

**Asamblea General**

Distr. general
3 de diciembre de 2018
Español
Original: inglés

Septuagésimo tercer período de sesiones

Tema 150 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 2017 y el 30 de junio de 2018**

Informe del Secretario General**Índice**

	<i>Página</i>
I. Introducción	5
II. Ejecución del mandato	5
A. Generalidades	5
B. Ejecución del presupuesto	6
C. Iniciativas de apoyo a las misiones	9
D. Cooperación regional entre misiones	10
E. Alianzas de colaboración, coordinación con los equipos en los países y misiones integradas.	10
F. Marcos de presupuestación basada en los resultados	10
III. Utilización de los recursos	43
A. Recursos financieros	43
B. Información resumida sobre las redistribuciones entre grupos	44
C. Análisis de los gastos	44
D. Otros ingresos y ajustes	45
IV. Análisis de las diferencias	45



V.	Medidas que deberá adoptar la Asamblea General	48
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 72/286	48

Resumen

El total de gastos del Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2017 y el 30 de junio de 2018 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 32,8 millones de dólares, lo que representa un porcentaje de utilización de los recursos del 99,5 %, frente a unos gastos de 36,3 millones de dólares y un porcentaje de utilización de los recursos del 92,7 % en el ejercicio económico 2016/17.

El saldo no comprometido de 0,2 millones de dólares refleja el efecto neto de la disminución de los recursos necesarios para gastos operacionales (0,9 millones de dólares), que obedeció principalmente a lo siguiente: a) la disminución de los gastos en la partida de instalaciones e infraestructura porque hubo proyectos de construcción que no se ejecutaron durante el período, se redujo el costo de los servicios de mantenimiento y disminuyó el consumo de combustible para generadores; b) la disminución de los gastos en concepto de comunicaciones, debida principalmente a un menor costo real de las comunicaciones comerciales, que se vio compensada en parte por el aumento de los gastos en concepto de tecnología de la información, debido principalmente a la revisión del proyecto de acceso de seguridad y a la adquisición de paquetes informáticos y licencias; y c) la decisión de la administración de reducir los recursos necesarios para viajes oficiales y consultores a la espera del resultado de las iniciativas de reforma, incluido el modelo global de prestación de servicios, las cuales se espera que condicionen las necesidades operacionales del Centro. El Centro se valió en gran medida de las sesiones de capacitación relacionadas con los servicios del Centro impartidas en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias de Entebbe.

El aumento de los recursos necesarios para personal civil (0,7 millones de dólares) obedeció principalmente al incremento de los recursos necesarios para personal de contratación internacional, como consecuencia del aumento de los gastos comunes de personal reales y la disminución de la tasa de vacantes media real, que fue del 16,4 % y no del 20 % como se había presupuestado. El exceso de gastos total de la partida de personal civil se vio compensado en parte por la disminución de los recursos necesarios para personal de contratación nacional, debido principalmente a una mayor tasa de vacantes media real del personal nacional de Servicios Generales, que fue del 18,1 % y no del 6 % como se había presupuestado, y a una apreciación del dólar frente al chelín ugandés. Se reasignaron fondos de las partidas de gastos operacionales y personal de contratación nacional para cubrir los gastos superiores a los presupuestados del personal de contratación internacional.

Utilización de los recursos financieros

(En miles de dólares de los Estados Unidos; ejercicio presupuestario comprendido entre el 1 de julio de 2017 y el 30 de junio de 2018.)

Categoría	Consignación	Gasto	Diferencia	
			Monto	Porcentaje
Personal militar y de policía	—	—	—	—
Personal civil	24 982,3	25 720,0	(737,7)	(3,0)
Gastos operacionales	8 017,7	7 122,1	895,6	11,2
Recursos necesarios en cifras brutas	33 000,0	32 842,1	157,9	0,5

<i>Categoría</i>	<i>Consignación</i>	<i>Gasto</i>	<i>Diferencia</i>	
			<i>Monto</i>	<i>Porcentaje</i>
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	2 993,6	2 967,5	26,1	0,9
Recursos necesarios en cifras netas	30 006,4	29 874,6	131,8	0,4
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	—	—	—	—
Total de recursos necesarios	30 006,4	32 842,1	157,9	0,5

Recursos humanos: ocupación

<i>Categoría</i>	<i>Puestos aprobados^a</i>	<i>Ocupación real (promedio)</i>	<i>Tasa de vacantes (porcentaje)^b</i>
Personal internacional	134	112	16,4
Personal nacional			
Personal nacional del Cuadro Orgánico	31	24	22,6
Personal nacional de Servicios Generales	254	208	18,1
Voluntarios de las Naciones Unidas	8	5	37,5

^a Representa el nivel máximo autorizado.

^b Teniendo en cuenta 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 2017 y el 30 de junio de 2018, que se publicó en el informe del Secretario General de fecha 9 de marzo de 2017 ([A/71/835](#)), ascendía a 37.255.800 dólares en cifras brutas (33.870.300 dólares en cifras netas). La dotación prevista era de 134 funcionarios internacionales, 297 funcionarios nacionales, incluidos 31 funcionarios nacionales del Cuadro Orgánico y 3 plazas de personal temporario general, y 8 voluntarios de las Naciones Unidas.
2. En su informe de 21 de abril de 2017, la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto recomendó que la Asamblea General consignara la suma de 33.484.600 dólares en cifras brutas para el período comprendido entre el 1 de julio de 2017 y el 30 de junio de 2018 ([A/71/836/Add.9](#), párr. 49).
3. La Asamblea General, en su resolución [71/293](#), consignó una suma de 33.000.000 de dólares en cifras brutas (30.006.400 dólares en cifras netas) para el mantenimiento del Centro Regional de Servicios durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2017 y el 30 de junio de 2018. En la misma resolución, la Asamblea decidió que se prorratease una suma de 32.313.100 dólares entre los presupuestos para el período comprendido entre el 1 de julio de 2017 y el 30 de junio de 2018 de las operaciones de mantenimiento de la paz en curso a las que prestaba servicios el Centro; y que se imputase una suma de 686.900 dólares al crédito para misiones políticas especiales previsto en la sección 3 (Asuntos políticos), que iba a aprobar la Asamblea General en el contexto del proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2018-2019. Esa suma se sufragó con cargo a la consignación hecha en la sección 3 (Asuntos políticos) del presupuesto por programas para el bienio 2018-2019, aprobada posteriormente por la Asamblea en la parte XXII de su resolución [72/262](#) A y el párrafo 1 de su resolución [72/263](#) A.

II. Ejecución del mandato

A. Generalidades

4. El Centro Regional de Servicios de Entebbe se creó en julio de 2010, de conformidad con la resolución [64/269](#) de la Asamblea General, para que funcionara como centro de servicios compartidos de las misiones de 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 una propuesta presupuestaria 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. Por consiguiente, desde el ejercicio 2016/17 hasta la fecha, el Centro ha presentado y aplicado sus propios presupuestos.
6. Durante el ejercicio 2017/18, el Centro Regional de Servicios prestó apoyo a 15 clientes, a saber, las 8 operaciones de mantenimiento de la paz y de apoyo y las 7 misiones políticas especiales siguientes:
 - a) Operaciones de mantenimiento de la paz y de apoyo: Misión de las Naciones Unidas para el Referéndum del Sáhara Occidental (MINURSO), Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Centroafricana (MINUSCA), Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en Malí (MINUSMA), Misión de Estabilización de las

Naciones Unidas en la República Democrática del Congo (MONUSCO), Operación Híbrida de la Unión Africana y las Naciones Unidas en Darfur (UNAMID), Fuerza Provisional de Seguridad de las Naciones Unidas para Abyei (UNISFA), Misión de las Naciones Unidas en Sudán del Sur (UNMISS) y Oficina de las Naciones Unidas de Apoyo en Somalia (UNSOS);

b) Misiones políticas especiales: Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea, Oficina Regional de las Naciones Unidas para África Central (UNOCA), Misión de Asistencia de las Naciones Unidas en Somalia (UNSOM), Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur y Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi.

7. 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 2017/18. En particular, en el informe sobre la ejecución se comparan los indicadores de progreso reales, es decir, la medida en que se avanzó en la consecución de los logros previstos durante el ejercicio, con los indicadores de progreso previstos, y se comparan también los productos obtenidos con los productos previstos.

B. Ejecución del presupuesto

8. En el período que abarca el informe, el Centro Regional de Servicios prestó a sus misiones clientes una serie de servicios de recursos humanos, administrativos y financieros para varias categorías de personal, que comprendían servicios relacionados con la incorporación y la separación, el subsidio de educación, las prestaciones, las nóminas y los viajes del personal internacional; los recursos humanos, las nóminas, los viajes y las solicitudes administrativas del personal nacional; y los recursos humanos, las nóminas, la incorporación y la separación, los viajes y las solicitudes administrativas del personal uniformado. El Centro prestó también servicios financieros tales como conciliaciones bancarias, tramitación de facturas entre oficinas, recuperación de sumas pendientes y tramitación de avisos de débito, presentación de información financiera, procedimientos de control interno y respeto de las disposiciones en vigor, y servicios de caja y de proveedores. Además, el Centro participó en la labor orientada a integrar las operaciones de vuelos regionales y el transporte de pasajeros, así como las iniciativas de gestión de la cadena de suministro, y brindó servicios de apoyo informático.

9. El Centro también prestó servicios relacionados con las nóminas del personal nacional y el personal uniformado y con el subsidio de educación y los pagos fuera del ciclo normal a otras cinco misiones ubicadas en África: la Misión de las Naciones Unidas en Liberia (UNMIL), la Misión de Apoyo de las Naciones Unidas en Libia (UNSMIL), la Oficina de las Naciones Unidas para África Occidental y el Sahel (UNOWAS), la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y la Oficina Integrada de las Naciones Unidas para la Consolidación de la Paz en Guinea-Bissau (UNIOGBIS).

10. Además, el Centro se hizo cargo de la tramitación de todas las transacciones pendientes tras el cierre de la Operación de las Naciones Unidas en Côte d'Ivoire (ONUCI) el 30 de junio de 2017, y participó en las actividades de cierre durante los seis meses anteriores al cierre de la UNMIL el 30 de junio de 2018, como parte de su responsabilidad de proporcionar apoyo para la terminación de las misiones sobre el terreno.

11. Durante el ejercicio 2017/18, el Centro prestó servicios de procesamiento de transacciones no dependientes de la ubicación a unos 20.500 funcionarios en todo el continente africano, que abarcaban unos 5.000 funcionarios de contratación internacional, 8.400 funcionarios de contratación nacional y 7.100 miembros del personal uniformado. El Centro hizo una medición y un seguimiento de 726.906 transacciones con respecto a 43 indicadores clave del desempeño. Se cumplió el 57 % de los objetivos de desempeño, se lograron avances en el 11 % de ellos y no se cumplió el 32 % de dichos objetivos.

12. En noviembre de 2017, el Centro llevó a cabo una encuesta entre todas las misiones clientes para evaluar el grado de satisfacción de los clientes con los servicios prestados y los conocimientos de los clientes sobre el Centro. Los resultados mostraron que el 85 % de los encuestados estaba satisfecho con los servicios prestados por el Centro, frente al 75 % de los que respondieron a la encuesta realizada en junio de 2017. La encuesta sobre satisfacción de los clientes, la novena que ha realizado el Centro, recibió 2.414 respuestas. Alrededor del 58 % de los clientes que respondieron a la encuesta pertenecían a misiones grandes, incluidas la UNMISS, la MONUSCO, la UNAMID, la MINUSMA y la MINUSCA, y el personal de contratación internacional representaba el grupo más numeroso de participantes en la encuesta. El Centro tiene por objeto armonizar los resultados en materia de satisfacción de los clientes con el desempeño del Centro, y actualmente está elaborando una nueva metodología de encuesta para integrar los procesos, los cambios del sistema y el desempeño, a fin de medir la satisfacción de los clientes.

13. Las prioridades fundamentales del Centro son la mejora continua de la prestación de servicios a los clientes y la estabilización de las operaciones tras: a) el despliegue del grupo 5 de Umoja en noviembre de 2016, durante el cual las funciones relacionadas con los recursos humanos y las nóminas de más de 8.000 funcionarios de contratación nacional y 5.000 miembros del personal uniformado fueron transferidas a Umoja desde sistemas fragmentados; b) la absorción de la MINURSO como nueva misión cliente a partir del 1 de julio de 2017; c) el desmantelamiento del sistema de gestión de inventario Galileo en septiembre de 2017 y la transferencia de la gestión de activos y existencias a Umoja; y d) los cambios en la administración del Centro. Hacia el final del período sobre el que se informa, al tiempo que mantuvo el concepto de la línea de servicios, el Centro consolidó una serie de funciones para normalizar los procesos, aumentar la eficiencia, incrementar las economías de escala y mejorar los servicios al cliente.

14. Además, el Centro realizó varias visitas sobre el terreno a sus misiones clientes para dar a conocer mejor su función de proveedor de servicios, establecer relaciones de trabajo, mejorar las comunicaciones y organizar talleres *in situ* sobre cuestiones de recursos humanos para resolver problemas concretos. El Centro impartió sesiones de capacitación y talleres para ayudar a las misiones clientes a realizar cambios en las políticas y los procesos institucionales. Por ejemplo, cuando se aplicó la revisión del paquete de remuneración del subsidio de educación (véanse [ST/AI/2018/1](#) y [ST/AI/2018/2](#)), que entró en vigor el 1 de enero de 2018, el Centro colaboró con las misiones clientes mediante reuniones generales celebradas en los emplazamientos de las misiones, retransmisiones y videoconferencias con los Oficiales Jefes de Recursos Humanos para difundir información y ayudar a los clientes a comprender bien los cambios y sus repercusiones en el personal. Con respecto al despliegue del grupo 5 de Umoja para los viajes oficiales del personal de contratación nacional y el personal uniformado en junio de 2018, el Centro organizó sesiones de capacitación transmitidas por WebEx para los Administradores de Viajes, los Oficiales de Tramitación de Viajes y los Oficiales Certificadores de Viajes de las misiones, a fin de ayudarlos a entender mejor las nuevas funciones. El Centro también siguió probando y vigilando un marco de control interno automatizado que se concibió para ser utilizado en todas las líneas de servicios.

15. El Centro colaboró con la UNMIL durante la segunda mitad del período sobre el que se informa para garantizar un cierre racionalizado y satisfactorio de la Misión, y el traslado de las transacciones pendientes al Centro, sobre la base de la experiencia adquirida con el cierre de la ONUCI durante el período anterior. El Centro también completó con éxito las actividades posteriores a la liquidación de la Misión de Observación Electoral de las Naciones Unidas en Burundi (MENUB) y la Oficina de las Naciones Unidas en Burundi (BNUB). Además, el Centro ayudó a trasladar las demás funciones pertinentes de la MINURSO al Centro, de modo que la MINURSO se convirtiera en una auténtica misión cliente, y prestó apoyo a la reducción de la UNAMID durante el período sobre el que se informa.

16. El Centro también colaboró con su órgano rector, el Comité Directivo del Centro Regional de Servicios, para contribuir al fortalecimiento de las relaciones con los clientes del Centro y la mejora de la prestación de servicios. La colaboración con los miembros de la junta de clientes del Centro propició una revisión de los acuerdos de prestación de servicios entre el Centro y sus clientes, y de los indicadores claves del desempeño del Centro. Mediante videoconferencias mensuales, el Centro se comunicó de manera regular con los grupos de usuarios de las misiones clientes, incluidos los Oficiales Jefes de Recursos Humanos y los Oficiales Jefes de Finanzas y Presupuesto, para examinar los problemas comunes y proponer soluciones.

17. En la actualidad se está revisando el modelo de escalabilidad que se utiliza para determinar las necesidades de personal del Centro, y se prevé que incluya funciones y volúmenes de trabajo medidos en función del número de transacciones como factores adicionales para determinar las necesidades de recursos humanos, según recomendaron tanto la Asamblea General como la Junta de Auditores. El Centro utilizará el modelo actualizado para determinar las necesidades de recursos humanos del ejercicio 2019/20.

18. Entre julio y octubre de 2017, se llevó a cabo un examen independiente a gran escala de los servicios compartidos gestionados por el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno para analizar la calidad general de los servicios y aumentar la satisfacción de los clientes. También se abordó la recomendación que hizo la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto en su informe sobre el modelo global de prestación de servicios para la Secretaría de las Naciones Unidas, que hizo suya la Asamblea General en su resolución [71/272 A](#), de que se llevase a cabo un estudio amplio teniendo en cuenta los acuerdos de prestación de servicios existentes de las tres ubicaciones desde donde se prestan servicios compartidos para las misiones de mantenimiento de la paz y las misiones políticas especiales (el Centro Regional de Servicios de Entebbe, el Centro Mundial de Servicios de Brindisi (Italia) y la Oficina Conjunta de Apoyo de Kuwait), así como las necesidades futuras ([A/71/666](#), párr. 46). El examen se centró en el apoyo administrativo transaccional que proporcionan los servicios compartidos sobre el terreno, con especial atención al Centro debido al volumen de los servicios que presta. El examen dio lugar a un amplio conjunto de recomendaciones encaminadas a mejorar los servicios prestados por el Centro a sus misiones clientes. Entre ellas figuraban: la creación de una sección específica de relaciones con los clientes para mejorar la experiencia de estos; mejoras del marco de gobernanza; el fortalecimiento de la gestión del desempeño mediante la aplicación de un cuadro de mando integral para presentar informes de ejecución, con la inclusión de indicadores de calidad; y el examen de los acuerdos de prestación de servicios. En junio de 2018 el Centro participó en otra iniciativa de gestión del cambio, a saber, el despliegue del grupo 5 de Umoja, en relación con los viajes del personal uniformado, el personal de contratación nacional y el personal que no es de plantilla (por ejemplo, los civiles que participan en conferencias). Se pidió a la administración que reevaluara sus estrategias y recursos con miras a apoyar la transición del sistema retirado, Field Support Suite, a Umoja, en relación con la tramitación de los viajes de una población de unos 7.000 miembros del personal uniformado.

19. Como parte de la iniciativa de gestión de la cadena de suministro, el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos participó en la ejecución del proyecto del corredor de África Oriental en coordinación con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y la Oficina Regional de Adquisiciones. El proyecto del corredor de África Oriental fue un proyecto pionero emprendido como estudio preliminar para la gestión integral de la cadena de suministro a nivel regional. En general, el proyecto consiguió desarrollar y mapear nuevos procesos, cuestionar el proceso tradicional de adquisición, realizar pedidos consolidados regionales y mejorar la eficiencia. El Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos participó en la elaboración de las especificaciones, la delimitación del proceso integral, la creación de un instrumento de seguimiento de las mercancías y la preparación y el examen de seis listas de especificaciones para los productos básicos piloto. Como consecuencia de ello, el Centro de Control Integrado, junto con la Oficina Regional de Adquisiciones, tramitó contratos para los cables eléctricos y el papel de impresión; sin embargo, las misiones no han utilizado esos contratos, sino que han recurrido a la oferta local o las existencias previas. Además, el Centro de Control Integrado, en colaboración con la División de Apoyo Logístico del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, coordinó la entrega de unidades de aire acondicionado a la UNMISS y la UNSOS, que se completó en dos fases.

20. Se esperaba que el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos participara en una iniciativa regional de operaciones de concentración y distribución destinada a que las misiones pudieran compartir sus activos aéreos para los vuelos regulares de pasajeros. Sin embargo, debido al cese de los vuelos regionales compartidos, la iniciativa se interrumpió en enero de 2018, hasta que se dieran nuevas instrucciones acordes con el resultado de las iniciativas de reforma de la aviación del Secretario General.

21. Durante el período sobre el que se informa, la Tesorería de las Naciones Unidas instauró una política de reabastecimiento oportuno de efectivo para reducir los saldos no invertidos y la exposición a los riesgos relacionados con las fluctuaciones monetarias. Durante el período de estabilización de la política, el Centro ayudó a la Tesorería coordinando una videoconferencia con cajeros sobre el terreno de 15 misiones clientes para que pudieran formarse acerca de la aplicación de la nueva política.

22. Durante el período que abarca el informe, las tasas de vacantes medias reales fueron superiores a las presupuestadas para el personal nacional de Servicios Generales (del 18,1 %, frente a una tasa presupuestada del 6 %) debido a la congelación general de la contratación, a la espera de que la Asamblea General examinara la propuesta global de prestación de servicios del Secretario General en el ejercicio 2017/18. Aunque la contratación ya estaba congelada, las tasas de vacantes medias reales fueron inferiores a las presupuestadas en el caso del personal de contratación internacional (del 16,4 %, frente a la tasa aprobada del 20 %), el personal nacional del Cuadro Orgánico (del 22,6 %, frente a la tasa aprobada del 50 %) y los Voluntarios de las Naciones Unidas (del 37,5 %, frente a una tasa presupuestada del 50 %).

C. Iniciativas de apoyo a las misiones

23. El programa del Centro para aumentar el número de funcionarios nacionales se tradujo, al cabo de dos años, en un 68 % de personal nacional frente a un 32 % de personal internacional. Al 1 de julio de 2017, se habían nacionalizado un total de 47 puestos del Servicio Móvil. Sin embargo, debido a la curva de aprendizaje del nuevo personal, durante el período de transición se vieron afectadas la satisfacción de los clientes y la continuidad de las operaciones. En consecuencia, el proceso de nacionalización se interrumpió.

24. Las necesidades de viajes de capacitación fueron inferiores a las previstas, ya que el Centro aprovechó las oportunidades de capacitación del Centro Regional de Capacitación y Conferencias de Entebbe. La participación del personal del Centro Regional de Servicios en las actividades de capacitación organizadas por otras misiones y llevadas a cabo en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias permitió lograr economías de escala adicionales. Concretamente, el Centro de Servicios Regionales consiguió participar en cursos que fueron beneficiosos para la formación del personal y el desarrollo de las capacidades en ámbitos como Umoja y la inteligencia institucional, impartidos por otras misiones y la Sede en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias, lo que limitó la participación en sesiones de capacitación *ex situ* a los cursos no ofrecidos por el Centro Regional de Capacitación y Conferencias.

D. Cooperación regional entre misiones

25. La Oficina Regional de Adquisiciones respaldó todas las actividades de adquisición del Centro durante el período que abarca el informe. El Centro mantuvo su relación operacional con la MONUSCO en calidad de arrendatario de la Base de Apoyo de Entebbe. La MONUSCO prestó servicios de apoyo, por ejemplo, servicios públicos, de mantenimiento y de seguridad, y los proyectos de construcción del Centro estuvieron coordinados y administrados por la Sección de Ingeniería de la MONUSCO en la Base. Como arrendatario de la Base, el Centro también siguió recibiendo ayuda de la MONUSCO en cuanto a la coordinación de la cadena de suministro, la logística y la circulación, recepción e inspección de los bienes, de conformidad con el acuerdo operacional. En el otoño de 2017 se llevó a cabo un examen del acuerdo operacional y al final del período que abarca el informe se estaban efectuando revisiones.

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

26. Durante el período sobre el que se informa, el Centro empezó a colaborar con el equipo de las Naciones Unidas en el país para examinar cuestiones comunes con otros organismos, fondos y programas de las Naciones Unidas. El Centro colaboró con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el organismo principal, para llevar a cabo ejercicios de ajuste por lugar de destino; con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la clínica de las Naciones Unidas en Kampala y el comité de bienestar del personal de Entebbe para crear un grupo especializado en bienestar; y con el programa La ONU con nosotros (el programa de todo el sistema de las Naciones Unidas sobre el VIH/sida en el lugar de trabajo).

F. Marcos de presupuestación basada en los resultados

Oficina del Jefe

27. La Oficina del Jefe del Centro y las oficinas de apoyo por conducto de la Jefa Adjunta proporcionaron directrices y orientación generales para las operaciones del Centro. Durante el ejercicio 2017/18, la Oficina participó en todas las actividades administrativas y no transaccionales del Centro, como la planificación estratégica y la presupuestación; la gestión de las relaciones con las misiones clientes y el Comité Directivo del Centro Regional de Servicios; el mantenimiento de los acuerdos de prestación de servicios con las misiones clientes y la presentación de informes mensuales sobre los indicadores claves del desempeño; la realización de actividades

de planificación de la fuerza de trabajo y la gestión del personal; la realización de actividades de reconversión y mejora de los procesos para mejorar el desempeño en materia de prestación de servicios; la preparación de la implantación de las ampliaciones de Umoja y el apoyo a ella; el mantenimiento de registros y la gestión de archivos; la gestión del plan de continuidad de las operaciones del Centro; el mantenimiento del acuerdo operacional con la MONUSCO; y la coordinación y la ejecución adecuadas de las cuestiones relativas a la estrategia mundial de servicios compartidos y otros cambios de política, de conformidad con las decisiones de la Asamblea General y las orientaciones del personal directivo superior del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno.

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

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

1.1.1 Obligaciones de presupuestos anteriores canceladas como porcentaje de las obligaciones arrastradas de ejercicios anteriores (2015/16: no se aplica; 2016/17: ≤ 5 %; 2017/18: ≤ 5 %)	Cancelación del 9,6 % de las obligaciones de presupuestos anteriores como porcentaje de las obligaciones arrastradas de ejercicios anteriores, debido sobre todo a la revisión de las necesidades de componentes eléctricos para el proyecto de infraestructura horizontal de toda la Base. Por tanto, el servicio no se completó durante el período que abarca el informe
1.1.2 Porcentaje anual medio de puestos de contratación internacional autorizados que permanecen vacantes (2015/16: 19 %; 2016/17: $19\% \pm 4$ %; 2017/18: $10\% \pm 2$ %)	16,4 %. Tasa de vacantes media anual inferior a la presupuestada, del 20 %
1.1.3 Porcentaje anual medio de puestos de personal civil internacional ocupados por mujeres (2015/16: 37 %; 2016/17: ≥ 38 %; 2017/18: ≥ 40 %)	Conseguido. Porcentaje anual medio de puestos de personal civil internacional ocupados por mujeres del 44 %
1.1.4 Promedio de días laborables que lleva la contratación de candidatos de la lista de preselección, desde el cierre de la vacante hasta la selección de candidatos, para todas las contrataciones internacionales (2015/16: 27; 2016/17: ≤ 50 ; 2017/18: ≤ 48)	Conseguido. Promedio de 33,67 días laborables para la contratación de candidatos de la lista
1.1.5 Promedio de días laborables que lleva la contratación para puestos específicos, desde el cierre de la vacante hasta la selección de candidatos, para todas las contrataciones internacionales (2015/16: 274; 2016/17: no se aplica; 2017/18: ≤ 130)	Promedio de 197 días laborables para la contratación de candidatos a puestos específicos
1.1.6 Calificación general en el sistema de puntuación de la gestión ambiental del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno (2015/16: no se aplica; 2016/17: no se aplica; 2017/18: 100)	Calificación de 63. A causa de la naturaleza de la operación, la demanda de electricidad fue elevada pero generó emisiones muy bajas gracias a la conexión a la red renovable del Centro. Se obtuvieron buenos resultados en relación con el pilar de efectos más amplios y resultados relativamente buenos en relación con el pilar del sistema de gestión ambiental. Se evaluaron todos los emplazamientos mediante la metodología de evaluación de riesgos acordada para la gestión de las aguas residuales y la eliminación definitiva de desechos, sin que se detectaran riesgos importantes

1.1.7 Porcentaje de todos los incidentes relacionados con la tecnología de la información y las comunicaciones que se resuelven dentro de los plazos fijados para incidentes de importancia alta, media y baja (2015/16: no se aplica; 2016/17: ≥ 85 %; 2017/18: ≥ 85 %)

1.1.8 Cumplimiento de la política de gestión de los riesgos de seguridad ocupacional sobre el terreno (2015/16: no se aplica; 2016/17: 100 %; 2017/18: 100 %)

1.1.9 Calificación general en el índice de gestión de bienes del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno a partir de 20 indicadores clave del desempeño subyacentes (2015/16: no se aplica; 2016/17: ≥ 1.800 ; 2017/18: ≥ 1.800)

1.1.10 Porcentaje de solicitudes relacionadas con actividades recibidas por el Centro Regional de Capacitación y Conferencias a las que se da respuesta en 24 horas (2015/16: no se aplica; 2016/17: ≥ 98 %; 2017/18: ≥ 98 %)

1.1.11 Número de participantes en actividades coordinadas por el Centro Regional de Capacitación y Conferencias (2015/16: no se aplica; 2016/17: 6.000; 2017/18: 6.000)

1.1.12 Número de expedientes administrativos gestionados por la Dependencia de Gestión de Expedientes (2015/16: no se aplica; 2016/17: 4.175; 2017/18: 11.912)

La MONUSCO conservó la autoridad para la resolución de incidentes relacionados con la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) durante el ejercicio 2017/18. Se ha logrado un acuerdo para seguir armonizando el apoyo a las TIC en Entebbe durante el ejercicio 2018/19

El Centro, en su calidad de arrendatario de la Base de Apoyo de Entebbe, y en coordinación con la MONUSCO, creó un comité de gestión de riesgos y seguridad laboral para el desempeño de todas esas funciones. La labor del comité comenzará en el ejercicio 2018/19

La calificación general del Centro no se midió en función del índice de gestión de bienes del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno durante el período sobre el que se informa

El índice de gestión de bienes se aplica únicamente a las entidades de mantenimiento de la paz incluidas en el grupo I, a efectos de la presentación de informes de desempeño sobre la gestión de bienes. El Centro está clasificado en el grupo III a causa de su tamaño y su capacidad limitada para ocuparse de cuestiones relacionadas con la gestión de bienes. Durante el período sobre el que se informa el Centro tuvo un desempeño insuficiente y hubo demoras críticas en los ámbitos de la verificación física, la conciliación de las discrepancias, el recuento físico de las existencias, el procesamiento de las amortizaciones y la gestión de las existencias

Respuesta en 24 horas al 93 % de las solicitudes relacionadas con actividades recibidas por el Centro Regional de Capacitación y Conferencias. El Centro únicamente podía ver las solicitudes de las misiones clientes del Centro. Las solicitudes de entidades no integradas en el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno se procesaron manualmente porque no tenían acceso al sistema Field Support Suite

Participación de 3.570 funcionarios en actividades coordinadas por el Centro Regional de Capacitación y Conferencias, en consonancia con el número real de solicitudes recibidas

Conseguido. La Dependencia de Gestión de Expedientes gestionó 24.874 expedientes, a saber, 9.000 expedientes administrativos activos y 674 inactivos relacionados con el personal de contratación internacional y 15.000 expedientes administrativos activos y 200 inactivos relacionados con el personal de contratación nacional

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
Servicios de gestión del riesgo y cumplimiento de normas		
Aplicación del 100 % de las recomendaciones de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna cuyo plazo vence el 30 de junio de 2018 y de todas las recomendaciones pendientes de ejercicios económicos anteriores formuladas por la Junta de Auditores y aceptadas por la administración	Sí	El 40 % se estaba aplicando al final del período sobre el que se informa (16 conclusiones de auditoría de un total de 40)
Servicios de presupuesto, finanzas y presentación de informes		
Prestación de servicios de presupuesto, finanzas y contabilidad, de conformidad con la autoridad delegada	Sí	Se prestaron servicios de presupuesto, finanzas y contabilidad, de conformidad con la autoridad delegada
Finalización de los estados financieros anuales del Centro de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (IPSAS) y el Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas	Sí	Se finalizaron los estados financieros anuales correspondientes al ejercicio del Centro, de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (IPSAS) y el Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas
Servicios de personal civil		
Prestación de servicios de recursos humanos a una dotación máxima de 439 funcionarios civiles autorizados (134 de contratación internacional, 297 de contratación nacional y 8 voluntarios de las Naciones Unidas), incluido el apoyo a la tramitación de las reclamaciones, los derechos y las prestaciones, contratación, gestión de puestos, preparación de presupuestos y gestión de la actuación profesional, de conformidad con la autoridad delegada	349	Miembros del personal civil (112 funcionarios de contratación internacional, 232 funcionarios de contratación nacional y 5 voluntarios de las Naciones Unidas) recibieron servicios de recursos humanos
Cursos de capacitación en la misión para 1.786 funcionarios civiles y apoyo a capacitación fuera de la misión para 31 funcionarios civiles	1.227	Cursos de capacitación en la misión impartidos al personal civil. El Centro apoyó la capacitación fuera de la misión de 7 funcionarios civiles. El Centro dio prioridad a sus necesidades en materia de capacitación para centrarse en necesidades operacionales inmediatas como la mejora de las funciones de Umoja
Apoyo a la tramitación de 90 solicitudes de viaje dentro de la misión y 15 fuera de la misión con fines distintos de la capacitación y 31 solicitudes de viaje para personal civil con fines de capacitación	90 15 7	Solicitudes de viaje dentro de la zona de la misión Solicitudes de viaje fuera de la zona de la misión con fines distintos de la capacitación Solicitudes de viaje para personal civil con fines de capacitación

Servicios comunes

Examen trimestral del desempeño de la junta de clientes de la Base de Apoyo de Entebbe, establecida por el comité directivo del Centro Regional de Servicios, con relación a los servicios prestados por la MONUSCO en virtud de las disposiciones del acuerdo a nivel operacional entre la MONUSCO y el Centro

Examen trimestral del catálogo de servicios y los costos asociados definidos en virtud del acuerdo a nivel operacional entre la MONUSCO y el Centro

Examen trimestral de los proyectos de construcción para la Base en virtud de los mecanismos de gobernanza para esos proyectos definidos por el Comité Directivo del Centro Regional de Servicios

Crédito para sufragar los gastos de mantenimiento y los servicios de reparación gestionados por la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO

Crédito para sufragar los gastos de servicios de gestión de residuos, incluidas la recogida y eliminación de residuos líquidos y sólidos, gestionados por la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO

Crédito para sufragar los gastos de 304.604 litros de petróleo (49.400 para transporte terrestre y 255.204 para instalaciones) y de aceite y lubricantes gestionados por la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO

Crédito para sufragar los gastos de servicios y suministros médicos, incluidos los arreglos de evacuación, facilitados por la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO

Crédito para sufragar los gastos de servicios de mantenimiento prestados por la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO para 17 vehículos de propiedad de las Naciones Unidas (16 vehículos ligeros de pasajeros y 1 vehículo de uso especial) y su funcionamiento

No En el cuarto trimestre de 2017 se llevó a cabo un examen del acuerdo operacional, y al final del período que abarca el informe se estaba efectuando la revisión

No En el cuarto trimestre de 2017 se llevó a cabo un examen del acuerdo operacional entre la MONUSCO y el Centro, y al final del período que abarca el informe se estaba efectuando la revisión

2 Exámenes de los proyectos de construcción de la Base realizados en marzo y mayo de 2018 durante las reuniones del Grupo de Gestión de Proyectos. Además, el Comité Directivo del Centro Regional de Servicios examinó las actualizaciones de la situación de todos los planes de inversión importantes de la Base durante su reunión de marzo de 2018

Sí El Centro reembolsó a la MONUSCO los gastos correspondientes al mantenimiento y los servicios de reparación gestionados por la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO

Sí El Centro reembolsó a la MONUSCO los gastos correspondientes a los servicios de gestión de residuos gestionados por la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO

115.061 Litros de petróleo (23.149 para transporte terrestre y 91.912 para instalaciones) y aceite y lubricantes suministrados por la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO. Las necesidades de combustible fueron menores debido a un suministro más estable de electricidad por parte del municipio de Entebbe y a un menor uso de equipamiento y vehículos

Sí El Centro reembolsó a la MONUSCO los gastos correspondientes a los servicios y suministros médicos, incluidos los arreglos de evacuación, facilitados por la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO

Sí El Centro reembolsó a la MONUSCO los gastos correspondientes a los servicios de mantenimiento prestados por la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO para 20 vehículos de propiedad de las Naciones Unidas (19 vehículos ligeros de pasajeros y 1 vehículo de uso especial) y su funcionamiento. El número real de vehículos utilizados por el Centro fue de 20 tras la consolidación de los activos del Centro

Servicios de tecnologías geoespacial y de la información y las telecomunicaciones

Suministro de 472 radios de mano, 76 radios portátiles para vehículos y 7 radios de estación base, y prestación de apoyo al respecto, por parte de la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO

- 191 Radios de mano
- 17 Radios portátiles para vehículos
- 1 Radio de estación de base

La Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO dio servicio a todas ellas. Se consiguieron radios de mano portátiles adicionales para que el Centro alcanzase la proporción fijada

Suministro de 472 dispositivos informáticos y 96 impresoras para una dotación media de 472 usuarios finales civiles y uniformados, además de 255 dispositivos informáticos y 5 impresoras para otros servicios comunes, y prestación de apoyo al respecto, por parte de la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO

- Sí El Centro proporcionó y dio apoyo a 682 dispositivos informáticos, 78 impresoras y un trazador, a los que prestó servicio la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO

Servicios de gestión de la cadena de suministro

Crédito para sufragar los gastos de los servicios de apoyo a la planificación y las adquisiciones por una suma estimada de 59,02 millones de dólares respecto de la compra de bienes y productos básicos, de conformidad con la autoridad delegada

- 7,12 millones El Centro prestó servicios de apoyo al abastecimiento para la adquisición de bienes y productos básicos por un valor de 7,12 millones de dólares, de conformidad con la autoridad delegada

Gestión, contabilidad y presentación de informes sobre propiedades, planta y equipo, inventarios financieros y no financieros, así como equipo de un valor inferior al umbral establecido, de conformidad con la autoridad delegada

- Sí El Centro gestionó, contabilizó y presentó informes sobre propiedades, planta y equipo, inventarios financieros y no financieros, así como equipo de un valor inferior al umbral establecido, de conformidad con la autoridad delegada

Servicios de gestión de archivos y expedientes

Prestación de servicios relacionados con los archivos y todos los expedientes administrativos de personal de contratación nacional e internacional en las misiones clientes del Centro

- Sí El Centro prestó servicios relacionados con los archivos y todos los expedientes administrativos de su personal de contratación nacional e internacional, así como del de las misiones clientes

Sección de Personal de Contratación Internacional

28. La Sección de Personal de Contratación Internacional ofreció servicios relacionados con las funciones de recursos humanos, nómina de sueldos y solicitudes administrativas y los pagos fuera de ciclo a un promedio de 5.000 funcionarios de contratación internacional. La Sección ha tramitado con eficacia grandes volúmenes de transacciones que abarcan prestaciones y derechos, prórrogas de contratos y declaraciones anuales de carácter ordinario correspondientes a 2016. A pesar de que las declaraciones anuales y el período de mayor número de prórrogas de contratos han coincidido en el tiempo, la Sección priorizó las tareas y aprobó grandes volúmenes de transacciones y logró al mismo tiempo mantener una mejora constante de su desempeño de acuerdo con diversos indicadores clave.

Línea de servicios de incorporación y separación

Logro previsto 2.1: Prestación eficaz y eficiente de servicios de incorporación y separación

<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 en 90/120 días (2015/16: 73 %/no se aplica; 2016/17: 98 %/100 %; 2017/18: 98 %/100 %)	El 88 % de los expedientes de incorporación se completaron en un plazo de 90 días y el 100 % se completaron en un plazo de 120 días durante el período que abarca el informe. Ello se debió principalmente a las demoras en la expedición de visados (sobre todo en el caso de la UNAMID y la UNMISS), certificaciones médicas y otras cuestiones relacionadas con puestos, que escapaban al control del Centro
2.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para completar los trámites de entrada del personal de contratación internacional en 2/7 días (2015/16: 97 %/no se aplica; 2016/17: 98 %/100 %; 2017/18: 98 %/100 %)	El 96 % de los trámites de entrada del personal de contratación internacional se completaron en un plazo de 2 días y el 100 %, en 7 días. El Centro se encarga de los trámites de entrada de la MONUSCO, la UNISFA y del propio Centro. La realización de los trámites de entrada correspondientes a otras misiones se transfirió de nuevo a esas misiones clientes. La realización de los trámites de entrada a distancia se introdujo en el primer trimestre del período a que se refiere el informe, a raíz de una recomendación del Comité Directivo cuyo objetivo era reducir los gastos de viaje
2.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para completar los trámites de cesación del personal de contratación internacional en 1 día/5 días (2015/16: 89 %/no se aplica; 2016/17: 98 %/100 %; 2017/18: 98 %/100 %)	El 24 % de los trámites de cesación del personal de contratación internacional se completaron en un plazo de 1 día y el 72 %, en 5 días. El objetivo se fijó cuando el Centro se hacía cargo de las salidas físicas de la MONUSCO, la UNMISS y la UNISFA; posteriormente, su tramitación fue transferida de vuelta a las misiones. Se llevó a cabo un examen del indicador clave del desempeño para garantizar que se fijara un objetivo realista para la realización de los trámites de cesación a distancia en todas las misiones clientes
2.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para pagar las primas de asignación en 14 días (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98 %; 2017/18: 98 %)	El 97 % de las primas de asignación se tramitaron en un plazo de 5 días
2.1.5 Mantenimiento del plazo necesario para procesar las primas de instalación en 14 días (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98 %; 2017/18: 98 %)	El 96 % de las primas de instalación se tramitaron en un plazo de 5 días
<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no) Observaciones</i>
1.097 trámites de incorporación completados para funcionarios internacionales (270 para la MINUSCA, 180 para la MONUSCO, 214 para la UNAMID, 26 para la UNISFA, 273 para la UNMISS, 2 para la UNOCA, 64 para la UNSOM, 54 para la UNSOS y 14 para la Oficina del Asesor Especial sobre la Prevención de Conflictos, en particular en Burundi)	1.016 Trámites de incorporación completados para funcionarios internacionales (144 para la MINUSCA, 172 para la MINUSMA, 138 para la MONUSCO, 11 para la MINURSO, 143 para la UNAMID, 29 para la UNISFA, 243 para la UNMISS, 2 para la UNOCA, 52 para la UNSOM, 55 para la UNSOS y 27 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi)

353 trámites de entrada completados para funcionarios internacionales (87 para la MINUSCA, 107 para la MONUSCO, 5 para la UNAMID, 12 para la UNISFA y 142 para la UNMISS)	213 Trámites de entrada completados para funcionarios internacionales (146 para la MONUSCO, 13 para el Centro, 1 para la UNAMID, 25 para la UNISFA y 28 para la UNMISS)
50 trámites de cesación completados para funcionarios internacionales de la MONUSCO	131 Trámites de cesación de funcionarios internacionales de la MONUSCO se completaron a través del Centro
1.494 primas de asignación procesadas (263 para la MINUSCA, 197 para la MINUSMA, 321 para la MONUSCO, 207 para la UNAMID, 44 para la UNISFA, 351 para la UNMISS, 9 para la UNOCA, 44 para la UNSOM y 58 para la UNSOS)	2.094 Primas de asignación procesadas (268 para la MINUSCA, 266 para la MINUSMA, 302 para la MONUSCO, 30 para la MINURSO, 162 para la UNAMID, 46 para la UNISFA, 336 para la UNMISS, 18 para la UNOCA, 72 para la UNSOM, 134 para la UNSOS, 16 para la Oficina del Enviado Especial para Burundi, 164 para la UNMIL, 36 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 66 para la UNSMIL, 27 para la UNOWA, 35 para la UNIOGBIS y 116 para otras entidades y misiones) Desde la puesta en marcha del grupo 4 de Umoja en noviembre de 2015, el Centro ha asumido la responsabilidad de aprobar las primas de asignación y traslado de todas las misiones y oficinas en África
1.010 primas de instalación procesadas (278 para la MINUSCA, 76 para la MINUSMA, 160 para la MONUSCO, 135 para la UNAMID, 18 para la UNISFA, 224 para la UNMISS, 6 para la UNOCA, 62 para la UNSOM y 51 para la UNSOS)	2.141 Primas de instalación procesadas (234 para la MINUSCA, 375 para la MINUSMA, 407 para la MONUSCO, 31 para la MINURSO, 153 para la UNAMID, 50 para la UNISFA, 290 para la UNMISS, 18 para la UNOCA, 96 para la UNSOM, 160 para la UNSOS, 34 para la UNMIL, 23 para la Oficina del Enviado Especial para Burundi, 80 para la UNSMIL, 19 para la UNOWA, 37 para la UNIOGBIS, 32 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana y 102 para otras entidades y misiones) Desde la puesta en marcha del grupo 4 de Umoja en noviembre de 2015, el Centro ha asumido la responsabilidad de aprobar las primas de asignación e instalación de todas las misiones y oficinas en África

Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos

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

Indicadores de progreso previstos

2.2.1 Prórrogas de contratos concluidas a tiempo para la nómina de sueldos (2015/16: 85 %; 2016/17: 99 %; 2017/18: 99 %)

Indicadores de progreso reales

El 95 % de las prórrogas de contratos se concluyeron a tiempo para la nómina de sueldos. En algunos casos se produjeron demoras en la presentación de la documentación pertinente de la misión al Centro

2.2.2 Mantenimiento del plazo necesario para completar las prestaciones de personal en 14 días laborables (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98 %; 2017/18: 98 %)

El 73 % de las prestaciones de personal se completaron en un plazo de 14 días laborables. La diferencia se debió principalmente a la presentación de información incompleta o errónea, lo que hizo que se tardara más en tramitar las solicitudes de servicios. Las tareas estacionales, como la tramitación de las declaraciones anuales y las prórrogas de contratos durante el último trimestre del ciclo de informes, también afectaron al cumplimiento de los plazos. Además, en abril de 2018, los viajes reglamentarios se consolidaron en la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos, y hubo que aprobar un considerable número de casos atrasados

2.2.3 Mantenimiento del plazo necesario para completar las solicitudes de licencia (licencia de enfermedad con certificado médico, licencia especial con sueldo y licencia especial sin sueldo) en 6 días (2015/16: 86 %; 2016/17: 90 %; 2017/18: 90 %)

El 82 % de las licencias de enfermedad con certificado médico, las licencias especiales sin sueldo y las licencias especiales con sueldo se completaron en un plazo de 6 días. Este indicador se vio afectado por los mismos factores que se han señalado en el punto 2.2.2 anterior

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
4.106 contratos prorrogados para personal de contratación internacional (84 para la MINURSO, 557 para la MINUSCA, 617 para la MINUSMA, 762 para la MONUSCO, 732 para la UNAMID, 125 para la UNISFA, 772 para la UNMISS, 27 para la UNOCA, 386 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos, 5 para la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur y 39 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana)	4.587	Contratos prorrogados para el personal de contratación internacional (34 para la MINURSO, 625 para la MINUSCA, 709 para la MINUSMA, 735 para la MONUSCO, 776 para la UNAMID, 100 para la UNISFA, 697 para la UNMISS, 30 para la UNOCA, 142 para la UNSOM, 180 para la UNSOS y 559 para otras entidades)
6.736 solicitudes de derecho a prestaciones del personal procesadas para personal de contratación internacional (1.320 para la MINUSCA, 296 para la MINUSMA, 1.980 para la MONUSCO, 1.108 para la UNAMID, 176 para la UNISFA, 1.776 para la UNMISS, 20 para la UNOCA y 60 para la UNSOM)	6.474	Solicitudes de derecho a prestaciones procesadas para personal de contratación internacional (716 para la MINUSCA, 1.255 para la MINUSMA, 1.012 para la MONUSCO, 421 para la UNAMID, 119 para la UNISFA, 1.922 para la UNMISS, 28 para la MINURSO, 35 para la UNOCA, 107 para la UNSOM, 271 para la UNSOS, 184 para el Centro, 128 para la UNMIL y 276 para otras entidades)
6.060 días de licencia procesados para personal de contratación internacional (2.272 para la MONUSCO, 80 para la UNISFA, 3.520 para la UNMISS, 16 para la UNSOM y 172 para la UNSOS)	2.411	Días de licencia procesados para personal de contratación internacional (336 para la MINUSCA, 398 para la MINUSMA, 264 para la MONUSCO, 476 para la UNAMID, 87 para la UNISFA, 467 para la UNMISS, 74 para la UNSOM, 147 para la UNSOS, 17 para la MINURSO y 145 para otras entidades)

Línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso

Logro previsto 2.3: Prestación eficaz y eficiente de servicios relacionados con viajes

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
2.3.1 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las solicitudes de viajes reglamentarios en 14/20 días (2015/16: 91 %/no se aplica; 2016/17: 98 %/100 %; 2017/18: 98 %/100 %)	El 45 % de las solicitudes de viajes reglamentarios se procesaron en un plazo de 14 días y el 17%, en un plazo de 20 días. Las demoras en la tramitación de solicitudes de viaje se debieron principalmente a que no se pudo disponer de las solicitudes de viaje y las aprobaciones de licencia al mismo tiempo. Además, el Centro tuvo que hacer frente a limitaciones de capacidad de recursos humanos, en particular para determinar los derechos a prestaciones de personal. Estas limitaciones se resolvieron durante el último trimestre del período de ejecución, cuando se consolidaron las funciones de recursos humanos en líneas de servicios y se reajustaron las funciones técnicas del sistema de gestión institucional
2.3.2 Mantenimiento del plazo necesario para emitir billetes de viajes oficiales en 3/7 días (2015/16: 77 %/ no se aplica; 2016/17: 95 %/98 %; 2017/18: 95 %/98 %)	El 70 % de los billetes de viajes oficiales se emitieron en un plazo de 3 días y el 13%, en un plazo de 7 días. Las demoras se debieron principalmente a la expedición de visados y a los retrasos en la confirmación de los itinerarios por los viajeros
2.3.3 Mantenimiento del plazo necesario para completar las solicitudes de licencia por descanso y recuperación en 7 días desde su presentación (2015/16: 59 %; 2016/17: 90 %; 2017/18: 90 %)	El 36 % de las solicitudes de licencia por descanso y recuperación se completaron en un plazo de 7 días desde su presentación. Las demoras se debieron principalmente a que la documentación recibida por el Centro estaba incompleta al faltar la solicitud de viaje o la aprobación del supervisor para la licencia por descanso y recuperación
2.3.4 Cumplimiento del requisito de comprar los billetes con una antelación mínima de 16 días naturales a la fecha del viaje oficial (2015/16: 59 %; 2016/17: 75 %; 2017/18: 75 %)	El 16 % de los billetes se compraron con una antelación mínima de 16 días naturales a la fecha de viaje debido a demoras en la presentación de las solicitudes de viaje, originadas principalmente porque los funcionarios recibieron tarde las notificaciones de asistencia a reuniones, talleres y sesiones de capacitación
2.3.5 Billetes emitidos en cumplimiento de las directrices sobre la categoría de billetes (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98 %; 2017/18: 98 %)	El 100 % de los billetes se emitieron de acuerdo con las directrices sobre la categoría de billetes. Sin embargo, este indicador de progreso no se midió por separado como indicador clave del desempeño, ya que las decisiones sobre la categoría de billetes se aplican de conformidad con las instrucciones administrativas pertinentes (ST/AI/2013/3 , ST/AI/2013/3/Amend.1 , ST/AI/2013/3/Amend.2 y ST/AI/2013/3/Amend.3)
2.3.6 Billetes emitidos en cumplimiento de las normas de tarificación (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98 %; 2017/18: 98 %)	El 100 % de los billetes se emitieron de conformidad con las normas de tarificación. Sin embargo, este indicador de progreso no se midió por separado como indicador clave del desempeño, ya que las decisiones sobre las normas de tarificación se aplican de conformidad con las instrucciones administrativas pertinentes (ST/AI/2013/3 , ST/AI/2013/3/Amend.1 , ST/AI/2013/3/Amend.2 y ST/AI/2013/3/Amend.3)

2.3.7 Mantenimiento del plazo necesario para devolver informes de gastos no conformes en 10 días naturales (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98 %; 2017/18: 98 %)

El 92 % de los informes de gastos no conformes se devolvieron en un plazo de 10 días naturales

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
10.116 solicitudes de derecho a prestaciones tramitadas para personal de contratación internacional (3.152 para la MINUSCA, 2.268 para la MINUSMA, 484 para la MONUSCO, 3.604 para la UNAMID, 56 para la UNISFA, 344 para la UNMISS, 80 para la UNSOM y 128 para la UNSOS)	9.621	Solicitudes de derecho a prestaciones tramitadas para personal de contratación internacional (3.057 para la MINUSCA, 2.724 para la MINUSMA, 260 para la MONUSCO, 3.083 para la UNAMID, 39 para la UNISFA, 209 para la UNMISS, 29 para la UNSOM, 64 para la UNSOS, 15 para la MINURSO, 41 para la Oficina del Enviado Especial para Burundi, 15 para la UNOCA y 85 para otras entidades)
8.452 solicitudes de licencia por descanso y recuperación tramitadas para personal de contratación internacional (2.940 para la MINUSCA, 2.040 para la MINUSMA, 3.444 para la UNAMID, 24 para la UNSOM y 4 para la UNSOS)	14.753	Solicitudes de licencia por descanso y recuperación tramitadas para personal de contratación internacional (2.881 para la MINUSCA, 2.641 para la MINUSMA, 1.039 para la MONUSCO, 3.004 para la UNAMID, 3.240 para la UNMISS, 428 para la UNISFA, 423 para la UNSOM, 769 para la UNSOS, 36 para la MINURSO y 292 para otras entidades)
2.428 billetes de avión emitidos para viajes oficiales de personal civil (272 para la MINUSCA, 96 para la MINUSMA, 268 para la MONUSCO, 1.036 para la UNAMID, 172 para la UNISFA, 284 para la UNMISS, 84 para la UNOCA, 68 para la UNSOM y 148 para la UNSOS)	3.394	Billetes emitidos para viajes oficiales de personal civil (436 para la MINUSCA, 324 para la MINUSMA, 357 para la MONUSCO, 342 para la UNAMID, 151 para la UNISFA, 577 para la UNMISS, 442 para la UNOCA, 99 para la UNSOM, 109 para la UNSOS, 243 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 83 para la Oficina del Enviado Especial de las Naciones Unidas para Burundi, 14 para la UNMIL, 123 para la Sede de las Naciones Unidas y 94 para otras entidades, a saber, 4 para la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 7 para la MINURSO, 3 para la Misión de Estabilización de las Naciones Unidas en Haití (MINUSTAH), 1 para la UNSOS, 32 para el Centro, 2 para la Misión de Asistencia de las Naciones Unidas en el Afganistán (UNAMA), 6 para la Misión de Asistencia de las Naciones Unidas para el Iraq (UNAMI), 1 para la Fuerza de las Naciones Unidas de Observación de la Separación (UNDOF), 2 para la UNIOGBIS, 9 para la UNSMIL, 7 para la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi, 1 para la Misión de Administración Provisional de las Naciones Unidas en Kosovo, 1 para la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 1 para el Centro Regional de las Naciones

Unidas para la Diplomacia Preventiva en Asia Central, 1 para el Enviado Especial del Secretario General para el Yemen, 8 para la Misión de Verificación de las Naciones Unidas en Colombia, 6 para la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sahel

Logro previsto 2.4: Prestación eficaz y eficiente de servicios financieros

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
2.4.1 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar informes de gastos en 21 días (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98 %; 2017/18: 75 %)	Conseguido. El 83% de los informes de gastos se tramitaron en el plazo de 21 días siguientes a su presentación
<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no) Observaciones</i>
9.412 informes de gastos tramitados (2.440 para la MINUSCA, 1.364 para la MINUSMA, 888 para la MONUSCO, 3.556 para la UNAMID, 88 para la UNISFA, 464 para la UNMISS, 116 para la UNOCA, 248 para la UNSOM y 248 para la UNSOS)	15.604 Informes de gastos tramitados a través del Centro para personal de contratación internacional (1.553 para la MINUSCA, 1.063 para la MINUSMA, 847 para la MONUSCO, 1.642 para la UNAMID, 240 para la UNISFA, 1.736 para la UNMISS, 247 para la UNOCA, 121 para la UNSOM, 184 para la UNSOS, 126 para la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos y 268 para otras entidades), y 7.577 informes de gastos de funcionarios tramitados automáticamente mediante el flujo de trabajo exprés de Umoja, que no rastrea las entidades de origen

Línea de servicios de subsidios de educación

Logro previsto 2.5: Prestación eficaz y eficiente de servicios relacionados con los subsidios de educación

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
2.5.1 Porcentaje de solicitudes de subsidios de educación (solicitudes de reembolsos y anticipos) tramitadas en el plazo de 4 semanas (2015/16: 62 %; 2016/17: 96 %; 2017/18: 96 %)	Conseguido. El 98 % de los subsidios de educación (solicitudes de reembolsos y anticipos) se tramitaron en el plazo de 4 semanas
2.5.2 Porcentaje de solicitudes de subsidios de educación (solicitudes de reembolsos y anticipos) no conformes devueltas en el plazo de 14 días (2015/16: 54 %; 2016/17: 90 %; 2017/18: 90 %)	Conseguido. El 90 % de las solicitudes de subsidio de educación (solicitudes de reembolsos y anticipos) no conformes se devolvieron en el plazo de 14 días naturales y el 100 %, en el plazo de 20 días naturales
2.5.3 Porcentaje de solicitudes de subsidios de educación devueltas a las misiones (2015/16: no se aplica; 2016/17: ≤ 12 %; 2017/18: ≤ 12 %)	Conseguido. El 12 % de las solicitudes de subsidio de educación se devolvieron a los funcionarios gracias a los esfuerzos concertados del Centro y el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno a la hora de especificar detalladamente los justificantes que debían acompañar las solicitudes de subsidio de educación

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
5.995 solicitudes de subsidios de educación (solicitudes de reembolsos y anticipos) tramitadas (110 para la MINURSO, 623 para la MINUSCA, 632 para la MINUSMA, 921 para la MONUSCO, 402 para la ONUCI, 1.109 para la UNAMID, 54 para la UNIOGBIS, 161 para la UNISFA, 340 para la UNMIL, 966 para la UNMISS, 12 para la UNOCA, 53 para la UNOWA, 133 para la UNSMIL, 81 para la UNSOM, 330 para la UNSOS, 5 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 17 para la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos y 46 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana)	6.956	Solicitudes de anticipos y reembolsos tramitadas relativas a subsidios de educación (113 para la MINURSO, 951 para la MINUSCA, 831 para la MINUSMA, 987 para la MONUSCO, 1.107 para la UNAMID, 81 para la UNIOGBIS, 222 para la UNISFA, 280 para la UNMIL, 1.183 para la UNMISS, 59 para la UNOCA, 13 para la ONUCI, 80 para la UNOWA, 130 para la UNSMIL, 122 para la UNSOM, 399 para la UNSOS, 8 para la Oficina del Enviado Especial de las Naciones Unidas para Burundi, 9 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 15 para la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos, 67 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana y 299 para otras entidades en relación con los traslados de miembros del personal en misiones gestionadas por el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno)

Gestión de las relaciones con los clientes

Logro previsto 2.6: Prestación eficaz y eficiente de servicios

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
2.6.1 Mantenimiento del plazo necesario para responder a consultas de clientes en iNeed en 2 días laborables (2015/16: no se aplica; 2016/17: 80 %; 2017/18: 80 %)	El 100 % de las consultas de clientes se respondieron de forma automática en un plazo de 2 días laborables
2.6.2 Mantenimiento del plazo necesario para resolver consultas de clientes en iNeed en 7 días laborables (2015/16: no se aplica; 2016/17: no se aplica; 2017/18: 75 %)	El 67 % de las consultas de clientes se resolvieron en un plazo de 7 días laborables y el 91 % de las consultas de personal internacional sobre los cajeros se resolvieron en un plazo de 7 días laborables
2.6.3 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con la resolución de consultas en el plazo de 7 días (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75 %; 2017/18: 75 %)	Se registró un 56 % de satisfacción de los clientes con la resolución de consultas en un plazo de 7 días. Durante el período sobre el que se informa, se llevó a cabo una revisión del paquete de remuneración para los subsidios de educación, lo que dio lugar a un gran número de consultas que no pudieron resolverse en el plazo de 7 días y que repercutieron negativamente en el nivel de satisfacción de los clientes
2.6.4 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con los trámites de incorporación y separación (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75 %; 2017/18: 75 %)	Se registró un 73 % de satisfacción de los clientes con los servicios de incorporación y separación

2.6.5 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con los servicios de recursos humanos para personal de contratación internacional (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75 %; 2017/18: 75 %)	Conseguido. Se registró un 84 % de satisfacción de los clientes con los servicios de recursos humanos para el personal de contratación internacional
2.6.6 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con los servicios relacionados con viajes reglamentarios (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75 %; 2017/18: 75 %)	Conseguido. Se registró un 75 % de satisfacción de los clientes con los servicios relacionados con viajes reglamentarios
2.6.7 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con los servicios relacionados con viajes oficiales (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75 %; 2017/18: 75 %)	Conseguido. Se registró un 81 % de satisfacción de los clientes con los servicios relacionados con viajes oficiales
2.6.8 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con las solicitudes de reembolso de gastos de viaje (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75 %; 2017/18: 75 %)	Conseguido. Se registró un 78 % de satisfacción de los clientes con los servicios relacionados con las solicitudes de reembolso de gastos de viaje
2.6.9 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con las solicitudes de subsidios de educación (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75 %; 2017/18: 75 %)	Conseguido. Se registró un 89 % de satisfacción de los clientes con los servicios relacionados con las solicitudes de subsidios de educación

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
12.200 consultas resueltas de personal de contratación internacional (251 para la MINURSO, 1.671 para la MINUSCA, 1.851 para la MINUSMA, 2.286 para la MONUSCO, 2.196 para la UNAMID, 375 para la UNISFA, 2.316 para la UNMISS, 81 para la UNOCA, 1.158 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos y 15 para la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur)	11.267	Consultas resueltas de personal de contratación internacional (53 para la MINURSO, 2.438 para la MINUSCA, 1.051 para la MINUSMA, 1.813 para la MONUSCO, 2.600 para la UNAMID, 139 para la UNISFA, 118 para la UNMIL, 2.122 para la UNMISS, 12 para la UNOCA, 91 para la UNSOM, 249 para la UNSOS, 9 para el Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea, 15 para la Oficina del Enviado Especial para Burundi, 10 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 17 para la UNOWA, 18 para la UNSMIL y 512 de otras entidades, a saber, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 1 para el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, 1 para la Oficina de la Secretaria General Adjunta de Gestión, 10 para el Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz, 2 para el Departamento de Seguridad, 3 para la MENUB, 1 para la Misión de las Naciones Unidas de Apoyo a la Justicia en Haití (MINUJUSTH), 7 para la MINUSTAH, 4 para la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios, 1 para la Oficina de Asuntos de Desarme, 1 para la UNOCI, 3 para la Oficina del Asesor Especial del Secretario General sobre Chipre, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Yemen, 417 para el Centro, 8 para la UNAMA, 2 para la UNAMI, 4 para el régimen común de las

	Naciones Unidas, 2 para la FNUOS, 1 para el PNUD, 1 para la Base de Apoyo de Entebbe, 1 para la UNIFIL, 10 para la UNIOGBIS, 3 para la base logística de las Naciones Unidas en Brindisi, 2 para el Grupo de Observadores Militares de las Naciones Unidas en la India y el Pakistán, 3 para la UNOWAS, 18 para la Secretaría de las Naciones Unidas, 1 para el Organismo de las Naciones Unidas para la Vigilancia de la Tregua (ONUVT) y 1 para la Misión de Verificación de las Naciones Unidas en Colombia
2 encuestas a clientes completadas anualmente por los grupos de clientes del Centro	1 Encuesta a clientes llevada a cabo en noviembre de 2017, en lugar de 2, de conformidad con una decisión tomada por el Comité Directivo, ya que otras partes interesadas también llevaron a cabo encuestas

Sección de Personal de Contratación Nacional

29. Durante el período que abarca el informe, la Sección de Personal de Contratación Nacional ofreció servicios relacionados con las funciones de recursos humanos, nómina de sueldos y solicitudes administrativas a aproximadamente 8.400 funcionarios de contratación nacional.

Línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos

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

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
3.1.1 Prórrogas de contratos concluidas a tiempo para la nómina (2015/16: 96 %; 2016/17: 100 %; 2017/18: 100 %)	El 99 % de las prórrogas de contratos se concluyeron a tiempo para la nómina de sueldos. En los casos de demoras en la presentación de información, se pagó a todo el personal mediante la emisión de anticipos de sueldo y se completaron todas las prórrogas de contratos después del bloqueo de la nómina
3.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para completar las prestaciones del personal en 14 días laborables (2015/16: 94 %; 2016/17: 98 %; 2017/18: 98 %)	El 95 % de las prestaciones del personal se completaron en el plazo de 14 días laborables. El desempeño fue del 99,3 % en el último trimestre del período examinado en el informe. Las mejoras en el desempeño se debieron principalmente a una mejor coordinación con los interlocutores en las misiones clientes y al hecho de que se rechazaron menos solicitudes de servicios, ya que el Centro concienció a los clientes para que utilizaran las aplicaciones de autoservicio de Umoja disponibles. El Centro también ha invertido tiempo en desarrollar la capacidad de su personal, lo que ha contribuido a la mejora progresiva del desempeño
3.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para completar las solicitudes de licencia (licencia de enfermedad con certificado médico, licencia especial con sueldo, licencia especial sin sueldo y licencias de paternidad y maternidad) en 7 días (2015/16: 96 %; 2016/17: 90 %; 2017/18: 90 %)	Conseguido. El 99 % de las solicitudes de licencia (licencia de enfermedad con certificado médico, licencia especial sin sueldo, licencia especial con sueldo, licencias de paternidad y maternidad) se completaron en un plazo de 7 días

3.1.4 Porcentaje de funcionarios cuya nómina está bloqueada por motivos desconocidos (2015/16: no se aplica; 2016/17: $\leq 0,5$ %; 2017/18: $\leq 0,5$ %)

Conseguido. El 0,5 % del personal tiene bloqueada la nómina por motivos desconocidos

3.1.5 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los pagos relacionados con la nómina de sueldos antes de la fecha de pago mensual (2015/16: 97 %; 2016/17: 98 %; 2017/18: 98 %)

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

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
7.481 contratos prorrogados de personal de contratación nacional (156 para la MINURSO, 404 para la MINUSCA, 733 para la MINUSMA, 2.439 para la MONUSCO, 2.152 para la UNAMID, 72 para la UNISFA, 1.266 para la UNMISS, 12 para la UNOCA, 244 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos y 3 para la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur)	9.939	Contratos prorrogados de personal de contratación nacional (153 para la MINURSO, 608 para la MINUSCA, 1.074 para la MINUSMA, 2.749 para la MONUSCO, 3.024 para la UNAMID, 82 para la UNISFA, 1.667 para la UNMISS, 71 para la UNSOM, 195 para la UNSOS, 12 para la UNOCA, 8 para la Oficina del Enviado Especial de las Naciones Unidas para la Región de los Grandes Lagos y 296 para otras entidades, a saber, 278 para el Centro, 4 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 4 para la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, 3 para el Departamento de Seguridad, 2 para la UNAMI, 2 para la UNMIL, 2 para el grupo de OEE y 1 para el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno)
7.481 solicitudes de prestaciones tramitadas para el personal de contratación nacional (156 para la MINURSO, 404 para la MINUSCA, 733 para la MINUSMA, 2.439 para la MONUSCO, 2.152 para la UNAMID, 72 para la UNISFA, 1.266 para la UNMISS, 12 para la UNOCA, 244 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos y 3 para la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur)	13.107	Solicitudes de prestaciones tramitadas para el personal de contratación nacional (116 para la MINURSO, 1.043 para la MINUSCA, 1.245 para la MINUSMA, 3.632 para la MONUSCO, 2.919 para la UNAMID, 118 para la UNISFA, 3.311 para la UNMISS, 8 para la UNOCA, 79 para la UNSOM, 255 para la UNSOS, 110 para la UNMIL y 271 para otras entidades, a saber, 230 para el Centro, 24 para la Oficina del Asesor Especial sobre Chipre, 6 para el Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea, 4 para la UNAMA, 2 para la MINUJUSTH, 2 para la base logística de las Naciones Unidas en Brindisi, 1 para la MINUSTAH, 1 para la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) y 1 para la UNSMIL)
375 solicitudes de licencia tramitadas (licencia de enfermedad con certificado médico, licencia especial con sueldo, licencia especial sin sueldo, licencia de paternidad y licencia de maternidad) de personal de contratación nacional (8 para la MINURSO, 20 para la MINUSCA, 37 para la MINUSMA, 122 para la MONUSCO, 108 para la UNAMID, 4 para la UNISFA, 63 para la UNMISS, 1 para la UNOCA y 12 para la UNSOM, la	2.398	Solicitudes de licencia tramitadas de personal de contratación nacional (55 para la MINURSO, 135 para la MINUSCA, 236 para la MINUSMA, 355 para la MONUSCO, 717 para la UNAMID, 22 para la UNISFA, 467 para la UNMISS, 14 para la UNSOM, 44 para la UNSOS, 13 para la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos y 340 para otras entidades, a saber, 336 para el Centro, 1 para la MINUSTAH, 1 para

UNSOS y la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos)

39.647 pagos relacionados con la nómina de sueldos de personal de contratación nacional tramitados (1.896 para la MINURSO, 4.126 para la MINUSCA, 8.424 para la MINUSMA, 3.872 para la MONUSCO, 2.492 para la UNAMID, 744 para la UNIOGBIS, 973 para la UNISFA, 5.964 para la UNMIL, 8.251 para la UNMISS, 120 para la UNOCA, 252 para la UNOWAS, 432 para la UNSMIL, 1.945 para la UNSOM y la UNSOS, 24 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 84 para la Oficina del Asesor Especial sobre la Prevención de Conflictos, en particular en Burundi, y 48 para la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur)

la Oficina del Asesor Especial sobre Chipre, 1 para la UNMIL y 1 para la UNOCA)

96.014 Pagos relacionados con la nómina de sueldos de personal de contratación nacional tramitados (1.869 para la MINURSO, 6.088 para la MINUSCA, 8.601 para la MINUSMA, 26.763 para la MONUSCO, 23.958 para la UNAMID, 921 para la UNISFA, 3.681 para la UNMIL, 16.451 para la UNMISS, 925 para la UNSOM, 1.845 para la UNSOS, 117 para la UNOCA, 227 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 297 para la UNOWA, 414 para la UNSMIL, 761 para la UNIOGBIS y 3.096 para otras entidades, a saber, 2.788 para el Centro, 84 para la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos, 76 para la Oficina del Enviado Especial para Burundi, 59 para el Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea, 24 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 23 para el grupo de OEE, 22 para el Departamento de Operaciones, 16 para el Departamento de Gestión, 2 para la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo y 2 para el ONUVT). El producto superior al previsto se debió a las separaciones del servicio de personal de contratación nacional, cambios en la escala de sueldos que dieron lugar a pagos retroactivos y la necesidad de sufragar los subsidios por funciones especiales, las clasificaciones y los ascensos

Línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso

Logro previsto 3.2: Prestación eficaz y eficiente de servicios financieros

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

3.2.1 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar informes de gastos en 21 días (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75 %; 2017/18: 75 %)

Conseguido. El 100 % de los informes de gastos se tramitaron dentro de los 21 días siguientes a su presentación

Productos previstos

Productos obtenidos (número o sí/no)

Observaciones

21.304 informes de gastos de personal de contratación nacional tramitados (484 para la MINURSO, 432 para la MINUSCA, 1.884 para la MINUSMA, 9.776 para la MONUSCO, 4.856 para la UNAMID, 212 para la UNIOGBIS, 100 para la UNISFA, 1.104 para la UNMIL, 2.264 para la UNMISS, 8 para la UNOCA, 4 para la UNSMIL, 164 para la UNSOM y 16 para la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos)

14.546 Informes de gastos de personal de contratación nacional tramitados (607 para la MINUSCA, 2.541 para la MINUSMA, 4.521 para la MONUSCO, 2.924 para la UNAMID, 72 para la UNISFA, 2.741 para la UNMISS, 19 para la UNOCA, 310 para la UNSOM, 708 para la UNSOS, 13 para la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos y 90 para otras entidades, a saber, 77 para el Centro y 13 para la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur). El número de informes de gastos inferior al previsto

se debió principalmente a que el número de funcionarios que realizaron viajes fue inferior al previsto y a que la mayoría de los informes de gastos se tramitaron mediante la función de informe de gastos exprés disponible a través del sistema de planificación de los recursos institucionales

Gestión de las relaciones con los clientes

Logro previsto 3.3: Prestación eficaz y eficiente de servicios

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
3.3.1 Mantenimiento del plazo necesario para responder a consultas de clientes en iNeed en 2 días laborables (2015/16: no se aplica; 2016/17: 80 %; 2017/18: 80 %)	El 100 % de las consultas de personal de contratación nacional planteadas en iNeed se respondieron de forma automática en un plazo de 2 días laborables
3.3.2 Mantenimiento del plazo necesario para resolver consultas de clientes en iNeed en 7 días laborables (2015/16: no se aplica; 2016/17: 100 %; 2017/18: 100 %)	El 90 % de las consultas de personal de contratación nacional planteadas en iNeed se resolvieron en un plazo de 7 días laborables
3.3.3 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con la resolución de consultas en el plazo de 7 días (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75 %; 2017/18: 75 %)	Conseguido. Se registró un 80 % de satisfacción de los clientes con la resolución de consultas en el plazo de 7 días
3.3.4 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con los servicios de recursos humanos y nómina de sueldos (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75 %; 2017/18: 75 %)	Conseguido. Se registró un 84 % de satisfacción de los clientes con los servicios de recursos humanos y nómina de sueldos
3.3.5 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con los servicios de finanzas (solicitudes de reembolso de gastos de viaje) (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75 %; 2017/18: 75 %)	Conseguido. Se registró un 84 % de satisfacción de los clientes con los servicios de finanzas (solicitudes de reembolso de gastos de viaje) entre el personal de contratación nacional
<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no) Observaciones</i>
22.443 consultas resueltas de personal de contratación nacional (468 para la MINURSO, 1.212 para la MINUSCA, 2.199 para la MINUSMA, 7.317 para la MONUSCO, 6.456 para la UNAMID, 216 para la UNISFA, 3.798 para la UNMISS, 36 para la UNOCA, 732 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos y 9 para la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur)	1.409 Consultas de personal de contratación nacional resueltas (3 para la MINURSO, 62 para la MINUSCA, 107 para la MINUSMA, 811 para la MONUSCO, 142 para la UNAMID, 220 para la UNMISS, 2 para la UNOCA, 16 para la UNSOM y 36 para la UNSOS, y 10 para la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios, la UNAMA, el régimen común de las Naciones Unidas, la UNMIL, la ONUCI, la UNOWA y la UNSMIL)

2 encuestas a clientes completadas anualmente por los grupos de clientes del Centro

1 Encuesta a clientes llevada a cabo en noviembre de 2017, en lugar de 2, de conformidad con una decisión tomada por el Comité Directivo, ya que otras partes interesadas también llevaron a cabo encuestas

Sección de Personal Uniformado

30. La Sección de Personal Uniformado prestó servicios relacionados con las funciones de recursos humanos y nómina de sueldos a aproximadamente 7.100 miembros del personal uniformado de 13 misiones clientes. Durante el período que abarca el informe, la Sección alcanzó la mayoría de sus objetivos de desempeño en materia de tramitación de la nómina de sueldos y las entradas físicas durante el despliegue.

Línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos

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

<i>Indicadores de progreso previstos</i>		<i>Indicadores de progreso reales</i>	
4.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los pagos relacionados con la nómina de sueldos antes de la fecha de pago mensual (2015/16: 84 %; 2016/17: 98 %; 2017/18: 98 %)		Conseguido. El 100 % de los pagos relacionados con la nómina de sueldos se tramitaron antes de la fecha de pago mensual	
4.1.2 Mantenimiento de la proporción de sumas retenidas que se han liberado menos de tres meses después de la cesación (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98 %; 2017/18: 98 %)		Conseguido. El 100 % del total de sumas retenidas se liberaron menos de tres meses después de la cesación	
4.1.3 Porcentaje de funcionarios cuya nómina está bloqueada por motivos desconocidos (2015/16: no se aplica; 2016/17: ≤ 0,5 %; 2017/18: ≤ 0,5 %)		Conseguido. El 0 % del personal tiene bloqueada la nómina por motivos desconocidos	
<i>Productos previstos</i>		<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
61.332 pagos procesados relacionados con la nómina de sueldos (1.992 para la MINURSO, 7.752 para la MINUSCA, 5.472 para la MINUSMA, 9.948 para la MONUSCO, 19.428 para la UNAMID, 156 para la UNIOGBIS, 1.704 para la UNISFA, 2.256 para la UNMIL, 12.264 para la UNMISS, 36 para la UNSMIL y 324 para la UNSOM)		55.374	Pagos procesados en relación con la nómina de sueldos de personal uniformado (1.977 para la MINURSO, 8.335 para la MINUSCA, 6.975 para la MINUSMA, 8.598 para la MONUSCO, 14.013 para la UNAMID, 156 para la UNIOGBIS, 2.490 para la UNISFA, 372 para la UNMIL, 12.071 para la UNMISS, 44 para la UNSMIL, 258 para la UNSOM, 49 para la UNSOS y 36 para la UNOWA). La disminución del volumen se debió a la reducción y el cierre de misiones que recibían el apoyo del Centro. Además, había una diferencia entre el despliegue real y los efectivos de la fuerza aprobados en los que se basaban las previsiones
73.188 registros de asistencia tramitados (2.532 para la MINURSO, 9.792 para la MINUSCA, 6.624 para la MINUSMA, 12.192 para la		76.791	Registros de asistencia tramitados (3.092 para la MINURSO, 11.282 para la MINUSCA, 8.675 para la MINUSMA, 13.221 para la MONUSCO, 20.189

MONUSCO, 22.296 para la UNAMID, 3.708 para la UNISFA, 14.604 para la UNMISS y 1.440 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos)

para la UNAMID, 190 para la UNIOGBIS, 3.629 para la UNISFA, 560 para la UNMIL, 15.412 para la UNMISS, 24 para la UNOWAS, 70 para la UNSMIL, 376 para la UNSOM y 71 para la UNSOS)

Línea de servicios de incorporación y separación

Logro previsto 4.2: Prestación eficaz y eficiente de servicios relacionados con la incorporación y separación

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
4.2.1 Mantenimiento del plazo necesario para completar los trámites de entrada del personal uniformado en 2/7 días (2015/16: 97 %/no se aplica; 2016/17: 98 %/100 %; 2017/18: 98 %/100 %)	Conseguido. El 98 % del total de trámites de entrada de personal uniformado se completaron en un plazo de 2 días y el 100 %, en 7 días. El Centro tramitó las entradas de la MONUSCO, la UNISFA y la UNMISS para las que existían vuelos de las Naciones Unidas desde Entebbe, mientras que los trámites de entrada de otras misiones se realizaron en los locales de las misiones correspondientes
4.2.2 Mantenimiento del plazo necesario para completar los trámites de cesación del personal uniformado en 3/7 días (2015/16: 97 %/no se aplica; 2016/17: 98 %/100 %; 2017/18: 98 %/100 %)	El 55 % de los trámites de cesación se completaron en un plazo de 3 días y el 93 %, en 7 días. El 55 % incluye el promedio real de las misiones y el Centro. El Centro tramitó los ceses de la MONUSCO, la UNISFA y la UNMISS
4.2.3 Mantenimiento del plazo necesario para liberar el anticipo de las dietas por misión en 2 días desde la llegada (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98 %; 2017/18: 98 %)	Conseguido. El 98 % de los anticipos iniciales de las dietas por misión se pagaron en el plazo de 2 días desde la recepción de las solicitudes de pago
4.2.4 Pagos finales realizados el último día del período de servicio o antes (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98 %; 2017/18: 98 %)	Conseguido. El 98 % de los pagos finales se tramitaron antes del último día del período de servicio del personal uniformado que optó por recibir su pago final antes de su viaje de repatriación
<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i> <i>Observaciones</i>
2.184 trámites de entrada completados para efectivos uniformados (323 para la MINUSCA, 689 para la MONUSCO, 169 para la UNISFA y 1.003 para la UNMISS)	1.895 Trámites de entrada completados para efectivos uniformados (578 para la MONUSCO, 269 para la UNISFA y 1.048 para la UNMISS), mientras que los trámites de entrada de otras misiones se realizaron en los locales de las misiones correspondientes
804 trámites de cese en el servicio completados para efectivos uniformados de la MONUSCO	780 Trámites de cese en el servicio completados para efectivos uniformados de la MONUSCO
18.297 formularios de trámites de personal cumplimentados para incorporaciones, ceses y prórrogas de efectivos uniformados (633 para la MINURSO, 2.448 para la MINUSCA, 1.656 para la MINUSMA, 3.048 para la MONUSCO, 5.574 para la UNAMID, 927 para la UNISFA, 3.651 para la UNMISS y 360 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos)	13.671 Formularios de trámites de personal cumplimentados para incorporaciones, ceses y prórrogas de efectivos uniformados (588 para la MINURSO, 1.370 para la MINUSCA, 1.191 para la MINUSMA, 3.113 para la MONUSCO, 2.865 para la UNAMID, 986 para la UNISFA, 3.422 para la UNMISS, 13 para la UNMIL y 123 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos)

Línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso

Logro previsto 4.3: Prestación eficaz y eficiente de servicios relacionados con los viajes y las finanzas

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
4.3.1 Cumplimiento del requisito de comprar los billetes con una antelación mínima de 16 días naturales a la fecha del viaje (2015/16: 90 %; 2016/17: 75 %; 2017/18: 75 %)	El 66 % de los billetes se compraron con una antelación mínima de 16 días naturales. Ello se debió a las demoras en la comunicación al Centro de las decisiones de incorporación y separación del personal uniformado desde el Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz y las misiones
4.3.2 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar informes de gastos en 21 días (2015/16: 63 %; 2016/17: 75 %; 2017/18: 75 %)	Conseguido. El 98 % de los informes de gastos se tramitaron en un plazo de 21 días desde su fecha de presentación
4.3.3 Mantenimiento del plazo necesario para pagar facturas válidas a los proveedores en 27 días (2015/16: 94 %; 2016/17: 98 %; 2017/18: 98 %)	El 94 % de las facturas correspondientes a viajes y envíos del personal uniformado se tramitaron en un plazo de 27 días desde la fecha de recepción. La diferencia se debió principalmente a las demoras en la certificación de los servicios por las misiones clientes
<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no) Observaciones</i>
9.227 billetes emitidos para personal uniformado (1.502 para la MINUSCA, 2.087 para la MONUSCO, 2.944 para la UNAMID, 471 para la UNISFA, 2.161 para la UNMISS, 26 para la UNSOM y 36 para la UNSOS)	12.107 Billetes emitidos para personal uniformado (1.910 para la MINUSCA, 2.074 para la MINUSMA, 1.820 para la MONUSCO, 3.443 para la UNAMID, 312 para la UNISFA, 1.868 para la UNMISS, 60 para la UNSOM y 620 para la UNSOS). El volumen de viajes aumentó debido a la repatriación del personal uniformado de las misiones que están en proceso de reducción
7.152 informes de gastos tramitados (402 para la MINUSCA, 3.465 para la MONUSCO, 1.679 para la UNAMID, 116 para la UNISFA, 1.399 para la UNMISS, 79 para la UNSOM y 12 para la UNSOS)	6.605 Informes de gastos tramitados para personal uniformado (81 para la MINUSCA, 1.320 para la MINUSMA, 3.425 para la MONUSCO, 1.471 para la UNAMID, 87 para la UNISFA, 135 para la UNMISS, 63 para la UNSOM, 19 para la UNSOS y 4 para la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos)
4.297 facturas de proveedores (envío de efectos personales) tramitadas (348 para la MINUSCA, 1.071 para la MONUSCO, 1.294 para la UNAMID, 287 para la UNISFA, 1.255 para la UNMISS, 19 para la UNSOM y 23 para la UNSOS)	5.535 Facturas de proveedores tramitadas en relación con el envío de efectos personales de personal uniformado (745 para la MINUSCA, 548 para la MINUSMA, 905 para la MONUSCO, 229 para la MINURSO, 1.530 para la UNAMID, 354 para la UNISFA, 1.197 para la UNMISS, 21 para la UNSOM y 6 para la UNSOS)

Gestión de las relaciones con los clientes

Logro previsto 4.4: Resolución eficaz y eficiente de consultas del personal uniformado

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
4.4.1 Mantenimiento del plazo necesario para responder a consultas de clientes relativas a viajes y finanzas en iNeed en 2 días laborables (2015/16: no se aplica; 2016/17: 80 %; 2017/18: 80 %)	El 89 % de las consultas formuladas en iNeed se respondieron en el plazo de 2 días laborables
4.4.2 Mantenimiento del plazo necesario para resolver consultas de clientes relativas a viajes y finanzas en iNeed en 7 días laborables (2015/16: no se aplica; 2016/17: 100 %; 2017/18: 100 %)	El 35 % de las consultas de clientes relativas a viajes y finanzas formuladas en iNeed se resolvieron en el plazo de 7 días laborables durante el período que abarca el informe. Los procesos integrales para la resolución de estas consultas afectaban a otras líneas de servicio e incluso, en algunos casos, a las misiones clientes y al cliente. Algunas consultas no se pudieron resolver en un plazo de 7 días porque no se presentó al Centro documentación completa. En el futuro, todos los indicadores clave de desempeño relacionados con la resolución de consultas se consolidarán en el pilar de apoyo al cliente
4.4.3 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con la resolución de consultas en el plazo de 7 días (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75 %; 2017/18: 75 %)	Entre el personal uniformado, se registró un 53 % de satisfacción de los clientes en relación con la respuesta a consultas en el plazo de 7 días
4.4.4 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con los servicios de recursos humanos y nómina de sueldos (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75 %; 2017/18: 75 %)	Conseguido. Se registró un 82 % de satisfacción de los clientes entre el personal uniformado encuestado en relación con los servicios de recursos humanos y nómina de sueldos prestados
4.4.5 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con los servicios de incorporación (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75 %; 2017/18: 75 %)	Conseguido. Se registró un 82 % de satisfacción de los clientes entre el personal uniformado encuestado en relación con los servicios de incorporación prestados
4.4.6 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con los servicios de viajes y finanzas (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75 %; 2017/18: 75 %)	Conseguido. Se registró un 82 % de satisfacción de los clientes entre el personal uniformado encuestado en relación con los servicios de viajes y finanzas prestados
<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no) Observaciones</i>
6.099 consultas resueltas de personal uniformado (211 para la MINURSO, 816 para la MINUSCA, 552 para la MINUSMA, 1.016 para la MONUSCO, 1.858 para la UNAMID, 309 para la UNISFA, 1.217 para la UNMISS y 120 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos)	147 Consultas resueltas de personal uniformado (21 para la MINUSCA, 24 para la MINUSMA, 21 para la MONUSCO, 18 para la UNAMID, 55 para la UNMISS, 2 para la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos, 1 para la UNOWA y 5 para la UNSOM y la UNSOS). La disminución de las consultas se debió a la elevada tasa de satisfacción con los servicios prestados

2 encuestas a clientes completadas anualmente por los grupos de clientes del Centro

1 Encuesta a clientes llevada a cabo en noviembre de 2017, en lugar de 2, de conformidad con una decisión tomada por el Comité Directivo, ya que otras partes interesadas también llevaron a cabo encuestas

Sección de Informes Financieros

31. La Sección de Informes Financieros siguió preparando informes financieros mensuales y de cierre de ejercicio en nombre de las misiones clientes del Centro y prestó apoyo para la recuperación de gastos generando notas de cargo para los clientes y haciendo el seguimiento de las cuentas por cobrar. Además, la Sección ayudó con la liquidación de la UNMIL y siguió compensando partidas pendientes de las misiones terminadas (ONUCI, Misión de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola (UNMEER), BNUB y MENUB). En el caso de la MONUSCO, la Sección siguió asistiendo con las reclamaciones del impuesto sobre el valor añadido (IVA) y de los impuestos especiales presentadas por el Gobierno de Uganda.

Logro previsto 5.1: Prestación eficaz y eficiente de apoyo en relación con la presentación y gestión de información financiera

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

5.1.1 Presentación de informes financieros mensuales (balance de prueba y otros estados financieros) en los plazos mensuales establecidos por la Sede (2015/16: 98 %; 2016/17: 100 %; 2017/18: 100 %)

Conseguido. El 100 % de los informes financieros mensuales (balance de prueba y otros estados financieros) se concluyeron y presentaron en los plazos mensuales establecidos

5.1.2 Presentación de estados de conciliación bancaria mensuales en un plazo de 10 días laborables tras el cierre del mes (2015/16: 98 %; 2016/17: 100 %; 2017/18: 100 %)

Conseguido. El 100 % de los estados de conciliación bancaria mensuales se concluyeron en un plazo de 10 días laborables tras el cierre del mes

5.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para pagar facturas válidas a los proveedores en 27 días (2015/16: 73 %; 2016/17: 98 %; 2017/18: 98 %)

Se pagó a los proveedores el 100 % de las facturas válidas que incluían todos los documentos necesarios en el plazo de 27 días

En conjunto, se pagó el 88 % de las facturas válidas a los proveedores en el plazo de 27 días; el 3 %, entre 28 y 40 días y el 8 %, pasados los 40 días

5.1.4 Mantenimiento de los descuentos por pronto pago ofrecidos por los proveedores (2015/16: 98 %; 2016/17: 100 %; 2017/18: 100 %)

Se obtuvo el 97 % de los descuentos por pronto pago ofrecidos por los proveedores. La diferencia se debió principalmente a las demoras causadas por las misiones respecto de la certificación de facturas para tramitarlas, proceso que desde entonces se ha simplificado al mejorarse las comunicaciones y crearse un equipo especializado en descuentos por pronto pago en el Centro y las misiones clientes. Asimismo, mediante reuniones mensuales, el Centro y las misiones clientes han convenido en supervisar de forma conjunta y más rigurosa los descuentos por pronto pago. Se prevé que el indicador clave del desempeño integral acordado entre el Centro y las misiones clientes facilitará la rendición de cuentas y reducirá aún más las pérdidas de descuentos

5.1.5 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los pagos no relacionados con la nómina de sueldos en 3 días laborables después de que se efectúen los pagos automáticos (2015/16: no se aplica; 2016/17: 85 %; 2017/18: 85 %)	Conseguido. Se tramitó el 100 % de los pagos no relacionados con la nómina de sueldos en el plazo de 3 días laborables después de que se efectuaran los pagos automáticos
5.1.6 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los pagos en 15/40 días desde la recepción de la factura (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98/100 %; 2017/18: 98/100 %)	El 99 % de los pagos no relacionados con el personal se realizaron en un plazo de 3 días una vez concluida la tramitación de las facturas y el 1 %, en 5 días
5.1.7 Porcentaje de pagos relacionados con la nómina de sueldos de personal de contratación internacional efectuados en la fecha prevista o antes de ella (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98/100 %; 2017/18: 98/100 %)	El 97 % de los pagos relacionados con la nómina de sueldos de personal de contratación internacional se efectuaron en la fecha prevista o antes de ella
5.1.8 Porcentaje de informes mensuales de controles internos publicados en el plazo indicado en los procedimientos operativos estándar correspondientes (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98/100 %; 2017/18: 98/100 %)	92 %. Se publicaron 55 de los 60 informes previstos (5 informes mensuales sobre: a) partidas pendientes de la nómina de sueldos; b) partidas pendientes de compromisos de pago; c) partidas relacionadas con proveedores; d) posibles pagos duplicados; y e) cumplimiento de las disposiciones relativas al subsidio de educación). No obstante, en enero de 2018 dejaron de presentarse informes sobre los subsidios mensuales de educación mientras se aplicaban las nuevas políticas de la Comisión de Administración Pública Internacional. La Dependencia de Control Interno amplió los exámenes trimestrales en virtud del marco del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway para los subsidios de educación mediante la inclusión de pruebas adicionales para garantizar el cumplimiento de sus disposiciones

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
216 informes financieros mensuales (hasta la fase del balance de prueba) para 18 misiones clientes (la MINUSCA, la MINUSMA, la MONUSCO, la UNAMID, la UNISFA, la UNMISS, la UNOCA, la ONUCI, la UNSOM, la UNSOS, la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos, la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur, el Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea, la Oficina del Asesor Especial sobre la Prevención de Conflictos, en particular en Burundi, la Misión de Observación Electoral de las Naciones Unidas en Burundi (MENUB), la Misión de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola, la Oficina de las Naciones Unidas en Burundi y la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana), el Centro y otras misiones, según sea necesario, preparados de conformidad con las IPSAS	205	Informes financieros mensuales para 18 misiones clientes preparados de conformidad con las IPSAS (10 para la MINURSO, 12 para la MINUSCA, 12 para la MINUSMA, 12 para la MONUSCO, 12 para la Oficina del Enviado Especial para Burundi, 12 para el Centro, 12 para el Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea, 12 para la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos, 12 para la UNAMID, 12 para la UNISFA, 12 para la UNMISS, 11 para la UNOCA, 11 para la UNSOM, 12 para la UNSOS y 41 para las misiones terminadas, a saber, 12 para la UNMEER, 11 para la ONUCI, 9 para la MENUB y 9 para la BNUB) Asimismo, se presentó el 100 % de los informes financieros mensuales (balance de prueba y otros estados financieros) en los plazos mensuales establecidos

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

Sí Se concluyó un total de 392 estados de conciliación bancaria mensuales en un plazo de 10 días laborables tras el cierre del mes (30 para la MINURSO, 24 para la MINUSCA, 48 para la MINUSMA, 24 para la MONUSCO, 24 para el Centro, 36 para la UNAMID, 60 para la UNMISS, 36 para la UNOCA, 24 para la ONUCI, 12 para la MENUB, 72 para la UNMEER y 2 para la UNMIL)

42.356 pagos a proveedores tramitados (7.116 para la MINUSCA, 10.896 para la MONUSCO, 5.800 para la UNAMID, 1.652 para la UNISFA, 8.152 para la UNMISS, 184 para la UNOCA, 7.664 para la UNSOM y la UNSOS y 892 para la MENUB, la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos y la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana)

48.291 Pagos a proveedores tramitados (5.753 para la MINUSCA, 7.137 para la MINUSMA, 7.472 para la MONUSCO, 4.917 para la UNAMID, 2.070 para la UNISFA, 7.474 para la UNMISS, 425 para la UNOCA, 11.412 para la UNSOS y la UNSOM y 1.631 para las demás misiones)

Logro previsto 5.2: Cumplimiento del marco de control financiero interno

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

5.2.1 Exámenes de control interno conformes con el marco de control (2015/16: no se aplica; 2016/17: no se aplica; 2017/18: 100 %)

Se publicó el 70 % de los informes de control interno durante el período sobre el que se informa. Estaba previsto que se revisara cada línea de servicios transaccionales al menos una vez al trimestre durante el ejercicio 2017/18. Debían revisarse 17 procesos; sin embargo, no se publicaron todos los informes a causa del retraso acumulado desde el ejercicio 2016/17 y los cambios organizativos introducidos en el Centro en abril de 2018, que hicieron necesario examinar los nuevos procesos. La Dependencia de Control Interno está trabajando para ponerse al día antes de diciembre de 2018

Productos previstos

Productos obtenidos (número o sí/no)

Observaciones

4 exámenes realizados e informes publicados para cada línea de servicios del Centro Regional de Servicios

27 Exámenes concluidos de los 68 previstos para las líneas de servicios durante el período sobre el que se informa, entre ellas las relacionadas con los subsidios de educación, el personal uniformado, los viajes reglamentarios, los viajes para reuniones y capacitación, la facturación telefónica, los proveedores, la conciliación bancaria, los activos en construcción y las solicitudes de reembolso de terceras partes. Algunas líneas de servicios, como las relacionadas con el personal de contratación nacional, las prestaciones y los pagos, y los procesos de incorporación y recuperación de gastos, no se examinaron como resultado de los cambios en el proceso y las demoras en la obtención de datos. La Dependencia de Control Interno prevé que terminará el trabajo atrasado para diciembre de 2018 reasignando recursos disponibles de otras actividades de vigilancia del cumplimiento (por ejemplo, conciliación bancaria e informes mensuales)

Gestión de las relaciones con los clientes

Logro previsto 5.3: Prestación eficaz y eficiente de servicios

Indicadores de progreso previstos	Indicadores de progreso reales
5.3.1 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con la presentación y gestión de información financiera (2015/16: 98 %; 2016/17: 75 %; 2017/18: 75 %)	Conseguido. El 86 % de los clientes estuvieron satisfechos con la presentación y gestión de información financiera
Productos previstos	Productos obtenidos (número o sí/no) Observaciones
2 encuestas a clientes completadas anualmente por los grupos de clientes del Centro Regional de Servicios	1 Encuesta a clientes llevada a cabo en noviembre de 2017, en lugar de 2, de conformidad con una decisión tomada por el Comité Directivo, ya que otras partes interesadas también llevaron a cabo encuestas

Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Logro previsto 6.1: Prestación coherente y de alto nivel de los servicios de facturación telefónica regional mediante el suministro de estructuras regionales y la normalización

Indicadores de progreso previstos	Indicadores de progreso reales
6.1.1 Envío de facturas telefónicas en el plazo de 7/15 días tras recibir la verificación del usuario (2015/16: 100 %/no se aplica; 2016/17: 97/100 %; 2017/18: 97/100 %)	El 97 % de las facturas telefónicas se enviaron en el plazo de 7 días tras recibir la verificación del usuario y el 100 %, en el plazo de 15 días
Productos previstos	Productos obtenidos (número o sí/no) Observaciones
Prestación de servicios con relación a 82.873 cuentas de facturación telefónica de 9 misiones clientes del Centro Regional de Servicios (17.692 de la MINUSCA, 3.814 de la MINUSMA, 10.075 de la MONUSCO, 16.896 de la UNAMID, 2.596 de la UNISFA, 21.676 de la UNMISS, 28 de la UNOCA, 9.948 de la UNSOS y 148 de la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos)	78.187 Facturas telefónicas de 8 misiones clientes a las que el Centro prestó servicios (17.720 de la MINUSCA, 14.579 de la MONUSCO, 12.297 de la UNAMID, 2.532 de la UNISFA, 22.046 de la UNMISS, 555 de la UNOCA, 8.301 de la UNSOS y 157 de la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos) Las funciones de facturación telefónica de la MINUSMA se transfirieron al Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones el 1 de julio de 2018 y, por lo tanto, no se incluyeron en la presentación de informes para el ejercicio presupuestario 2017/18

Logro previsto 6.2: Las necesidades operacionales y estratégicas se ajustan mediante la mejora de las aptitudes del personal civil y militar del Centro y de sus misiones clientes

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

6.2.1 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 (2015/16: no se aplica, 2016/17: 80 %; 2017/18: 80 %)

Conseguido. El 88 % de los alumnos estuvieron satisfechos con la pertinencia del contenido de los cursos en relación con las necesidades laborales actuales y el desarrollo de aptitudes transferibles

6.2.2 Satisfacción con los programas de creación de capacidad y capacitación del Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en el Centro y sus misiones clientes (2015/16: no se aplica; 2016/17: 80 %, 2017/18: 80 %)

El 76 % de los usuarios del Centro y sus misiones clientes estuvieron satisfechos con los programas de creación de capacidad y capacitación del Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Productos previstos

Productos obtenidos
(número o sí/no)

Observaciones

Al menos 20 sesiones de capacitación coordinadas en materia de tecnología de la información y las comunicaciones en el Centro

22 Programas de capacitación coordinados para el personal del Centro y las misiones clientes regionales: 19 programas de capacitación en TIC para civiles y 3 programas para personal uniformado (Academia de Transmisiones Militares de las Naciones Unidas)

Al menos 75 módulos de aprendizaje electrónico preparados sobre las operaciones regionales y las necesidades estratégicas

73 Módulos de aprendizaje electrónico creados para el personal de apoyo técnico y los usuarios finales, que incluyen al personal civil y uniformado. Los módulos se sometieron a ensayos preliminares. Se suspendió la producción, en espera de que la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones examinara la utilización y demanda mundiales del aprendizaje electrónico y su normalización

1.020 cursos de aprendizaje electrónico impartidos en el marco de los servicios de incorporación para el Centro y sus misiones clientes (248 para la MINUSCA, 76 para la MINUSMA, 128 para la MONUSCO, 172 para la UNAMID, 24 para la UNISFA, 188 para la UNMISS, 100 para la UNSOM y 84 para la UNSOS)

No Los módulos se sometieron a ensayos preliminares. Se suspendió la producción, en espera de que la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones examinara la utilización y demanda mundiales del aprendizaje electrónico y su normalización

Informes trimestrales de actividades y sesiones de capacitación en materia de tecnología de la información y las comunicaciones para personal civil regional

Sí Se elaboraron informes trimestrales de actividades y sesiones de capacitación para personal civil y uniformado (Academia de Transmisiones Militares de las Naciones Unidas)

Logro previsto 6.3: Gestión eficaz y eficiente de activos de tecnología de la información y las comunicaciones

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

6.3.1 Mantenimiento de bienes no fungibles disponibles que han superado su vida útil (2015/16:

Al 30 de junio de 2018, el 52,8 % de los bienes no fungibles disponibles habían superado su vida útil. Se solicitó que más de la mitad de esos bienes (182) se pasaran a pérdidas y

no se aplica; 2016/17: 10 % o menos; 2017/18: 10 % o menos)

ganancias, pero siguieron clasificados como “disponibles”, en espera de la formación y las decisiones de la Junta Local de Fiscalización de Bienes

6.3.2 Mantenimiento de bienes no fungibles disponibles en condiciones buenas o satisfactorias (2015/16: no se aplica; 2016/17: 10 % o más; 2017/18: 10 % o más)

Al 30 de junio de 2018, el 47,2 % de los bienes no fungibles disponibles se encontraban en condiciones buenas o satisfactorias

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
Informe trimestral de verificación física de los bienes fungibles y no fungibles	Sí	Se realizó la verificación física trimestral de planta y equipo antes y después de que se migrara de Galileo a Umoja
Examen e informe mensuales sobre los indicadores de progreso, incluidas las medidas registradas y adoptadas para solucionar toda desviación	Sí	Los exámenes identificaron desviaciones en artículos “no encontrados”, artículos que habían superado su vida útil y se habían pasado a pérdidas y ganancias y personal que carecía de números de asociado institucional. Se adoptaron medidas para reducir el porcentaje de artículos “no encontrados” al 6 %, en particular se convocó a la Junta Local de Fiscalización de Bienes para que atendiera las solicitudes acumuladas de paso a pérdidas y ganancias, y se aplicaron procedimientos para asignar números de asociado institucional al personal por contrata

Logro previsto 6.4: Alto nivel de satisfacción de los clientes con los servicios regionales de tecnología de la información y las comunicaciones

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
6.4.1 Nivel de satisfacción de los clientes con el Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones medido a través de encuestas de satisfacción de los clientes (2015/16: no se aplica; 2016/17: no se aplica; 2017/18: 80 %)	El 95 % de los clientes estuvieron satisfechos con los servicios prestados por el Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
Prestación de servicios de movilidad (como tecnología de microondas de punto a multipunto, banda blanca de televisión y LTE) para facilitar la continuidad de las operaciones del personal directivo superior y el personal general del Centro con funciones fundamentales determinadas por las misiones clientes	Sí	El Centro implementó y gestionó 57 conexiones de movilidad de acceso remoto (punto a multipunto y puntos de acceso wifi móviles) para facilitar la continuidad de las operaciones del Centro y el apoyo de emergencia a sus misiones clientes regionales. Ya no se implementan las tecnologías de banda blanca de televisión ni Long-Term Evolution (LTE)
Evaluaciones trimestrales de preparación regional para la recuperación en casos de desastre	Sí	Se realizaron evaluaciones trimestrales de preparación regional para la recuperación en casos de desastre para el Centro

2 encuestas a clientes completadas anualmente por los grupos de clientes del Centro

1 Encuesta a clientes llevada a cabo en noviembre de 2017, en lugar de 2, de conformidad con una decisión tomada por el Comité Directivo, ya que otras partes interesadas también llevaron a cabo encuestas

Logro previsto 6.5: Implantación y suministro de proyectos y sistemas institucionales de tecnología de la información y las comunicaciones para el Centro y sus misiones clientes

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

6.5.1 Finalización a tiempo de los módulos de Field Support Suite solicitados por el Centro y sus misiones clientes (2015/16: no se aplica; 2016/17: 95 %; 2017/18: 95 %)

Conseguido. Se finalizó a tiempo el 100 % de las solicitudes relacionadas con los módulos de Field Support Suite, como solicitudes de cambio, tableros de instrumentos, *datamarts* y solicitudes de servicios conexos. Además, se lograron poner en producción 159 solicitudes de cambio, tableros de instrumentos, *datamarts* y solicitudes de servicios conexos

6.5.2 Finalización a tiempo de los sistemas institucionales de tecnología de la información y las comunicaciones solicitados por el Centro y sus misiones clientes (2015/16: no se aplica; 2016/17: 80 %, 2017/18: 80 %)

Conseguido. El 100 % de las implementaciones de sistemas institucionales se finalizaron a tiempo; en total, se realizaron 46 implementaciones de 11 aplicaciones en 13 misiones durante el ejercicio (9 de sistemas institucionales, 12 de Field Support Suite, 3 de SharePoint y 22 de marcos de gestión electrónica de documentos en Cosmos). Las aplicaciones se implementaron en la MINUSCA, la MINUSMA, la MONUSCO, la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur, el Centro, la UNAMID, la UNIOGBIS, la UNISFA, la UNMIL, la UNMISS, la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, la UNOWAS y la UNSOS

Productos previstos

*Productos
obtenidos
(número
o sí/no)*

Observaciones

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

Sí Durante el período sobre el que se informa, el Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones realizó con éxito 12 implementaciones de 5 aplicaciones de Field Support Suite en 9 misiones, entre ellas aplicaciones para gestionar información aérea, reservar el transporte de carga, garantizar alojamiento, gestionar los movimientos de personal y controlar la asistencia del personal uniformado. Se implementaron las aplicaciones en la MINUSMA, la MONUSCO, la UNAMID, la UNIOGBIS, la UNISFA, la UNMIL, la UNMISS, la UNOWAS y la UNSOS

Informe bianual del número de sesiones de capacitación y participantes en aplicaciones de sistemas (Field Support Suite, iNeed, el autoservicio de iNeed, Cosmos, la Intranet de las Operaciones de Paz (POINT), el sistema de gestión y detección electrónica de llamadas (COMET) y la facturación electrónica) con un mínimo de 10 sesiones, en función de las necesidades de los clientes

Sí El Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones organizó un total de 62 sesiones de capacitación sobre 12 aplicaciones sobre la base de las solicitudes recibidas de 13 misiones (26 de sistemas institucionales, 14 de Field Support Suite, 3 de SharePoint y 19 de marcos de gestión electrónica de documentos en Cosmos) para un total de 504 participantes

Prestación de apoyo inicial con relación a un mínimo de diez implementaciones de sistemas durante un mes después de la implementación

Sí El Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones prestó apoyo inicial durante 30 días para 46 implementaciones de sistemas que entraron en funcionamiento en 13 misiones durante el ejercicio (9 de sistemas institucionales, 12 de Field Support Suite, 3 de SharePoint y 22 de marcos de gestión electrónica de documentos en Cosmos). Los sistemas se implementaron en la MINUSCA, la MINUSMA, la MONUSCO, la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur, el Centro, la UNAMID, la UNIOGBIS, la UNISFA, la UNMIL, la UNMISS, la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, la UNOWAS y la UNSOS

Informe anual de ensayos y evaluaciones de tecnologías en apoyo de los mandatos de las misiones regionales y de conformidad con las políticas de la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. El volumen se basa en la demanda del Centro y las misiones clientes

Sí El Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones completó una evaluación de las necesidades y el diseño de las instalaciones de ensayo y evaluación de tecnologías, seguida de una evaluación de las actividades conexas de adquisición e instalación. Las instalaciones entrarán en pleno funcionamiento durante el ejercicio económico 2018/19. Entre tanto, el Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones concluyó los ensayos de tecnologías, entre ellas, servicios de conectividad de baja latencia y gran ancho de banda, paneles integrados de colaboración y presentación y servicios de impresión seguros y ecológicos

Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos

Logro previsto 7.1: Transporte de pasajeros y cargamento o equipaje en vuelos coordinados en el marco del calendario integrado de vuelos regionales

Indicadores de progreso previstos

7.1.1 Mantenimiento de la utilización de la capacidad de pasajeros y cargamento o equipaje para los vuelos incluidos en el calendario integrado de vuelos regionales (2015/16: 76 %; 2016/17: 70 %; 2017/18: 70 %)

Indicadores de progreso reales

El 34 % de los vuelos del calendario integrado de vuelos regionales se realizaron a través de Entebbe. La diferencia obedeció principalmente a que seguía examinándose la distribución de funciones y responsabilidades entre el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y el Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas. Como resultado, el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos ha contado con recursos y autoridad limitados para cumplir su plan previsto; no obstante, sigue coordinando vuelos utilizando los activos aéreos de las misiones

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o si/no)</i>	<i>Observaciones</i>
1.378 horas totales de vuelo coordinadas (78 para la MONUSCO, 468 para la UNISFA y 832 para la UNMISS)	769 horas y 25 minutos	Las horas de vuelo se coordinaron de la siguiente manera: 47 horas y 49 minutos para la MONUSCO; 247 horas y 11 minutos para la UNISFA; y 474 horas y 25 minutos para la UNMISS El menor número de vuelos especiales para atender un aumento repentino de las necesidades se debió a que cesaron los vuelos regionales compartidos. La operación se interrumpió en enero de 2018 hasta que se proporcionaran nuevas orientaciones en consonancia con el resultado de la iniciativa del Secretario General de reforma del transporte aéreo
37.710 desplazamientos de pasajeros coordinados (3.058 para la MONUSCO, 9.173 para la UNISFA y 25.480 para la UNMISS)	15.027	Desplazamientos de pasajeros coordinados (1.208 para la MONUSCO, 2.113 para la UNISFA y 11.706 para la UNMISS). El menor número de desplazamientos de pasajeros se debió a que cesaron los vuelos regionales compartidos. La operación se interrumpió en enero de 2018, por lo que el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos no pudo coordinar más vuelos

Logro previsto 7.2: Prestación eficaz y eficiente de apoyo al aumento repentino de las necesidades de transporte

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
7.2.1 Realización de vuelos especiales para atender un aumento repentino de las necesidades de transporte, como vuelos para personalidades, vuelos de evacuaciones por motivos de seguridad y vuelos entre misiones en África, pero fuera de la región (2015/16: 81 %; 2016/17: 70 %; 2017/18: 80 %)	El 34 % de los vuelos especiales se realizaron para atender un aumento repentino de las necesidades de transporte, como vuelos para personalidades, vuelos de evacuaciones por motivos de seguridad y vuelos entre misiones en África, pero fuera de la región El menor número de vuelos especiales para atender un aumento repentino de las necesidades se debió a que cesaron los vuelos regionales compartidos. La operación se interrumpió en enero de 2018 hasta que se proporcionaran nuevas orientaciones en consonancia con el resultado de la iniciativa del Secretario General de reforma del transporte aéreo

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o si/no)</i>	<i>Observaciones</i>
70 vuelos especiales realizados para atender un aumento repentino de las necesidades (40 para la MINUSCA, 9 para la MONUSCO, 3 para la UNAMID, 5 para la UNISFA, 10 para la UNMISS y 3 para la UNSOS)	41	Vuelos especiales realizados para atender un aumento repentino de las necesidades en apoyo de la UNMISS (39) y la MINUSCA (2) El menor número de vuelos especiales para atender un aumento repentino de las necesidades se debió a que cesaron los vuelos regionales compartidos. La operación se interrumpió en enero de 2018 hasta que se proporcionaran nuevas orientaciones en consonancia con el resultado de la iniciativa del Secretario General de reforma del transporte aéreo

Logro previsto 7.3: Establecimiento de una entidad de la cadena de suministro regional plenamente operativa, con funciones y responsabilidades claramente definidas que colabora estrechamente con las misiones regionales sobre el terreno y otros interesados en toda la cadena de suministro

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
7.3.1 Procesos de planificación, búsqueda de proveedores y entrega de los seis productos básicos (cemento, papel, equipos de aire acondicionado, ropa de cama, mobiliario y cables eléctricos) a las misiones regionales en coordinación con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y la Oficina Regional de Adquisiciones (2015/16: no se aplica; 2016/17: 90 %; 2017/18: 90 %)	Se concluyó el 100 % de los procesos de planificación, búsqueda de proveedores y entrega de los seis productos básicos (cemento, papel, equipos de aire acondicionado, ropa de cama, mobiliario y cables eléctricos) a las misiones regionales en coordinación con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y la Oficina Regional de Adquisiciones Además, se finalizaron la normalización de cientos de especificaciones de productos, la planificación del proceso integral, la creación de un instrumento de seguimiento de productos y la elaboración y el examen de las listas de especificaciones de los seis productos básicos piloto. Tras un examen minucioso de las necesidades de las misiones, los contratos marco existentes, con algunas modificaciones, se consideraron adecuados para tres productos (equipos de aire acondicionado, ropa de cama y mobiliario) Además, se completó la consolidación de las necesidades de las misiones para dos productos básicos piloto (papel y cables eléctricos) y se firmaron los contratos Se realizó una entrega de equipos de aire acondicionado en dos fases para la UNMISS y la UNSOS, en colaboración con un equipo de la División de Apoyo Logístico. En mayo de 2018 se preparó un informe sobre el cierre del proyecto
<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i> <i>Observaciones</i>
Suministro de 7 toneladas de cemento (5,1 para la MONUSCO, 0,3 para la UNISFA, 1,4 para la UNMISS y 0,2 para la UNSOS)	No No se recibió ninguna solicitud, ya que las misiones adquirieron los productos localmente
Suministro de 320.000 resmas de papel (244.000 para la MONUSCO, 1.000 para la UNISFA, 33.000 para la UNMISS y 42.000 para la UNSOS)	No El Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos no recibió ninguna solicitud de las misiones clientes, aunque el contrato para el papel se firmó en enero de 2018. Las misiones emitieron órdenes de compra directamente al contratista. La MONUSCO y la UNAMID emitieron siete órdenes de compra por un valor aproximado de 311.000 dólares
Suministro de 9.440 equipos de aire acondicionado (1.300 para la MONUSCO, 900 para la UNAMID, 1.400 para la UNISFA, 4.400 para la UNMISS y 1.440 para la UNSOS)	7.120 El Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos coordinó la entrega de 5.500 equipos de aire acondicionado para la UNMISS y 1.620 para la UNSOS Se revisó y modificó el contrato marco existente para equipos de aire acondicionado a fin de que reflejara una necesidad consolidada con varios términos comerciales internacionales (Incoterms).

	Se realizaron dos entregas en apoyo de la UNMISS y la UNSOS en coordinación con un equipo de la División de Apoyo Logístico
Suministro de 175.620 unidades de mobiliario de oficina (11.797 para la MONUSCO, 420 para la UNISFA, 25.841 para la UNMISS y 137.562 para la UNSOS)	No El Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos no recibió ninguna solicitud de las misiones clientes
Suministro de 115.316 unidades de ropa de cama y de hogar (16.282 para la MONUSCO, 29.500 para la UNISFA, 5.868 para la UNMISS y 63.666 para la UNSOS)	No El Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos no recibió ninguna solicitud de las misiones clientes
Suministro de cable eléctrico de diversos calibres	No El contrato para cables eléctricos se celebró el 8 de junio de 2018 por un valor total no superior a 6.807.215 dólares, con una necesidad consolidada con varios Incoterms. Sin embargo, el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos no recibió de las misiones clientes ninguna solicitud de entrega de cables eléctricos

Logro previsto 7.4: Coordinación de talleres y sesiones de capacitación técnica sobre transporte regional para personal de las misiones regionales

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
7.4.1 Coordinación de los talleres y las sesiones de capacitación previstos (2015/16: no se aplica; 2016/17: 100 %; 2017/18: 100 %)	Las misiones clientes organizaron individualmente talleres y sesiones de capacitación técnica regionales
<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no) Observaciones</i>
3 cursos de repaso de mercancías peligrosas (1 para la UNISFA y 2 para la UNMISS)	No No se recibió ninguna solicitud de las misiones clientes

III. Utilización de los recursos

A. Recursos financieros

(En miles de dólares de los Estados Unidos; ejercicio presupuestario comprendido entre el 1 de julio de 2017 y el 30 de junio de 2018.)

Categoría	Consignación (1)	Gasto (2)	Diferencia	
			Monto (3)=(1)-(2)	Porcentaje (4)=(3)÷(1)
Personal civil				
Personal internacional	16 640,4	18 510,2	(1 869,8)	(11,2)
Personal nacional	8 177,9	6 922,1	1 255,8	15,4
Voluntarios de las Naciones Unidas	164,0	243,7	(79,7)	(48,6)
Personal temporario general	—	44,0	(44,0)	—
Personal proporcionado por los Gobiernos	—	—	—	—
Subtotal	24 982,3	25 720,0	(737,7)	(3,0)
Gastos operacionales				
Observadores electorales civiles	—	—	—	—
Consultores	135,7	1,0	134,7	99,3
Viajes oficiales	300,0	226,3	73,7	24,6
Instalaciones e infraestructura	2 530,0	1 954,6	575,4	22,7
Transporte terrestre	81,3	60,8	20,5	25,2
Transporte aéreo	—	—	—	—
Transporte naval	—	—	—	—
Comunicaciones	1 267,9	756,7	511,2	40,3
Tecnología de la información	2 896,7	3 426,0	(529,3)	(18,3)
Servicios médicos	178,0	85,3	92,7	52,1
Equipo especial	—	—	—	—
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	628,1	611,4	16,7	2,7
Proyectos de efecto rápido	—	—	—	—
Subtotal	8 017,7	7 122,1	895,6	11,2
Recursos necesarios en cifras brutas	33 000,0	32 842,1	157,9	0,5
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	2 993,6	2 967,5	26,1	0,9
Recursos necesarios en cifras netas	30 006,4	29 874,6	131,8	0,4
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	—	—	—	—
Total de recursos necesarios	33 000,0	32 842,1	157,9	0,5

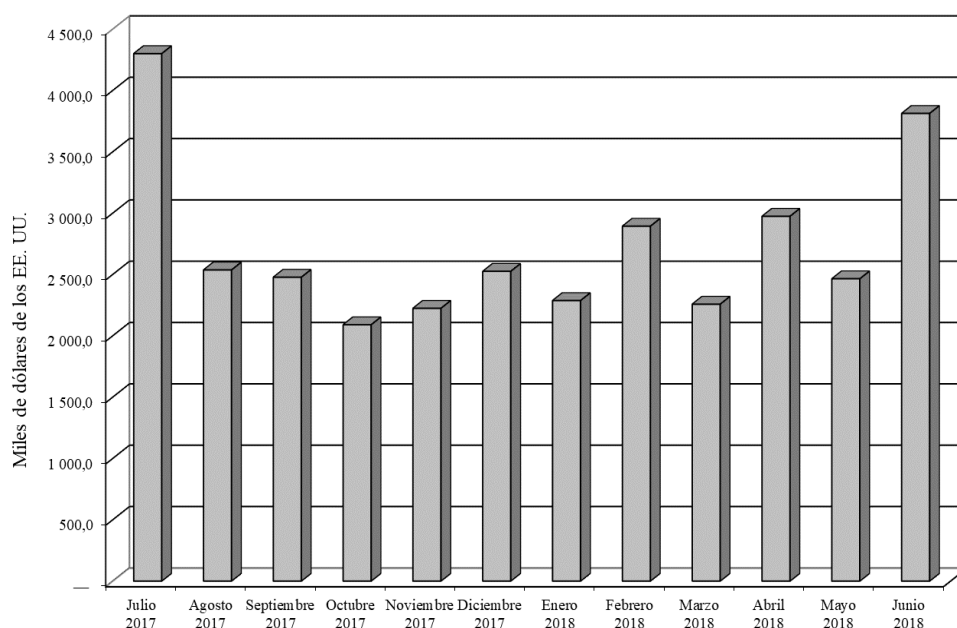
B. Información resumida sobre las redistribuciones entre grupos

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

Grupo	Consignación		
	Distribución original	Redistribución	Distribución revisada
I. Personal militar y de policía	—	—	—
II. Personal civil	24 982,3	740,0	25 722,3
III. Gastos operacionales	8 017,7	(740,0)	7 277,7
Total	33 000,0	—	33 000,0
Porcentaje de la consignación total que se ha redistribuido			2,2

32. Durante el período sobre el que se informa, se redistribuyeron fondos del grupo III (Gastos operacionales) al grupo II (Personal civil) para sufragar gastos de personal internacional superiores a los presupuestados, debidos a los mayores gastos comunes de personal y a una tasa de vacantes del 16,4 %, inferior a la del 20 % presupuestada. Las redistribuciones del grupo III fueron posibles principalmente porque no se ejecutaron proyectos relacionados con el asfaltado de carreteras y patios; se redujo el consumo de combustible para generadores; y el personal directivo decidió reducir las necesidades de consultoría, capacitación y viajes oficiales en vista del modelo global de prestación de servicios y las iniciativas de reforma del Secretario General, que estaban en marcha durante el ejercicio y que servirían de base para los procesos de gestión del cambio y continuidad de las operaciones en el Centro Regional de Servicios.

C. Análisis de los gastos



33. El incremento de los gastos registrado durante julio de 2017 obedeció principalmente al compromiso de financiar servicios y equipo con plazos prolongados (como los de tecnología de la información y las comunicaciones), en particular los fondos comprometidos para celebrar contratos de apoyo al Centro en materia de tecnología de la información y las comunicaciones, y tramitar las solicitudes de subsidios de educación. El aumento de los gastos en junio de 2018 se debió principalmente a los compromisos contraídos para proyectos de mejora de toda la base, y al registro de la parte de los servicios comunes correspondiente al Centro, que pasó del 53,4 % al 55,0 %.

D. Otros ingresos y ajustes

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

<i>Categoría</i>	<i>Monto</i>
Ingresos devengados por inversiones	195,6
Otros ingresos/ingresos varios	—
Contribuciones voluntarias en efectivo	—
Ajustes respecto de ejercicios anteriores	—
Anulación de obligaciones de ejercicios anteriores	564,6
Total	760,2

IV. Análisis de las diferencias¹

	<i>Diferencia</i>	
Personal internacional	(1.869,8)	(11,2 %)

34. La diferencia se atribuye principalmente a: a) los mayores gastos comunes de personal reales frente a los presupuestados, que afectaron a esferas como los subsidios de educación, las prestaciones por familiares a cargo y los incentivos por movilidad; y b) una tasa de vacantes media real del 16,4 %, inferior a la presupuestada, del 20 %.

	<i>Diferencia</i>	
Personal nacional	1.255,8	15,4 %

35. La diferencia obedece principalmente a: a) una mayor tasa de vacantes media real para el personal del Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional, que fue del 18,1 % frente a la presupuestada, del 6 %, a raíz de la congelación de las contrataciones; y b) la apreciación del dólar de los Estados Unidos respecto del chelín ugandés. La disminución general se compensó en parte con: a) una menor tasa de vacantes media real para el personal nacional del Cuadro Orgánico, del 22,6 % frente a la tasa del 50 % aprobada en el presupuesto para el ejercicio 2017/18; b) el aumento de las escalas de sueldos que entró en vigor el 1 de septiembre de 2017; y c) la aplicación de los resultados de la clasificación para 171 funcionarios que ascendieron a una categoría superior o recibieron pagos retroactivos.

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

	<i>Diferencia</i>	
Voluntarios de las Naciones Unidas	(79,7)	(48,6 %)

36. La diferencia se debe principalmente a una tasa de vacantes media real del 37,5 %, inferior a la presupuestada del 50 %, y a gastos de repatriación superiores a los presupuestados.

	<i>Diferencia</i>	
Personal temporario general	(44,0)	–

37. La diferencia obedece a los gastos centralizados que se asignaron al Centro en relación con la implantación de Umoja, lo que incluye la Ampliación 2, y la contratación conexas de personal temporario general para encargarse de la gestión de la cadena de suministro, la retirada de Galileo y la correspondiente revisión de los datos maestros, y el despliegue de apoyo de ese tipo a las misiones de mantenimiento de la paz, y asumir las funciones centralizadas de tesorería (pagos transfronterizos en dólares de los Estados Unidos) y nómina de sueldos.

	<i>Diferencia</i>	
Consultores	134,7	99,3 %

38. La diferencia obedece principalmente a que se canceló la contratación prevista de consultores para: a) mejorar el contenido de la intranet del Centro; y b) ofrecer capacitación en gestión de proyectos, en espera de que concluyera el examen de los centros de servicios dirigido por el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y de que la Asamblea General examinara la propuesta del Secretario General relativa al modelo global de prestación de servicios.

	<i>Diferencia</i>	
Viajes oficiales	73,7	24,6 %

39. La diferencia se debe principalmente a: a) los esfuerzos del personal directivo para contener los gastos en concepto de viajes oficiales, en espera de que la Asamblea General examine la propuesta del Secretario General relativa al modelo global de prestación de servicios, a fin de que los viajes puedan basarse en las necesidades operacionales reales determinadas tras el examen; y b) la utilización de los cursos ofrecidos en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias en Entebbe, que fomentaron la formación del personal y crearon capacidad en esferas como Umoja e inteligencia institucional. Los cursos fueron impartidos por otras misiones y la Sede en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias, por lo que se redujeron las necesidades de viajes de capacitación del personal del Centro.

	<i>Diferencia</i>	
Instalaciones e infraestructura	575,4	22,7 %

40. La diferencia se atribuye principalmente a que: a) no se ejecutó el proyecto de construcción para el asfaltado de carreteras y patios debido a los cambios en el alcance del proyecto, ni tampoco el proyecto de torres de iluminación; b) se revisaron las necesidades para el proyecto del vestíbulo de seguridad cuando las obras de construcción se adjudicaron a una empresa local y las adquisiciones de programas informáticos y equipos se registraron en la partida de tecnología de la información; c) disminuyeron las necesidades en cuanto a servicios de mantenimiento, principalmente porque se celebraron contratos para el mantenimiento de dos de los cuatro ascensores,

dado que no se concluyó el proceso de licitación y el costo fue inferior al presupuestado; d) los costos de alcantarillado fueron menores; e) hubo menores necesidades de papelería y suministros de oficina como resultado del menor número real de personal; y f) se redujo el consumo de combustible para generadores como resultado del suministro de electricidad más estable procedente del municipio de Entebbe.

	<i>Diferencia</i>	
Transporte terrestre	20,5	25,2 %

41. La diferencia obedece principalmente a que las necesidades de piezas de repuesto y combustible fueron inferiores a las presupuestadas porque algunos vehículos del Centro estuvieron en mantenimiento durante períodos prolongados en espera de recibir piezas de repuesto, y a que las primas reales del seguro de responsabilidad civil fueron inferiores a las presupuestadas.

	<i>Diferencia</i>	
Comunicaciones	511,2	40,3 %

42. La diferencia se debe principalmente a que las necesidades de comunicaciones comerciales fueron inferiores a las presupuestadas porque: a) los gastos de la conexión por satélite de baja latencia y gran ancho de banda en Entebbe fueron sufragados en parte por la MONUSCO; y b) se rescindió el contrato de un plan de datos móvil y se estableció un arreglo provisional en espera de que se adjudicara un nuevo contrato, lo que se tradujo en una reducción de los costos. Los gastos totales inferiores a los previstos se compensaron en parte con el aumento de los costos del contrato de servicios de Internet celebrado en el último trimestre del ejercicio 2016/17 a fin de proporcionar la mayor velocidad necesaria para sustentar los procesos institucionales existentes y reducir el tiempo de inactividad.

	<i>Diferencia</i>	
Tecnología de la información	(529,3)	(18,3 %)

43. La diferencia obedece principalmente a: a) la adquisición de artículos para ayudar a mejorar las operaciones de seguridad y el mantenimiento en relación con los proyectos revisados para un vestíbulo de seguridad (acceso de seguridad); b) la adquisición no presupuestada de paquetes y licencias de programas informáticos, así como las tasas y el alquiler de programas informáticos a raíz de las nuevas necesidades operacionales, a saber, programas informáticos de gestión de riesgos, supervisión de los servicios a clientes, programas informáticos de integración para la seguridad física y el sistema de control del acceso y programas informáticos para gestionar los servicios de impresión, como parte de la iniciativa del Centro de reducir lo más posible los desechos de papel y disminuir su huella ecológica; y c) el pago de facturas al proveedor de tecnología de la información del ejercicio anterior, que se liquidaron durante el ejercicio 2017/18 una vez recibidos los justificantes y resueltas las cuestiones pendientes. Los gastos totales superiores a los previstos se vieron compensados en parte con la disminución de las necesidades de adquisición de equipos, ya que los procesos de adquisición todavía están por concluir durante el ejercicio 2018/19.

	<i>Diferencia</i>	
	92,7	52,1 %

Servicios médicos

44. La diferencia obedece principalmente a que: a) no se adquirieron los suministros médicos previstos durante el período sobre el que se informa, debido a que los recursos específicos que necesitaba el Centro Médico de Entebbe no estuvieron disponibles con arreglo al contrato marco vigente ni con proveedores locales; y b) las necesidades de servicios médicos fueron inferiores a las presupuestadas como consecuencia del menor número de personal.

V. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General

45. 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 157.900 dólares correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio de 2017 y el 30 de junio de 2018;

b) Decidir el destino que se dará a otros ingresos y ajustes correspondientes al período terminado el 30 de junio de 2018, que ascienden a 760.200 dólares en concepto de ingresos devengados por inversiones (195.600 dólares) y la anulación de obligaciones de ejercicios anteriores (564.600 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 [72/286](#)

(A/72/789/Add.9)

<i>Solicitud o recomendación</i>	<i>Medidas adoptadas para cumplir la solicitud o recomendación</i>
La Comisión Consultiva confía en que las recomendaciones de la Junta de Auditores se apliquen sin demora	El Centro Regional de Servicios ha seguido aplicando sin demora las recomendaciones de la Junta de Auditores. Durante el período examinado en el informe, el Centro trabajó para aplicar 40 recomendaciones, de las cuales 21 se archivaron, 3 (relativas a recursos humanos, gestión del presupuesto y gestión del desempeño) se consideraron superadas por los acontecimientos y 16 (relativas a mandatos institucionales, gestión de riesgos, gestión del desempeño en materia de viajes, TIC, gestión del presupuesto, recursos humanos, fraude o presunto fraude y liquidación) se consideraron en vías de aplicación