



World Food Programme
Programme Alimentaire Mondial
Programa Mundial de Alimentos
برنامج الأغذية العالمي

Junta Ejecutiva

Período de sesiones anual
Roma, 21–25 de junio de 2021

Distribución: general

Tema 12 del programa

Fecha: 24 de mayo de 2021

WFP/EBA/2021/12-D/Rev.1

Original: inglés

Otros asuntos

Para información

Los documentos de la Junta Ejecutiva pueden consultarse en el sitio web del PMA (<https://executiveboard.wfp.org/es>).

Informe de actualización sobre el Servicio Aéreo Humanitario de las Naciones Unidas

Resumen

La aviación desempeña un papel fundamental en el traslado de trabajadores humanitarios y la entrega de suministros humanitarios indispensables, en particular alimentos, artículos médicos y refugios. El Programa Mundial de Alimentos gestiona el principal servicio aéreo humanitario del mundo, esto es, el Servicio Aéreo Humanitario de las Naciones Unidas (UNHAS), que presta servicios de transporte de pasajeros y de carga ligera a toda la comunidad de asistencia humanitaria y de desarrollo, en ocasiones a algunos de los lugares de más difícil acceso del planeta. La importancia del UNHAS es ampliamente reconocida, en particular en lo que respecta a su contribución al transporte seguro y fiable de trabajadores humanitarios y de desarrollo a lugares remotos y de difícil acceso, a pesar de los enormes desafíos que plantean las situaciones de emergencia, incluida la pandemia de la enfermedad por coronavirus (COVID-19). En efecto, en un momento en que no se vislumbra ninguna solución alternativa inmediata al transporte aéreo con fines humanitarios, el UNHAS sigue prestando un servicio esencial.

Cuando a comienzos de 2020 el virus de la COVID-19 empezó a propagarse por todo el mundo, las cadenas de suministro y los mercados de transporte internacionales se vieron gravemente afectados. Por el cierre de las fronteras, la gran limitación de la capacidad del transporte aéreo comercial y las restricciones de viaje y transporte de carga impuestas por las autoridades del mundo entero para frenar la propagación del virus, los asociados que trabajan en los ámbitos de la acción humanitaria y la salud debieron afrontar grandes dificultades para abordar las consecuencias directas para la salud pública y las consecuencias humanitarias indirectas de la pandemia. El PMA, como líder en logística humanitaria, respondió al desafío: en colaboración con la Organización Mundial de la Salud, con el sistema de las Naciones Unidas en general y con la comunidad internacional de organizaciones no gubernamentales, aprovechó su capacidad logística y sus conocimientos especializados para establecer rápidamente una red de centros logísticos de intervención desde donde pudieran operar los vuelos de transporte de pasajeros y mercancías. Los servicios comunes del PMA permitieron a la comunidad de asistencia humanitaria responder a las ingentes necesidades provocadas por la pandemia. El PMA prestó asistencia y transportó pasajeros a 160 países (el 82 % de los países del mundo) y, en un determinado momento, incluso se convirtió en el servicio aéreo mundial más extendido. En ese contexto, el Servicio Mundial de Transporte Aéreo de Pasajeros del PMA se puso en marcha el 1 de mayo de 2020, cuando despegó su

Coordinador del documento:

Sr. Philippe Martou
Jefe del Servicio de Transporte Aéreo del PMA
Correo electrónico: philippe.martou@wfp.org

primer vuelo de pasajeros de Addis Abeba a Accra. En abril de 2021 este servicio había proporcionado transporte a más de 29.000 pasajeros mediante más de 1.500 vuelos hacia 68 destinos. Además, el UNHAS ha seguido apoyando la respuesta mundial ante la pandemia de COVID-19 introduciendo rápidamente medidas preventivas para poder seguir volando, obteniendo autorizaciones de los gobiernos, facilitando capacidad de evacuación médica y transportando muestras de análisis y suministros médicos, incluidas vacunas contra la COVID-19. Actualmente, el UNHAS opera con más de 100 aeronaves y cubre más de 400 destinos regulares en 23 países.

Debido a los desafíos sin precedentes derivados de la pandemia de COVID-19, el UNHAS comenzó 2021 con escasos fondos remanentes del año anterior, déficit financiero y precariedad de la financiación. Esto sucedió en un momento en que se habían incrementado considerablemente sus operaciones y había una creciente demanda de nuevas operaciones de transporte aéreo. De hecho, en 2020 se pusieron en marcha tres nuevas operaciones de este tipo, a Burkina Faso, Mozambique y la República Árabe Siria, y en 2021 se puso en marcha otra más, a Guinea.

La intervención de emergencia a raíz de la COVID-19

1. El 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la pandemia de COVID-19. Las medidas que posteriormente adoptaron los Gobiernos para prevenir la propagación tuvieron enormes repercusiones en el tráfico aéreo mundial y redujeron en gran medida el número de vuelos tanto de pasajeros como de transporte de mercancías. Esta situación no solo impidió a muchos trabajadores humanitarios y sanitarios viajar a donde más se los necesitaba, sino que también redujo la capacidad mundial de transporte aéreo de mercancías en un 40 % en un momento en que la demanda de asistencia humanitaria alcanzaba unos niveles sin precedentes. Por lo tanto, la creación del Servicio Mundial de Transporte Aéreo de Pasajeros del PMA ha representado un apoyo esencial para las intervenciones de ayuda humanitaria y sanitaria en todo el mundo. En efecto, al mes de abril de 2021, el 42 % de los pasajeros de dicho servicio pertenecía a organizaciones no gubernamentales (ONG) asociadas, el 41 % era personal de las Naciones Unidas y el 17 % se componía de donantes o diplomáticos. Más allá del apoyo logístico que ha prestado en el contexto de la respuesta mundial a la COVID-19, el UNHAS ha seguido apoyando a las poblaciones afectadas por otras enfermedades, desastres naturales, inseguridad y conflictos armados, inseguridad alimentaria y malnutrición, y otras crisis humanitarias agudas, velando por la continuidad de las operaciones humanitarias esenciales. En consonancia con su mandato como proveedor de servicios logísticos al que se puede recurrir en última instancia, el PMA no ha pretendido sustituir al sector comercial, sino más bien subsanar las carencias del mercado del transporte comercial derivadas de la pandemia de COVID-19. A medida que se reabre el espacio aéreo y más aerolíneas comerciales reanudan sus servicios, el PMA está adaptando sus operaciones para tener en cuenta las nuevas circunstancias, manteniendo al mismo tiempo su infraestructura esencial y su capacidad estratégica para poder actuar en la forma y el momento necesarios, en particular al extenderse por todo el mundo una segunda y una tercera ola de la pandemia. El PMA ha recibido financiación asignada a fines específicos procedente de Australia, Francia, Portugal, la República de Corea, Suecia, Suiza y la Unión Europea, que permitirá al Servicio Mundial de Transporte Aéreo de Pasajeros del PMA seguir volando a Yangón y Vientián con un programa normal de cuatro vuelos por mes hasta el 15 de septiembre de 2021 y, posteriormente, con un programa reducido de dos vuelos por mes hasta finales de marzo de 2022; a Dili hasta el 30 de noviembre de 2021, y a Asmara hasta el 31 de diciembre de 2021. Los vuelos a Antananarivo se suspenderán en marzo de 2021 por falta de fondos asignados. El Director de la Oficina del PMA en Madagascar y el Coordinador Residente de las Naciones Unidas para el país han firmado un documento de llamamiento a los donantes para facilitar la reanudación de los vuelos en caso de que se consiga financiación.
2. Desde su puesta en marcha el 22 de mayo de 2020, el PMA desempeña un papel decisivo en el mecanismo de evacuación médica de las Naciones Unidas, MEDEVAC, sistema por el que se aprueban, gestionan y coordinan todas las solicitudes de evacuación médica por COVID-19. Al 6 de abril de 2021 se habían llevado a cabo 210 evacuaciones médicas de MEDEVAC, 131 de ellas realizadas por el PMA y 79 por el Departamento de Apoyo Operacional de las Naciones

Unidas. Además, el PMA ha construido dos centros de tratamiento para la COVID-19, uno en Accra y otro en Addis Abeba. Se ha facilitado la coordinación a nivel mundial con la creación de la Célula de Coordinación de la Prestación de Servicios relacionados con la COVID-19 en la Sede del PMA, y de la Célula de Coordinación Interinstitucional para la Cadena de Suministro en la Sede de la OMS en Ginebra, que apoya la coordinación interinstitucional y el intercambio de información entre los principales asociados que prestan asistencia en las fases iniciales. Se ha incrementado la dotación de personal en todos los niveles para apoyar dichas actividades.

3. El Centro de Reservas para Personal Humanitario de las Naciones Unidas se ha utilizado como plataforma fundamental para reservar vuelos y facilitar información esencial a los usuarios, por ejemplo los requisitos particulares exigidos por los distintos países, las disposiciones locales y las medidas preventivas. Las redes y servicios mundiales que ofrece el PMA se han concebido para atender las necesidades previstas, si bien, debido a la rápida evolución de la COVID-19, han conservado flexibilidad a fin de que los lugares, procesos y servicios se puedan adaptar rápidamente para satisfacer con mayor eficacia las necesidades de los agentes de salud y de asistencia humanitaria y asegurarse de que las operaciones se lleven a cabo por orden de importancia. Asimismo, se ha procurado establecer sinergias con los servicios de transporte aéreo nacionales y subregionales, entre ellos los servicios gestionados por el UNHAS y las opciones comerciales viables, a fin de garantizar una utilización óptima de los recursos disponibles.
4. Pese a los problemas extremos planteados por la pandemia de COVID-19, las operaciones del UNHAS han permitido seguir atendiendo a las comunidades de asistencia humanitaria y de desarrollo. Como iniciativas importantes cabe citar las siguientes:
 - En el contexto de los servicios comunes para la respuesta del PMA ante la COVID-19, en abril de 2020 la oficina del UNHAS en Afganistán inauguró un puente aéreo internacional que conecta Kabul con Doha, y desde entonces ha prestado servicios de transporte a más de 1.000 pasajeros de 50 organizaciones, incluidos diplomáticos, funcionarios de las Naciones Unidas y personal de ONG. Durante el punto álgido de la pandemia se suspendieron todos los vuelos comerciales internacionales, que no se reanudaron hasta el 24 de junio de 2020.
 - En virtud de la operación del UNHAS en Libia se han transportado 320 kilogramos de suministros relacionados con la COVID-19 de Trípoli a Bengasi por cuenta de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y 625 kilogramos de suministros médicos vitales y equipos de protección personal de Túnez a Trípoli en coordinación con la Unión Africana y las autoridades libias, además de participar en una serie de vuelos de solidaridad de las Naciones Unidas en 95 países.
 - La importancia de las operaciones del UNHAS en el Sudán en apoyo de la respuesta a la COVID 19 se puso de relieve en un llamamiento conjunto de las Naciones Unidas al Gobierno sudanés, en el que los organismos de las Naciones Unidas solicitaron que se mantuviera el acceso a la asistencia humanitaria a través de vuelos internos y externos del UNHAS, entre otros medios. Además, en el marco de la respuesta a la COVID-19, entre mayo y junio de 2020 la oficina del UNHAS en el Sudán mantuvo un enlace aéreo vital que conectaba Jartum con Addis Abeba.
 - A finales de 2020, la operación del UNHAS en la República Árabe Siria había transportado a 806 pasajeros y 15,4 millones de toneladas de carga de ayuda humanitaria, incluidos suministros médicos y equipos de protección personal utilizados en la respuesta a la pandemia de COVID-19.
 - La oficina del UNHAS en el Yemen siguió prestando servicios esenciales durante el punto álgido de la pandemia de COVID-19 y, tras la suspensión de todos los vuelos a y desde los aeropuertos yemeníes en marzo de 2020, desempeñó un papel decisivo no solo en facilitar el acceso con fines humanitarios, sino también en mediar con las autoridades de aviación civil y otros funcionarios gubernamentales en cuestiones relativas a visados, pruebas de COVID-19 y obligaciones de cuarentena.

- La oficina del UNHAS en el Camerún ha apoyado a las autoridades nacionales de dicho país prestando servicios de transporte aéreo para facilitar la entrega de mercancías relacionadas con la COVID-19 a Maroua, capital de la región del Extremo Norte.
- En la República Centroafricana, el UNHAS apoyó a la OMS y al Ministerio de Salud y Población transportando suministros sanitarios y más de 155 muestras de análisis de COVID-19, de lugares sobre el terreno a Bangui, donde se encuentran dos instituciones de diagnóstico del país con capacidad para realizar pruebas de detección de la COVID-19. Además, durante la temporada de lluvias, el UNHAS transportó por helicóptero mercancías esenciales, suministros médicos y muestras de análisis a la capital desde zonas de difícil acceso sin pistas de despegue o aterrizaje. El helicóptero utilizado también estaba equipado con cámaras de aislamiento para facilitar evacuaciones médicas en casos confirmados o sospechados de infección por COVID-19.
- La oficina del UNHAS en el Chad ha seguido prestando servicios aéreos sin interrupción a sus usuarios durante la pandemia y ha efectuado cinco evacuaciones médicas relacionadas con la COVID-19.
- En Nigeria, el Gobierno ha autorizado al PMA a proseguir las operaciones aéreas a todos los lugares donde presta servicio el UNHAS durante el confinamiento relacionado con la COVID-19. Aparte de mantener cuatro helicópteros y una aeronave de ala fija, entre las medidas de preparación adoptadas por el UNHAS figura el despliegue de un helicóptero equipado para evacuaciones médicas por la COVID-19, a fin de conectar lugares sobre el terreno con Maiduguri, la capital del estado de Borno. El UNHAS también apoya a la OMS proporcionando transporte de carga aérea para los kits de prueba, las muestras de análisis y equipos de protección personal para la COVID-19.
- En la República Democrática del Congo, el UNHAS siguió siendo el único medio de transporte aéreo disponible para las comunidades de asistencia humanitaria y diplomáticas durante el estado de emergencia del país debido a la COVID-19. El UNHAS también ha aportado una capacidad crucial para las evacuaciones médicas.
- En Etiopía, el UNHAS ha proporcionado un apoyo crucial en el contexto de la respuesta a la COVID-19 con la creación de la plataforma de asistencia humanitaria por vía aérea de Addis Abeba. La plataforma funciona 24 horas al día, aporta capacidad de evacuación médica y, hasta la fecha, la han utilizado más de 10.000 pasajeros.
- En Kenya, el UNHAS ha procurado abordar la creciente demanda de transporte de mercancías, en particular suministros médicos y equipos de protección personal relacionados con la COVID-19, a diversos destinos, incluidos los campamentos de refugiados de Kakuma y Dadaab.
- En Somalia, el UNHAS ha apoyado al Gobierno de dicho país transportando muestras de análisis de las zonas rurales a los laboratorios de Mogadiscio y Nairobi. En coordinación con el módulo de acción agrupada de logística dirigido por el PMA, mecanismo concebido para garantizar intervenciones de emergencia eficientes y eficaces, el UNHAS ha facilitado el transporte aéreo de suministros de socorro relacionados con la COVID-19 por cuenta del Gobierno y otros asociados.
- En coordinación con la OMS, la oficina del UNHAS en Sudán del Sur ha apoyado a la comunidad de asistencia humanitaria facilitando capacidad de evacuación médica y transportando muestras de análisis de COVID-19, de lugares sobre el terreno a Juba.

Panorama general de las operaciones del UNHAS en 2020

5. En 2020, el UNHAS realizó operaciones en 23 países: el Afganistán, Burkina Faso, el Camerún, el Chad, Djibouti, Etiopía, Haití, Guinea, Jordania, Kenya, Libia, Malí, Mauritania, Mozambique, el Níger, Nigeria, la República Árabe Siria, la República Centroafricana, la República Democrática del Congo, Somalia, el Sudán, Sudán del Sur y el Yemen¹.

CUADRO 1: EL UNHAS EN CIFRAS, 2020	
Pasajeros	248 000
Mercancías	4 000 toneladas
Evacuaciones	1 000
Usuarios	800
Destinos	400

6. Hasta febrero de 2020, el UNHAS transportó alrededor de 31.000 pasajeros por mes. En los siete meses siguientes, durante el punto álgido de la pandemia y el período en que la mayoría de los países restringió la movilidad de la población, el número de pasajeros transportado se redujo aproximadamente a la mitad, es decir, solo se transportaron 15.000 personas por mes.
7. En octubre y noviembre de 2020, el número de pasajeros transportados por el UNHAS comenzó a recuperar rápidamente los niveles anteriores a la COVID-19, registrándose un promedio mensual de más de 25.000 pasajeros. En lo que respecta a las mercancías, puesto que algunos países no restringieron su transporte aéreo y a que la pandemia de COVID-19 provocó un aumento de la demanda de determinados productos, en algunas operaciones del UNHAS se transportó una mayor cantidad en 2020 que en 2019. En África oriental, por ejemplo, el transporte de mercancías por el UNHAS aumentó un 15 %.

Proyecto de servicios aéreos de ECHO

8. En febrero de 2020, el PMA firmó con la Dirección General de Protección Civil y Operaciones de Ayuda Humanitaria Europeas (DG ECHO) un acuerdo de gestión indirecta mediante delegación, en el marco del proyecto de prestación de servicios aéreos humanitarios en apoyo de los proyectos financiados por ECHO y otros proyectos de ayuda humanitaria en la República Democrática del Congo, Kenya y Malí (también conocido como proyecto ECHO Flight). La flota actual del proyecto cuenta con tres aeronaves de uso exclusivo: un Cessna Caravan en Malí, y un Mi-8 y un Cessna Caravan en la República Democrática del Congo. En Kenya, el PMA comparte una aeronave DHC-8 para las operaciones del UNHAS. El proyecto de servicios aéreos de ECHO pretende ser flexible y ágil, para poder responder de manera eficaz a los cambios de circunstancias y prestar servicios aéreos especializados, seguros y eficaces en función de los costos en apoyo de los proyectos humanitarios financiados por la Unión Europea en contextos operacionales actuales y futuros.

Rehabilitación de aeropuertos

9. En colaboración con sus asociados, el UNHAS desempeña un papel esencial en facilitar proyectos de rehabilitación de aeropuertos. Esta tarea reviste una importancia fundamental, dado que facilita la conectividad y puede mejorar las condiciones de vida de comunidades aisladas. Por ejemplo, la oficina del UNHAS en Mauritania participó en la rehabilitación de la pista de aterrizaje de Bassikounou, pueblo que actualmente se encuentra en el epicentro de las intervenciones humanitarias en el país. La clausura del aeródromo en 2019 debido al deterioro de su pista de aterrizaje supuso un importante obstáculo para el rápido despliegue de trabajadores humanitarios al campamento de refugiados de M'Bera. Gracias a las generosas contribuciones de donantes y al apoyo de las autoridades de Mauritania y agentes del sector privado, en particular el Ministerio de Asuntos Exteriores, la Agencia Nacional de Aviación Civil, la Compañía de

¹ En 2020, el UNHAS también empleó un helicóptero para apoyar a la misión de socorro humanitario en Honduras, tras los daños ocasionados por los huracanes Iota y Eta.

Aeropuertos de Mauritania y el Ministerio de Defensa, las obras de rehabilitación de la pista de aterrizaje de Bassikounou, que actualmente mide 1.800 metros, se concluyeron el 15 de octubre de 2020.

El UNHAS y el Centro de Reservas para Personal Humanitario de las Naciones Unidas

10. El Servicio Mundial de Transporte Aéreo de Pasajeros del PMA ha utilizado satisfactoriamente la plataforma en línea del Centro de Reservas para Personal Humanitario de las Naciones Unidas. En 2021, el PMA tiene previsto crear una serie de páginas web de fácil actualización para cada operación del UNHAS en los países. Las nuevas páginas web servirán para mejorar la utilización por parte de los usuarios, brindarán un rápido acceso a información importante y facilitarán el procedimiento de reserva y la planificación de viajes.

Perspectivas de financiación para 2021 y panorama financiero de 2020

11. Como señaló anteriormente, el UNHAS comenzó 2021 con escasos fondos remanentes del año anterior, déficit financiero y precariedad de la financiación. Al mismo tiempo, han aumentado las solicitudes de nuevas operaciones de transporte aéreo.
12. En el cuadro 2 se muestra que, al mes de marzo de 2021, el total del déficit financiero ascendía a 161,4 millones de dólares EE.UU.²:

CUADRO 2: NECESIDADES DE FINANCIACIÓN PARA 2021 POR OPERACIÓN DEL UNHAS A MARZO DE 2021(dólares)				
País de la operación	Presupuesto aprobado	Financiación recibida	Porcentaje financiado (%)	Operación financiada hasta (2021)
Afganistán	18 788 498	8 735 061	46	Finales de julio
Burkina Faso	5 221 807	5 712 353	109	Finales de diciembre
Camerún	6 912 455	2 809 767	41	Finales de junio
Chad	16 665 708	8 783 504	53	Principios de agosto
Etiopía	4 577 405	1 705 921	37	Principios de julio
Guinea	3 453 817	998 700	29	Mediados de junio
Haití	4 400 000	1 420 064	32	Finales de mayo
Kenya	5 142 295	1 846 457	36	Mediados de julio
Libia	5 889 079	1 717 462	29	Mediados de mayo
Malí	8 716 972	7 423 126	85	Mediados de octubre
Mauritania	2 891 849	1 534 441	53	Finales de junio
Mozambique	3 487 830	428 335	12	Principios de mayo
Níger	9 589 156	4 504 523	47	Mediados de julio
Nigeria	24 077 503	8 344 311	35	Principios de mayo
República Árabe Siria	8 561 962	2 675 803	31	Mediados de mayo
República Centroafricana	22 540 505	10 038 752	44	Mediados de junio
República Democrática del Congo	32 852 054	29 750 405	90	Principios de diciembre
Somalia	25 222 868	14 650 582	58	Mediados de septiembre
Sudán del Sur	54 081 097	24 464 045	45	Mediados de julio
Sudán	27 646 736	10 861 262	39	Finales de mayo
Yemen	33 169 739	13 000 505	39	Mediados de junio
Total	323 889 337	161 405 380		

² Las necesidades de financiación se están actualizando para determinadas operaciones del UNHAS. En los próximos meses se pondrá a disposición información actualizada sobre financiación que refleje esos cambios.

Indicadores clave de las realizaciones de las operaciones aéreas

13. Eficiencia en función de los costos: costo operacional por pasajero-kilómetro³.
 - El indicador de eficiencia operacional, es decir, el costo operacional por pasajero-kilómetro, bajó de 1,49 dólares en 2019 a 1,86 dólares en 2020 a raíz de las restricciones debidas a la COVID-19.
14. Eficacia en 2020: porcentaje de reservas realizadas en 2020 en relación con las solicitudes de reserva.
 - Promedio de 90 %
15. Eficiencia ambiental:
 - El Servicio de Transporte Aéreo del PMA estableció en mayo de 2021 un programa ambiental y de sostenibilidad con el objeto de definir, para el sector del transporte aéreo, unos principios, objetivos y actividades prácticas destinados a optimizar las medidas relacionadas con las operaciones en tierra y aire y a incrementar la eficiencia de los procesos a fin de reducir el impacto ambiental de los servicios de transporte aéreo.
 - El Servicio de Transporte Aéreo del PMA ha elaborado una metodología de cálculo de las emisiones de CO₂ armonizada con las directrices publicadas por la Organización de Aviación Civil Internacional. La denominada "Metodología de cálculo para el plan de compensación y reducción de carbono" se utiliza para hacer un seguimiento en tiempo real de las emisiones de CO₂, incluidas las de todos los vuelos del UNHAS y las relacionadas con otros servicios de transporte aéreo del PMA, como los lanzamientos desde el aire, los vuelos especiales y los servicios de transporte aéreo de pasajeros relacionados con la COVID-19;
 - En 2020, el total de las emisiones de CO₂ ascendió a 184.559 toneladas, por encima de la cifra de 2019 (148.443 toneladas). El incremento se debió al aumento del transporte de mercancías durante la pandemia de COVID-19. No obstante, hay que destacar que en 2018 el total de emisiones de CO₂ era aún de 252.112 toneladas y que, por lo tanto, el Servicio de Transporte Aéreo del PMA ha logrado avances importantes desde entonces en la reducción de su huella de carbono. Además, el PMA ha empleado en operaciones de emergencia en Mozambique y Sudán del Sur la primera versión para uso civil-humanitario del CASA-295, nuevo avión militar de bajo consumo de combustible.
16. Satisfacción de los usuarios: los resultados de la encuesta de satisfacción de los pasajeros y los de la encuesta relativa al nivel de satisfacción sobre el acceso a los servicios se han agrupado a nivel mundial.

³ El costo operacional por kilómetro-pasajero se calcula para cada pasajero transportado. Los costos contractuales de cada aeronave se calculan por hora bloque. Para calcular los costos de combustible por hora bloque se utilizan el consumo real de combustible de la aeronave y el precio del combustible donde tiene su base la aeronave.

País de la operación	Tasa de satisfacción (%)
Afganistán (acceso a los servicios)	85
Afganistán (pasajeros)	82
Burkina Faso (acceso a los servicios)	100
Burkina Faso (pasajeros)	75
Camerún (acceso a los servicios)	100
Camerún (pasajeros)	85
Chad (acceso a los servicios)	81
Chad (pasajeros)	79
Etiopía (acceso a los servicios)	100
Etiopía (pasajeros)	82
Haití (acceso a los servicios)	89
Haití (pasajeros)	87
Kenya (acceso a los servicios)	57
Kenya (pasajeros)	88
Libia (acceso a los servicios)	88
Libia (pasajeros)	86
Malí (acceso a los servicios)	85
Malí (pasajeros)	78
Mauritania (acceso a los servicios)	100
Mauritania (pasajeros)	70
Nigeria (acceso a los servicios)	90
Nigeria (pasajeros)	94
República Árabe Siria (acceso a los servicios)	75
República Árabe Siria (pasajeros)	61
República Centroafricana (acceso a los servicios)	88
República Centroafricana (pasajeros)	78
República Democrática del Congo (acceso a los servicios)	73
República Democrática del Congo (pasajeros)	78
Somalia (acceso a los servicios)	75
Somalia (pasajeros)	85
Sudáfrica (acceso a los servicios)	96
Sudáfrica (pasajeros)	76
Sudan (pasajeros)	93
Yemen (acceso a los servicios)	82
Yemen (pasajeros)	77
Media (pasajeros)	81
Media (acceso a los servicios)	86
Tasa de satisfacción global	83

Avances con respecto a las recomendaciones de las auditorías externas

17. En consonancia con los requisitos institucionales, del 19 de julio de 2019 al 31 de enero de 2020 se llevó a cabo una auditoría externa del Servicio de Transporte Aéreo del PMA. La auditoría estuvo centrada en la sede del Servicio de Transporte Aéreo en Roma y en las operaciones de transporte aéreo sobre el terreno en Malí, Kenya, Somalia y Sudán del Sur. Las actividades de auditoría requirieron visitas presenciales de los auditores externos a dichas regiones en diversas ocasiones durante el proceso de auditoría.
18. En la auditoría externa se destacó la importancia de las actividades del servicio aéreo para las Naciones Unidas y la comunidad humanitaria. Se llegó a la conclusión de que se debería elaborar un documento de política en materia de operaciones aéreas que definiera el alcance del mandato del PMA, los mecanismos de coordinación de vuelos aplicables, los criterios para incluir a los beneficiarios de dichos servicios, la relación entre el Servicio de Transporte Aéreo y la Dependencia de Seguridad Aérea y las reglas de financiación aplicables.
19. El Auditor Externo formuló 16 recomendaciones que el PMA aceptó total o parcialmente. Teniendo en cuenta el profundo impacto causado por la pandemia de COVID-19 en las actividades del PMA en 2020 y la prestación por parte del Servicio de Transporte Aéreo de servicios comunes relacionados con dicha pandemia, el PMA y el Auditor Externo acordaron aplazar el período de aplicación de las recomendaciones hasta 2021.
20. El Servicio de Transporte Aéreo del PMA está adoptando medidas concretas relativas a las 16 recomendaciones: hasta la fecha, se han dado por ultimadas oficialmente cuatro de las recomendaciones, y los auditores externos están examinando otras dos con miras a darlas también por ultimadas. Las demás recomendaciones están en curso de aplicación, en plena conformidad con los plazos establecidos de común acuerdo.

Lista de las siglas utilizadas en el presente documento

ECHO	Dirección General de Protección Civil y Operaciones de Ayuda Humanitaria Europeas
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONG	organización no gubernamental
UNHAS	Servicio Aéreo Humanitario de las Naciones Unidas