



# Asamblea General

Distr. general  
24 de agosto de 2018  
Español  
Original: inglés

## Septuagésimo tercer período de sesiones

Tema 135 t) del programa provisional\*

### **Informes financieros y estados financieros auditados e informes de la Junta de Auditores: Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas**

## **Aplicación de las recomendaciones de la Junta de Auditores que figuran en su informe sobre la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017**

### **Informe del Secretario del Comité Mixto de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas y el Representante del Secretario General para la inversión de los activos de la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas**

#### *Resumen*

Este informe se presenta de conformidad con la resolución [48/216 B](#) de la Asamblea General, en que esta pidió a los jefes ejecutivos de las entidades de las Naciones Unidas que, al tiempo que se presentaran a la Asamblea las recomendaciones de la Junta de Auditores, le indicaran las medidas que hubieran tomado o que fueran a tomar para aplicar dichas recomendaciones.

En este informe se facilita información adicional a las observaciones ya presentadas a la Junta de Auditores, que se incluyeron en el informe final de la Junta sobre la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas.

Por tanto, con el fin de reducir la redundancia y simplificar la documentación, en el presente informe se incluyen más observaciones de la Caja de Pensiones solamente en los casos en que se ha considerado necesario, así como información sobre el estado de la aplicación, el departamento encargado, la fecha estimada en que la recomendación se terminará de aplicar y el grado de prioridad de cada una de las recomendaciones que figuran en los informes de la Junta. Se ofrece, además, información actualizada sobre el estado de la aplicación de las recomendaciones formuladas por la Junta que guardan relación con ejercicios anteriores y respecto de las cuales la Junta consideró que no se habían aplicado totalmente.

\* [A/73/150](#).



## Introducción

1. Este informe se presenta de conformidad con lo dispuesto en el párrafo 7 de la resolución 48/216 B de la Asamblea General, en que esta pidió a los jefes ejecutivos de las entidades de las Naciones Unidas que, al tiempo que se presentaran a la Asamblea las recomendaciones de la Junta de Auditores por conducto de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto, facilitaran a la Asamblea sus respuestas e indicaran las medidas que fueran a tomar para aplicar dichas recomendaciones, así como los correspondientes calendarios de aplicación.

2. Para preparar este informe, se tuvieron en cuenta las disposiciones de la resolución 70/238 A de la Asamblea General, en cuyo párrafo 14 se destacó que el informe de la Junta de Auditores sobre la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas debería ser presentado a la Asamblea General de forma independiente, al igual que se hacía con otras entidades de las Naciones Unidas, y decidió que debería continuar adjuntándose una copia del mismo al informe del Comité Mixto de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas. En el párrafo 5 de su resolución 71/261 A, la Asamblea General decidió continuar examinando el informe de la Junta de Auditores sobre la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas en relación con el tema del programa relativo al informe de la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas.

### A. Aplicación de las recomendaciones contenidas en el informe de la Junta de Auditores sobre la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017<sup>1</sup>

3. En el cuadro 1 se resume el estado de la aplicación de las recomendaciones principales al mes de agosto de 2018.

Cuadro 1

#### Estado de la aplicación de las recomendaciones principales

<i>Departamento encargado</i>	<i>Número de recomendaciones</i>	<i>Aplicadas</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Con plazo</i>	<i>Sin plazo</i>
Oficina de Gestión de las Inversiones	5	–	5	5	–
Secretaría de la Caja	7	–	7	7	–
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>–</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>–</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>100</b>	<b>–</b>	<b>100</b>		

4. En el cuadro 2 se resume el estado de la aplicación de todas las recomendaciones al mes de agosto de 2018.

<sup>1</sup> A/73/5/Add.16.

Cuadro 2  
Estado de la aplicación de todas las recomendaciones

<i>Departamento encargado</i>	<i>Número de recomendaciones</i>	<i>Aplicadas</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Con plazo</i>	<i>Sin plazo</i>
Oficina de Gestión de las Inversiones	9	–	9	9	–
Secretaría de la Caja	8	–	8	8	–
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>–</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>–</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>100</b>	<b>–</b>	<b>100</b>		

5. **En el párrafo 29, la Junta recomendó que la Caja tramitara los casos pendientes desde hacía mucho tiempo de forma prioritaria y en un plazo concreto.**

*Departamento encargado:* Secretaría de la Caja de Pensiones  
*Estado:* En vías de aplicación  
*Prioridad:* Alta  
*Plazo:* Tercer trimestre de 2019

6. La Caja introducirá nuevas mejoras en el sistema para facilitar la detección de los casos que estén listos para su tramitación, y perfeccionará su sistema de inteligencia empresarial para informar con precisión sobre la situación de los casos, así como sobre el tiempo necesario para tramitar cada tipo de prestación.

7. **En el párrafo 36, la Junta recomendó que la Caja realizara un ejercicio de limpieza de datos para detectar y cerrar todos los procesos de trabajo que siguieran en curso de tramitación por problemas relacionados con el Sistema Integrado de Administración de Pensiones.**

*Departamento encargado:* Secretaría de la Caja de Pensiones  
*Estado:* En vías de aplicación  
*Prioridad:* Alta  
*Plazo:* Tercer trimestre de 2019

8. Se han detectado problemas relativos a los procesos de trabajo en el Sistema Integrado de Administración de Pensiones y se están efectuando, si no se han efectuado ya, las correcciones pertinentes. Tales correcciones posibilitarán el cierre automático de los procesos de trabajo completados o el cierre de aquellos casos que no requieran más actuaciones.

9. **En el párrafo 38, la Junta recomendó que la Caja encargara una auditoría del Sistema Integrado de Administración de Pensiones con vistas a determinar las deficiencias y los problemas del sistema para poder corregirlos.**

*Departamento encargado:* Secretaría de la Caja de Pensiones  
*Estado:* En vías de aplicación  
*Prioridad:* Alta  
*Plazo:* Segundo trimestre de 2020

10. La Caja ya había encargado y finalizado una verificación de control del módulo de base de datos del Sistema Integrado de Administración de Pensiones, de la que se encargó el propio fabricante de la base de datos. Como recomendó la Junta de Auditores, la Caja encargará una auditoría general del Sistema Integrado de Administración de Pensiones para evaluar también las nuevas funciones que ofrece la versión actualizada de la aplicación.

**11. En el párrafo 46, la Junta recomendó que la Caja colaborara con las organizaciones afiliadas y resolviera los problemas en la transmisión a la Caja de los documentos necesarios para tramitar las prestaciones del régimen de pensiones.**

*Departamento encargado:* Secretaría de la Caja de Pensiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Alta

*Plazo:* Tercer trimestre de 2019

12. La Caja está trabajando activamente para supervisar y aplicar mecanismos con el fin de velar por que las organizaciones afiliadas presenten los documentos esenciales para la separación del servicio en el plazo oportuno. La Caja ha designado coordinadores con las organizaciones afiliadas. La Caja comparte con estos coordinadores datos y presenta informes sobre las próximas separaciones. Se mejorará el portal de autoservicio para empleadores con el fin de que se incluya más información sobre la situación de todos los documentos básicos de separación del servicio.

**13. En el párrafo 47, la Junta recomendó que la Caja creara un sistema para recibir los documentos necesarios a través de una interfaz electrónica segura.**

*Departamento encargado:* Secretaría de la Caja de Pensiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Alta

*Plazo:* Segundo trimestre de 2020

14. Actualmente, la Caja está colaborando con la Secretaría de las Naciones Unidas en la ejecución de un proyecto de mejora para crear una interfaz de datos entre Umoja y el Sistema Integrado de Administración de Pensiones a fin de seguir automatizando el intercambio de información y documentación sobre los funcionarios que se jubilan. La nueva interfaz aportará varias mejoras en lo que respecta a la actualización oportuna del estado de los documentos de separación del servicio, y aumentará la exactitud de los datos y la facilidad de acceso de los jubilados a un archivo centralizado de información sobre el estado de su proceso de separación del servicio. En una fase posterior, la Caja tratará de ampliar esta iniciativa a otras organizaciones afiliadas y estudiará mecanismos para la presentación electrónica de los documentos de separación del servicio. Asimismo, la Caja estudiará posibles cambios en sus Estatutos para aceptar firmas electrónicas.

**15. En el párrafo 55, la Junta reiteró su recomendación de que la Caja documentara el mecanismo de atención de las reclamaciones de los clientes (véase [A/72/5/Add.16](#), párr. 112) y recomendó, además, que la Caja creara un sistema centralizado de gestión de los clientes que asignara un número único de seguimiento que los clientes pudieran usar para hacer un seguimiento del estado de la solicitud o reclamación hasta que la cuestión se resolviera del todo.**

*Departamento encargado:* Secretaría de la Caja de Pensiones  
*Estado:* En vías de aplicación  
*Prioridad:* Media  
*Plazo:* Cuarto trimestre de 2019

16. La Caja puso en marcha un proyecto para implantar un sistema de gestión de las relaciones con los clientes. La Caja plantea un enfoque de dos etapas. La Secretaría de las Naciones Unidas ya puso en marcha una etapa inicial basada en la adopción de un sistema específico: iNeed. El sistema facilitará funciones estándar para recopilar y procesar las consultas presentadas por los clientes de la Caja, así como para darles seguimiento e informar al respecto. La segunda etapa consistirá en incluir en el Sistema Integrado de Administración de Pensiones los datos recopilados y procesados a través del sistema específico. Esta solución permitirá seguir consolidando los datos relacionados con todos los tipos de consultas con los respectivos casos en el Sistema Integrado de Administración de Pensiones.

**17. En el párrafo 61, la Junta recomendó que la Caja examinara el procedimiento para la obtención del certificado de titularidad y los casos de prestaciones suspendidas por períodos más largos.**

*Departamento encargado:* Secretaría de la Caja de Pensiones  
*Estado:* En vías de aplicación  
*Prioridad:* Alta  
*Plazo:* Tercer trimestre de 2020

18. La secretaría de la Caja seguirá examinando el procedimiento del certificado de titularidad. Entre las mejoras esperadas, se incluye la implantación de una verificación automatizada de firmas. La Caja revisará las prestaciones suspendidas por no haber recibido el certificado de titularidad y adoptará las medidas oportunas al respecto. Los Estatutos de la Caja exigen que los derechos a prestaciones periódicas caduquen pasados cinco años para los casos de prestaciones suspendidas. La Caja procura ponerse en contacto con los beneficiarios durante el período de suspensión e identifica gradualmente las prestaciones suspendidas que podrían perderse. Las prestaciones suspendidas se pueden restablecer si el beneficiario se pone en contacto con la Caja; de lo contrario, se perderán más adelante.

**19. En el párrafo 62, la Junta recomendó que la Caja de Pensiones elaborara un sistema automático de verificación de firmas para facilitar el procedimiento del certificado de titularidad.**

*Departamento encargado:* Secretaría de la Caja de Pensiones  
*Estado:* En vías de aplicación  
*Prioridad:* Alta  
*Plazo:* Tercer trimestre de 2020

20. La Caja seguirá ejecutando el proyecto concebido para automatizar la verificación de la firma durante el proceso anual de certificación de titularidad. Se prevé que el contrato se adjudique a principios de 2019. De acuerdo con las estimaciones, el sistema de verificación de la firma se implantará a lo largo de 2019 para que se emplee con el proceso de certificación de titularidad en 2020.

21. **En el párrafo 67, la Junta recomendó que la Caja elaborara directrices para la subasignación del presupuesto de riesgo en relación con los títulos de renta variable por país, sector y moneda.**

*Departamento encargado:* Oficina de Gestión de las Inversiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Media

*Plazo:* Segundo trimestre de 2019

22. La Oficina de Gestión de las Inversiones trabaja actualmente con el objetivo de fijar límites de riesgo para los títulos de renta variable y ha creado un presupuesto de riesgo para la cartera al nivel de clase de activos. Además, ha establecido límites de riesgo para la renta fija por duración y moneda.

23. **En el párrafo 70, la Junta recomendó que la Caja acelerara la aplicación de las recomendaciones formuladas en el examen independiente de las principales prácticas de inversión de la Caja, así como de su gestión de las inversiones y de riesgos.**

*Departamento encargado:* Oficina de Gestión de las Inversiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Alta

*Plazo:* Primer trimestre de 2019

24. En el informe del examen independiente se menciona que la mayoría de las principales prácticas ya se han incorporado a las de la Oficina de Gestión de las Inversiones. Esta última ha realizado avances satisfactorios en cuanto a la aplicación de las recomendaciones más importantes que figuran en el mencionado informe y concluirá la puesta en práctica de todas las recomendaciones en el primer trimestre de 2019.

25. **En el párrafo 75, la Junta recomendó que, teniendo en cuenta la exposición al riesgo de tipo de cambio, la Caja adoptara con prontitud medidas para aplicar las recomendaciones formuladas en el estudio de las monedas con objeto de reducir los efectos de la volatilidad cambiaria en el rendimiento de las inversiones.**

*Departamento encargado:* Oficina de Gestión de las Inversiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Alta

*Plazo:* Tercer trimestre de 2019

26. La Oficina de Gestión de las Inversiones continuará revisando su proceso interno de inversión y aplicará las recomendaciones del estudio de las monedas para gestionar mejor la exposición al riesgo de tipo de cambio.

27. **En el párrafo 76, la Junta recomendó que la Caja acelerara el estudio de la gestión del activo y el pasivo para ajustar su exposición al riesgo de tipo de cambio con respecto al pasivo.**

*Departamento encargado:* Oficina de Gestión de las Inversiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Alta

*Plazo:* Tercer trimestre de 2019

28. Está previsto que el estudio de la gestión del activo y el pasivo concluya antes de la reunión de julio de 2019 del Comité Mixto de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas. Ya se ha iniciado el proceso de llamado a presentación de propuestas para contratar al consultor que ayudará a la Caja a elaborar el estudio de la gestión del activo y el pasivo.

**29. En el párrafo 77, la Junta recomendó que la Caja elaborara estrategias adecuadas y un plan de acción para gestionar los riesgos de tipo de cambio sobre la base de los resultados del estudio de la gestión del activo y el pasivo.**

*Departamento encargado:* Oficina de Gestión de las Inversiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Alta

*Plazo:* Cuarto trimestre de 2019

30. Una vez realizado el estudio de la gestión del activo y el pasivo, y tras examinar sus resultados, la Oficina de Gestión de las Inversiones desarrollará y aplicará estrategias y un plan de acción acordes con el objetivo pertinente para gestionar los riesgos de tipo de cambio.

**31. En el párrafo 78, la Junta recomendó que la Caja preparara directrices sobre la exposición al riesgo de tipo de cambio para cada clase de activos con respecto al parámetro de referencia.**

*Departamento encargado:* Oficina de Gestión de las Inversiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Media

*Plazo:* Cuarto trimestre de 2019

32. La Oficina de Gestión de las Inversiones está trabajando para definir directrices específicas aplicables a la exposición al riesgo de tipo de cambio para cada clase de activos con respecto al parámetro de referencia.

**33. En el párrafo 86, la Junta recomendó que la Caja planificara y ejecutara adecuadamente la adquisición de programas informáticos esenciales.**

*Departamento encargado:* Oficina de Gestión de las Inversiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Alta

*Plazo:* Cuarto trimestre de 2019

34. La Oficina de Gestión de las Inversiones está revisando su proceso interno de planificación y ejecución de la adquisición de programas informáticos esenciales.

**35. En el párrafo 92, la Junta recomendó que la Caja evaluara el riesgo de fraude en lo que respecta a la Oficina de Gestión de las Inversiones, con miras a**

**determinar las esferas vulnerables y elaborar una estrategia de mitigación adecuada.**

*Departamento encargado:* Oficina de Gestión de las Inversiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Alta

*Plazo:* Segundo trimestre de 2019

36. La Oficina de Gestión de las Inversiones llevará a cabo una evaluación interna del riesgo de fraude con el apoyo de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna. La evaluación del riesgo de fraude incluirá la detección del riesgo de fraude inherente, la evaluación de la probabilidad y la relevancia de este último, y la respuesta ante la probabilidad y la importancia de los riesgos de fraude inherente y residual. Además de esta iniciativa, se ha contratado a un consultor especializado en seguridad de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) para que analice las posibles deficiencias de protección de TIC, y se reforzará la capacitación impartida para sensibilizar sobre el fraude. Asimismo, la capacitación anual sobre ética incluirá un módulo especial de sensibilización sobre el fraude.

**37. En el párrafo 97, la Junta recomendó que la Caja gestionara internamente el prototipo de herramienta de conciliación de forma periódica hasta ultimar el contrato con Morgan Stanley Capital International y que, posteriormente, pusiera en marcha un nuevo proceso de conciliación interna para hacer un seguimiento de la función externalizada.**

*Departamento encargado:* Oficina de Gestión de las Inversiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Media

*Plazo:* Segundo trimestre de 2019

38. El prototipo de herramienta interna se desarrolló como medida provisional para proporcionar a Morgan Stanley Capital International una definición de los requisitos de la Oficina de Gestión de las Inversiones a fin de formular un proceso más robusto y listo para ser utilizado que pudiera ejecutarse con regularidad. El siguiente paso de la Oficina consiste en suscribir un contrato con Morgan Stanley Capital International para recibir directamente la información del proveedor de servicios y crear un sistema permanente de conciliación de los datos entre el proveedor de servicios y Morgan Stanley Capital International. Se espera que esta recepción de información esté implantada antes del segundo trimestre de 2019 y que las respectivas conciliaciones se realicen como parte de ese proceso. La Oficina tendrá que instaurar un nuevo proceso de conciliación interna como parte de la solución para garantizar que la dirección cuente con un control interno adecuado de esa función externalizada. El objetivo a largo plazo del modelo operacional específico de TIC consistirá en proporcionar a la Oficina un sistema más sólido de conciliación en toda la corporación a través de herramientas automatizadas. Estas herramientas permitirán a la Oficina realizar conciliaciones de datos entre distintas plataformas y proporcionarán a la administración la capacidad de garantizar que la información se presente con exactitud en todos los sistemas utilizados para respaldar nuestras actividades institucionales.

## B. Aplicación de las recomendaciones contenidas en los informes de la Junta de Auditores sobre la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas correspondientes a los ejercicios económicos anteriores

39. En el anexo de su informe correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017 ([A/73/5/Add.16](#), cap. II), la Junta resumió el estado de la aplicación de las recomendaciones de ejercicios económicos anteriores.

40. En el cuadro 3 se resume la situación general al mes de agosto de 2018 de las 20 recomendaciones que la Junta consideró que no se habían aplicado plenamente. Además, el párrafo 106 del informe de la Junta correspondiente a 2016<sup>2</sup> contenía una recomendación de auditoría dirigida a las organizaciones afiliadas de la Caja de Pensiones.

Cuadro 3

### Estado de la aplicación de las recomendaciones pendientes de ejercicios anteriores que en el anexo del informe de la Junta de Auditores figuraban como no aplicadas totalmente

<i>Departamento encargado</i>	<i>Número de recomendaciones</i>	<i>Aplicadas</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Con plazo</i>	<i>Sin plazo</i>
Oficina de Gestión de las Inversiones	8	–	8	8	–
Secretaría de la Caja de Pensiones	12	–	12	12	–
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>–</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>–</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>100</b>	<b>–</b>	<b>100</b>		

### Informe de la Junta de Auditores correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2013<sup>3</sup>

41. En el párrafo 47, la secretaría de la Caja estuvo de acuerdo con la recomendación reiterada de la Junta de que a) siguiera mejorando los controles y la eficiencia de la conciliación de los registros de los afiliados para asegurarse de que las discrepancias se detectaran y conciliaran con las organizaciones afiliadas de manera oportuna; y b) preparara conciliaciones de las aportaciones cada mes y al cierre de cada ejercicio con el fin de asegurar la exactitud de las aportaciones y las cuentas por cobrar registradas en el sistema de pensiones y los estados financieros.

*Departamento encargado:* Secretaría de la Caja de Pensiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Media

*Plazo:* Cuarto trimestre de 2019

42. La Caja está realizando progresos en el proyecto de interfaces financieras mensuales. El proyecto piloto para la conciliación mensual de las aportaciones presentadas por las organizaciones afiliadas comenzó en julio de 2018 y su implantación está prevista para enero de 2019. En 2019, más organizaciones se sumarán a la presentación de informes y la tramitarán de las aportaciones con carácter

<sup>2</sup> [A/72/5/Add.16](#), capítulo II.

<sup>3</sup> [A/69/9 \(anexo X\)](#).

mensual. La conciliación de las aportaciones al cierre del ejercicio se completa todos los años antes de cerrar los estados financieros. El proyecto de interfaces financieras para la conciliación mensual supondrá una nueva mejora del proceso.

**43. En el párrafo 51, la secretaría de la Caja estuvo de acuerdo con la recomendación de la Junta de a) utilizar y promover el autoservicio en línea como instrumento adicional en el procedimiento del certificado de titularidad y la ejecución fluida del sistema integrado de administración de pensiones; y b) considerar la posibilidad de establecer un plan práctico para elaborar un sistema automático de verificación de firmas, huellas digitales o imágenes con el fin de facilitar el procedimiento del certificado de titularidad.**

*Departamento encargado:* Secretaría de la Caja de Pensiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Media

*Plazo:* Tercer trimestre de 2020

44. Se amplió el módulo de autoservicio para los afiliados a fin de proporcionarles acceso a los documentos probatorios y permitir que los afiliados que no formen parte del sistema de doble cálculo (aproximadamente el 75% de los beneficiarios) descarguen, impriman y firmen el certificado de titularidad. Además, el módulo de autoservicio para los afiliados permite a los jubilados y a los beneficiarios actualizar su dirección, así como hacer un seguimiento de todos los pagos que les abone la Caja, incluidas las deducciones aplicadas en concepto de pagos mensuales por el seguro médico después de la separación del servicio. La Caja seguirá implementando el proyecto para automatizar la verificación de la firma durante el proceso anual de certificación de titularidad. Se prevé que a principios de 2019 tenga lugar la adjudicación de un contrato. De acuerdo con las estimaciones, el sistema de verificación de la firma se implantará a lo largo de 2019 para que se emplee con el proceso de certificación de titularidad en 2020.

#### **Informe de la Junta de Auditores correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2014<sup>4</sup>**

**45. En el párrafo 53, la Junta recomendó que la Caja velara por que se respetara el período de referencia estipulado para la tramitación de las prestaciones mediante la introducción de mejoras en la eficiencia y la utilización de servicios posibilitados por la tecnología de la información, por cuanto la prestación de servicios a sus afiliados era la función primordial de la Caja.**

*Departamento encargado:* Secretaría de la Caja de Pensiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Alta

*Plazo:* Tercer trimestre de 2019

46. La Caja ha realizado avances en el cumplimiento del objetivo de tramitar el 75% de las prestaciones dentro de los 15 días laborables siguientes a la recepción de los documentos necesarios para la separación del servicio. La Caja mantiene un número bajo y estable de casos de separación inicial pendientes y tramita aproximadamente el 80% de las separaciones dentro del mismo mes civil. La Caja también ha reforzado el intercambio de información y la cooperación con las organizaciones afiliadas a fin

<sup>4</sup> A/70/325 (anexo VI).

de acelerar la presentación de los documentos para la separación del servicio. Se han designado coordinadores, y se intercambian datos e informes habitualmente con las organizaciones afiliadas.

**47. En el párrafo 65, la Junta recomendó que la Caja a) formulara una política integral para la planificación estratégica, la gobernanza y la gestión de diversos proyectos de tecnología de la información requeridos o en proceso de aplicación; y b) adoptara medidas proactivas para acelerar el proceso de adquisición de la sustitución del sistema de gestión de las órdenes existentes y restringir los gastos adicionales en medidas provisionales.**

*Departamento encargado:* Oficina de Gestión de las Inversiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Alta

*Plazo:* Cuarto trimestre de 2019

48. La Oficina de Gestión de las Inversiones actualizó su documento de estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) en 2017. El documento de estrategia de TIC tiene por objeto exponer un resumen de los proyectos y la hoja de ruta que la Oficina de Gestión de las Inversiones aplicará con el fin de modernizar su infraestructura y prepararse para el crecimiento previsto en un plazo de entre cinco y diez años. Además, la Oficina ha contratado los servicios de Cutter Associates, una consultora externa sobre tecnología para la gestión de activos que se especializa en ayudar a administradores de activos a preparar hojas de ruta tecnológicas a largo plazo basadas en las mejores prácticas del sector.

#### **Informe de la Junta de Auditores correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2015<sup>5</sup>**

**49. En el párrafo 37, la Junta recomendó que la Caja concibiera un mecanismo para evaluar periódicamente qué valor añadido aportaba al desempeño la gestión activa de la cartera, a fin de medir sus efectos y corregir el rumbo de la manera que se considerara necesaria.**

*Departamento encargado:* Oficina de Gestión de las Inversiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Media

*Plazo:* Segundo trimestre de 2019

50. La Oficina de Gestión de las Inversiones recurrió en 2017 a los servicios de un proveedor para realizar un examen independiente de las prácticas de gestión general y de riesgos de las inversiones de la Caja. El estudio resultante contiene una lista de verificación detallada de las prácticas de la Caja en comparación con los estándares del sector. Además, en él se concluye que la mayoría de las principales prácticas ya se han incorporado a las de la Caja. Se están tomando medidas para subsanar los aspectos susceptibles de mejora detectados por Deloitte.

**51. En el párrafo 75, la Junta recomendó que la Caja a) examinara la cuestión de la exposición al riesgo cambiario y utilizara herramientas y procedimientos adecuados para mitigar las pérdidas cambiarias; y b) estableciera un mecanismo**

<sup>5</sup> A/71/5/Add.16, capítulo II.

**interno para observar, evaluar y gestionar las pérdidas o ganancias cambiarias, además de controlar periódicamente el valor razonable de los activos.**

*Departamento encargado:* Oficina de Gestión de las Inversiones  
*Estado:* En vías de aplicación  
*Prioridad:* Media  
*Plazo:* Primer trimestre de 2019

52. En 2017 se encargó a BNP Paribas la realización del estudio de gestión monetaria, cuya versión final se entregó en febrero de 2018. El proyecto de estudio se examinó con el Comité de Inversiones en noviembre de 2017. La dirección de la Oficina de Gestión de las Inversiones aceptó las conclusiones principales del estudio y está procediendo a aplicar estrategias encaminadas a una mejor gestión de la exposición al riesgo de tipo de cambio.

**53. En el párrafo 94, la Junta recomendó que la Caja suscribiera un acuerdo de prestación de servicios en el que se definieran las respectivas funciones y responsabilidades, así como los parámetros para la prestación de servicios, y que estableciera un mecanismo para asegurar su cumplimiento.**

*Departamento encargado:* Oficina de Gestión de las Inversiones  
*Estado:* En vías de aplicación  
*Prioridad:* Media  
*Plazo:* Primer trimestre de 2019

54. La Oficina de Gestión de las Inversiones ha suscrito un acuerdo de prestación de servicios con Bloomberg en el que se definen las respectivas funciones y responsabilidades, así como los parámetros para la prestación de servicios, y se establece un mecanismo para asegurar su cumplimiento. La Oficina espera que el acuerdo esté vigente antes del primer trimestre de 2019.

**55. En el párrafo 105, la Junta recomendó que la Caja: a) dejara constancia de la recepción de quejas y consultas provenientes de todas las fuentes; b) separara las quejas de las consultas para responder a ellas de manera adecuada; c) estableciera un sistema de categorías y orden de prelación de las quejas y su resolución; d) informara a los afiliados periódicamente sobre la etapa en la que se encontrara la tramitación de las quejas; e) estableciera un sistema para dar seguimiento a las reclamaciones e informar a las instancias pertinentes de la Caja sobre la etapa en la que se encontraran, para que el mecanismo de prestación de servicios a los afiliados pudiera funcionar de manera eficaz; y f) revisara los datos sobre las quejas para intentar detectar deficiencias en el sistema y mejorar y modernizar los procesos vigentes.**

*Departamento encargado:* Secretaría de la Caja de Pensiones  
*Estado:* En vías de aplicación  
*Prioridad:* Alta  
*Plazo:* Cuarto trimestre de 2019

56. Se deja constancia de la recepción de todas las consultas, se tramitan y se les da seguimiento. Se atiende inmediatamente a los afiliados que se presentan en persona, se responden todas las llamadas telefónicas en horario de oficina y todos los mensajes

de correo electrónico reciben una respuesta automática pertinente a la cuestión. Se incluyó un formulario de contacto en el sitio web de la Caja, en el que es posible clasificar las consultas por tema y remitirlas a la oficina adecuada. Los buzones de correo electrónico especiales y la página de ayuda de urgencia en el sitio web permiten a la Caja actuar con rapidez en los casos de alta prioridad, incluidos el fallecimiento de un jubilado o beneficiario y la interrupción del pago mensual de prestaciones. Al mismo tiempo, la Caja puso en marcha un proyecto para implantar un sistema de gestión de las relaciones con los clientes. La Caja prevé un enfoque de dos etapas. La Secretaría de las Naciones Unidas ya puso en marcha una etapa inicial basada en la aprobación de un sistema específico (a saber, iNeed). El sistema facilitará funciones estándar para recopilar y procesar las consultas presentadas por los clientes de la Caja, así como para darles seguimiento e informar al respecto. La segunda etapa consistirá en incluir en el Sistema Integrado de Administración de Pensiones los datos recopilados y procesados a través del sistema específico. Esta solución permitirá seguir consolidando los datos relacionados con todos los tipos de consultas con los respectivos casos en el Sistema Integrado.

**57. En el párrafo 110, la Junta recomendó que la Caja fijara un plazo para tramitar los casos. Se debería establecer un marco interno para informar sobre cada tipo de prestación en función de su orden de prelación.**

*Departamento encargado:* Secretaría de la Caja de Pensiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Alta

*Plazo:* Tercer trimestre de 2019

58. El marco estratégico de la Caja de Pensiones y los documentos presupuestarios especifican el indicador de progreso y la meta para la tramitación de prestaciones. La Caja está estudiando los requisitos específicos y procesando las estadísticas por tipo de separación inicial, lo que permitirá asignar diferentes plazos de referencia a cada tipo de prestación. Entretanto, el objetivo vigente de que el 75% de las prestaciones por separación inicial se tramite dentro de los 15 días laborables siguientes a la recepción de todos los documentos necesarios a tal efecto se aplica a todos los tipos de prestaciones.

**59. En el párrafo 115, la Junta recomendó que la Caja simplificara el proceso para obtener los certificados de titularidad, por ejemplo, explorando la posibilidad de contactarse con bancos correspondientes para que participaran en este proceso.**

*Departamento encargado:* Secretaría de la Caja de Pensiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Media

*Plazo:* Cuarto trimestre de 2018

60. La Caja estudió la posibilidad de contactar con los bancos correspondientes para que participaran en el procedimiento del certificado de titularidad; sin embargo, esto no fue viable, dado que se utilizan múltiples bancos corresponsales para remitir pagos a 190 países y las normativas locales diversas dificultan la participación de los bancos en el proceso. Se ha revisado el procedimiento del certificado de titularidad para velar por que todas las actividades se completen en un año natural, desde la fecha de envío inicial hasta la conclusión de las medidas de seguimiento. Todos los afiliados ajenos al sistema doble de ajuste, en torno al 75% del total, pueden acceder a su certificado

de titularidad individual en la sección de autoservicio de los afiliados e imprimirlo, lo cual facilita enormemente el acceso al formulario anual de certificado de titularidad.

**Informe de la Junta de Auditores correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016<sup>6</sup>**

**61. En el párrafo 41, la Junta recomendó que la Caja preparara un presupuesto detallado de riesgos para todas las categorías de activos.**

*Departamento encargado:* Oficina de Gestión de las Inversiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Alta

*Plazo:* Segundo trimestre de 2019

62. La Oficina de Gestión de las Inversiones aprobó unos límites de riesgo más detallados a principios de 2017 para la cartera de renta fija gestionada internamente, entre los que se incluían límites por moneda y por duración. La Oficina está elaborando límites activos para la cartera de renta variable internacional y prevé aplicarlos no más tarde del segundo trimestre de 2019. La Oficina también está tomando medidas con respecto a la recomendación de preparar límites de riesgo detallados para los títulos de renta variable. Los límites de riesgo para los títulos de renta fija ya se están aplicando. Esto tal vez no sea factible para categorías como activos reales e inversiones alternativas. La Oficina examinará y considerará la recomendación en lo que respecta a estas clases de activos, a la espera del resultado de nuevas investigaciones y análisis.

**63. En el párrafo 67, la Junta recomendó que la Caja incorporara disposiciones sobre la duración del contrato en la política y formalizara el método de evaluación antes de adjudicar o renovar el contrato de los administradores de fondos.**

*Departamento encargado:* Oficina de Gestión de las Inversiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Media

*Plazo:* Segundo trimestre de 2018

64. La Oficina de Gestión de las Inversiones actualizó su política para administradores externos en abril de 2018 e incorporó disposiciones relativas a la duración del contrato con los administradores externos de fondos. Además, la Oficina incluyó en la política más datos sobre el método de evaluación. La Oficina revisará la política anualmente y velará por que refleje las mejores prácticas.

**65. En el párrafo 75, la Junta recomendó que la Caja actualizara el plan de continuidad de las operaciones y recuperación en casos de desastre en la Oficina de Gestión de las Inversiones incluyendo todas las aplicaciones esenciales, determinara los objetivos de tiempo de recuperación para todas las aplicaciones esenciales y llevara a cabo un análisis del impacto en las operaciones, teniendo en cuenta la importancia crítica de sus operaciones.**

<sup>6</sup> A/72/5/Add.16, cap. II.

*Departamento encargado:* Oficina de Gestión de las Inversiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Alta

*Plazo:* Primer trimestre de 2019

66. La Oficina de Gestión de las Inversiones suscribió un contrato en abril de 2018 para la preparación de un estudio sobre la seguridad de la tecnología de la información y las comunicaciones, la gestión de los riesgos y la gestión de la continuidad de las operaciones para la Oficina.

**67. En el párrafo 79, la Junta recomendó que la Caja elaborara una política integral de seguridad para la Oficina de Gestión de las Inversiones que debía ser ampliamente distribuida entre los administradores y funcionarios, y estableciera un mecanismo para garantizar su cumplimiento.**

*Departamento encargado:* Oficina de Gestión de las Inversiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Media

*Plazo:* Primer trimestre de 2019

68. La Oficina de Gestión de las Inversiones preparará una política integral de seguridad, y se prevé que los resultados del estudio sobre la seguridad de la tecnología de la información y las comunicaciones ayuden al personal de la Oficina a responder a la recomendación.

**69. En el párrafo 92, la Junta recomendó que la Caja: a) estudiara la posibilidad de seguir automatizando diversas etapas de la tramitación de las prestaciones; b) estableciera controles de entrada para garantizar la uniformidad de la información en el Sistema Integrado de Administración de Pensiones; c) mejorara las funciones de los módulos de autoservicio de los afiliados y los empleadores; y d) resolviera los problemas derivados de la migración de datos al Sistema Integrado de Administración de Pensiones.**

*Departamento encargado:* Secretaría de la Caja de Pensiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Alta

*Plazo:* Cuarto trimestre de 2019

70. La Caja empleará un enfoque de dos vertientes para seguir automatizando la tramitación de las prestaciones, que abarca la introducción de mejoras periódicas en el sistema y la actualización del sistema y previsiblemente ofrecerá nuevas oportunidades de automatización. La Caja ha introducido nuevas funciones en los módulos de autoservicio de los afiliados y los empleadores, como la que permite que los beneficiarios cambien la dirección, la de documentos probatorios y la que sirve para proporcionar informes a las organizaciones afiliadas con datos sobre los diferentes tipos de casos. La Caja seguirá ocupándose con decisión de los problemas relativos a los datos. Para ello, todas las causas de fondo que se detecten se documentarán y abordarán en consecuencia.

**71. En el párrafo 101, la Junta recomendó que la Caja: a) estableciera un plazo concreto para tramitar todos los casos pendientes para los que se hubieran**

**recibido todos los documentos; y b) fijara un plazo para la tramitación de cada tipo de derecho o prestación.**

*Departamento encargado:* Secretaría de la Caja de Pensiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Alta

*Plazo:* Tercer trimestre de 2019

72. El marco estratégico de la Caja de Pensiones y los documentos presupuestarios especifican el indicador de progreso y la meta para la tramitación de prestaciones. La Caja sigue realizando avances importantes en el logro del objetivo de tramitar el 75% de las prestaciones por separación inicial en un plazo de 15 días laborables una vez recibidos todos los documentos necesarios para la separación. La Caja mejoró sustancialmente su desempeño en la tramitación de las prestaciones durante 2017 y está estudiando los requisitos específicos y procesando las estadísticas, lo que permitirá asignar diferentes plazos para cada tipo de prestación. Entretanto, el objetivo vigente de que el 75% de las prestaciones por separación inicial se tramite dentro de los 15 días laborables siguientes a la recepción de todos los documentos necesarios a tal efecto se aplica a todos los tipos de prestaciones.

**73. En el párrafo 112, la Junta recomendó que la Caja documentara un mecanismo de atención a las reclamaciones de los clientes e incluyera procedimientos de indización, clasificación, asignación de prioridades y seguimiento de las consultas.**

*Departamento encargado:* Secretaría de la Caja de Pensiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Media

*Plazo:* Cuarto trimestre de 2019

74. La Caja puso en marcha un proyecto para implantar un sistema de gestión de las relaciones con los clientes. La Caja prevé un enfoque de dos etapas. La Secretaría de las Naciones Unidas ya puso en marcha una etapa inicial basada en la aprobación de un sistema específico (a saber, iNeed). El sistema facilitará funciones estándar para recopilar y procesar las consultas presentadas por los miembros de la Caja, así como para darles seguimiento e informar al respecto. La segunda etapa consistirá en incluir en el Sistema Integrado de Administración de Pensiones los datos recopilados y procesados a través del sistema específico. Esta solución permitirá seguir consolidando los datos relacionados con todos los tipos de consultas con los respectivos casos en el Sistema Integrado.

**75. En el párrafo 118, la Junta recomendó que la Caja examinara: a) el procedimiento para la obtención del certificado de titularidad; y b) los casos de prestaciones suspendidas por períodos más largos.**

*Departamento encargado:* Secretaría de la Caja de Pensiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Media

*Plazo:* Tercer trimestre de 2019

76. Todos los afiliados ajenos al sistema doble de ajuste, en torno al 75% del total, pueden acceder a su certificado de titularidad individual en la sección de autoservicio de los afiliados e imprimirlo, lo cual facilita enormemente el acceso al formulario anual de certificado de titularidad. La Caja está adquiriendo un instrumento de verificación automatizada de firmas a fin de seguir automatizando el procedimiento del certificado de titularidad. Las prestaciones se suspenden tras varios intentos de establecer contacto con el beneficiario. Con frecuencia, estos casos requieren interacción con los afiliados, que a menudo viven en zonas remotas con servicios postales deficientes. La Caja revisa gradualmente las prestaciones suspendidas que podrían perderse. Los Estatutos de la Caja exigen que los derechos a prestaciones periódicas caduquen pasados cinco años para los casos de prestaciones suspendidas.

**77. En el párrafo 124, la Junta recomendó que la Caja estableciera un sistema para recibir los cuadros de las aportaciones mensualmente, junto con una lista de los afiliados de cada organización afiliada, para eliminar las discrepancias en la conciliación de los registros de los afiliados.**

*Departamento encargado:* Secretaría de la Caja de Pensiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Media

*Plazo:* Cuarto trimestre de 2019

78. La primera conciliación mensual piloto se inició en julio de 2018 y está previsto que empiece a funcionar en enero de 2019. Más organizaciones se sumarán en 2019 a la presentación de información y la tramitación de las aportaciones con carácter mensual. La Caja también pondrá en funcionamiento un instrumento de inteligencia institucional que permitirá supervisar el proceso de conciliación mensual. Mientras tanto, se siguen conciliando las aportaciones en el proceso anual de cierre del ejercicio para la preparación de los estados financieros de la Caja.

**79. En el párrafo 128, la Junta recomendó que la Caja llevara a cabo la conciliación de las aportaciones de las organizaciones afiliadas periódicamente.**

*Departamento encargado:* Secretaría de la Caja de Pensiones

*Estado:* En vías de aplicación

*Prioridad:* Media

*Plazo:* Cuarto trimestre de 2019

80. La conciliación al cierre del ejercicio se lleva a cabo todos los años dentro del plazo establecido, antes del cierre de los estados financieros, con el fin de asegurar la exactitud de las aportaciones y las cuentas por cobrar registradas en los estados financieros. La primera conciliación mensual piloto se inició en julio de 2018 y está previsto que empiece a funcionar en enero de 2019. Más organizaciones se sumarán en 2019 a la presentación de información y la tramitación de las aportaciones con carácter mensual. La Caja también pondrá en funcionamiento un instrumento de inteligencia institucional que permitirá supervisar el proceso de conciliación mensual. Mientras tanto, se siguen conciliando las aportaciones en el proceso anual de cierre del ejercicio para la preparación de los estados financieros de la Caja.