



**Naciones Unidas**

**Organismo de Obras Públicas y Socorro  
de las Naciones Unidas para los  
Refugiados de Palestina en el Cercano  
Oriente**

# **Informe financiero y estados financieros auditados**

**correspondientes al ejercicio terminado  
el 31 de diciembre de 2017**

**e**

## **Informe de la Junta de Auditores**

**Asamblea General**

**Documentos Oficiales**

**Septuagésimo tercer período de sesiones**

**Suplemento núm. 5D**





**Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones  
Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano  
Oriente**

**Informe financiero y estados financieros  
auditados**

**correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre  
de 2017**

**e**

**Informe de la Junta de Auditores**



Naciones Unidas • Nueva York, 2018

*Nota*

Las firmas de los documentos de las Naciones Unidas se componen de letras y cifras. La mención de una de tales firmas indica que se hace referencia a un documento de las Naciones Unidas.

## Índice

<i>Capítulo</i>	<i>Página</i>
Carta de envío .....	7
I. Informe de la Junta de Auditores sobre los estados financieros: opinión de los auditores ...	8
II. Informe detallado de la Junta de Auditores .....	11
Resumen .....	11
A. Mandato, alcance y metodología .....	16
B. Conclusiones y recomendaciones .....	17
1. Estado de la aplicación de las recomendaciones anteriores de la Junta .....	17
2. Sinopsis de la situación financiera .....	17
3. Gestión de los viajes .....	21
4. Gestión de los recursos humanos .....	23
5. Gestión de las subvenciones .....	34
6. Gestión de las adquisiciones y los contratos .....	38
7. Gestión médica .....	42
8. Programa de apoyo comunitario con microcréditos .....	48
9. Gestión de programas y proyectos .....	49
10. Tecnología de la información y las comunicaciones .....	53
11. Departamento de Servicios de Supervisión Interna .....	54
12. Departamento de Microfinanciación .....	57
C. Información divulgada por la administración .....	58
1. Baja en libros de pérdidas de efectivo, cuentas por cobrar y bienes .....	58
2. Pagos a título graciable .....	58
3. Casos de fraude y presunto fraude .....	58
D. Agradecimientos .....	59
Anexos	
I. Estado de la aplicación de las recomendaciones hasta el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016 .....	60
II. Resumen de los activos dados de baja en libros .....	102
III. Casos de fraude y presunción de fraude comunicados a la Junta correspondientes al ejercicio 2017 .....	103
III. Certificación de los estados financieros .....	106

---

IV. Informe financiero correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017 . . . . .	107
A. Introducción . . . . .	107
B. Análisis financiero y presupuestario . . . . .	107
C. Mejora de la transparencia y la rendición de cuentas . . . . .	119
D. Gestión de los riesgos institucionales y financieros . . . . .	119
E. Responsabilidad . . . . .	121
V. Estados financieros correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017 . . .	122
I. Estado de la situación financiera al 31 de diciembre de 2017 . . . . .	122
II. Estado de rendimiento financiero correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017 . . . . .	123
III. Estado de cambios en el activo neto/patrimonio neto correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017 . . . . .	124
IV. Estado de flujos de efectivo correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017 . . . . .	125
V. Estado de comparación de los importes presupuestados y reales correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017 . . . . .	126
Notas a los estados financieros de 2017 . . . . .	127

## Carta de envío

### **Carta de fecha 24 de julio de 2018 dirigida al Presidente de la Asamblea General por el Presidente de la Junta de Auditores**

Tengo el honor de transmitirle el informe de la Junta de Auditores sobre los estados financieros del Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017.

*(Firmado)* Rajiv Mehrishi  
Contralor y Auditor General de la India  
Presidente de la Junta de Auditores

## Capítulo I

### **Informe de la Junta de Auditores sobre los estados financieros: opinión de los auditores**

#### **Opinión**

Hemos auditado los estados financieros del Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente (OOPS), que comprenden el estado de situación financiera (estado financiero I) al 31 de diciembre de 2017, el estado de rendimiento financiero (estado financiero II), el estado de cambios en el activo neto/patrimonio neto (estado financiero III), el estado de flujos de efectivo (estado financiero IV) y el estado de comparación de los importes presupuestados y reales (estado financiero V) para el ejercicio terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros, incluido un resumen de las principales políticas contables.

En opinión de la Junta, los estados financieros presentan adecuadamente, en lo esencial, la situación financiera del OOPS al 31 de diciembre de 2017 y el rendimiento financiero y los flujos de efectivo correspondientes al ejercicio concluido en esa fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (IPSAS).

#### **Fundamento de la opinión**

La auditoría se ha realizado de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. Las responsabilidades que nos corresponden en virtud de esas normas se describen en la sección titulada “Responsabilidades de los auditores en lo que respecta a la auditoría de los estados financieros”, que figura a continuación. Somos independientes del OOPS, como exigen los requisitos éticos aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros, y hemos cumplido las demás responsabilidades éticas que nos incumben de conformidad con esos requisitos. Consideramos que la evidencia de auditoría obtenida es suficiente y adecuada y podemos fundamentar nuestra opinión en ella.

#### **Información distinta de los estados financieros y el informe de los auditores al respecto**

El Comisionado General del OOPS es responsable de la demás información, que comprende el informe financiero correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017, contenido en el capítulo IV, pero no incluye los estados financieros ni nuestro informe de auditoría al respecto.

Nuestra opinión sobre los estados financieros no abarca esa información, y no expresamos ningún tipo de garantía sobre ella.

En lo que respecta a nuestra auditoría de los estados financieros, nuestra responsabilidad consiste en leer la demás información y, al hacerlo, considerar si presenta incoherencias significativas con los estados financieros o con los conocimientos que hemos obtenido durante la auditoría, o si de algún otro modo parece presentar alguna inexactitud significativa. Si, sobre la base del trabajo que hemos realizado, llegamos a la conclusión de que la demás información contiene alguna inexactitud significativa, tenemos la obligación de comunicarlo. No tenemos nada que informar a ese respecto.

### **Responsabilidades de la administración y de los encargados de la gobernanza en lo que respecta a los estados financieros**

El Comisionado General es responsable de la preparación y la correcta presentación de los estados financieros de conformidad con las IPSAS, así como de los controles internos que la administración estime necesarios para permitir la preparación de estados financieros que no contengan inexactitudes significativas, ya sea por fraude o por error.

Al preparar los estados financieros, la administración es responsable de evaluar la capacidad del Organismo para continuar en funcionamiento, presentando información, en su caso, sobre las cuestiones que afectan a la continuidad del OOPS y aplicando el principio contable de empresa en marcha, salvo que la administración tenga intención de liquidar el Organismo o de poner fin a sus actividades, o no tenga ninguna otra alternativa realista sino hacerlo.

Los encargados de la gobernanza son responsables de supervisar el proceso de presentación de información financiera del Organismo.

### **Responsabilidades de los auditores en lo que respecta a la auditoría de los estados financieros**

Nuestros objetivos son obtener una garantía razonable de que los estados financieros en conjunto no contienen inexactitudes significativas, ya sea por fraude o por error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Una garantía razonable es un nivel elevado de garantía, pero no sirve para asegurar que una auditoría llevada a cabo de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría vaya siempre a detectar una inexactitud significativa cuando esta exista. Las inexactitudes pueden ser resultado de fraude o de error y se consideran significativas si es razonable esperar que estas, de forma individual o en conjunto, influyan en las decisiones económicas que adopten los usuarios basándose en tales estados financieros.

En una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos un escepticismo profesional a lo largo de toda la auditoría. Asimismo:

- Determinamos y evaluamos el riesgo de que haya inexactitudes significativas en los estados financieros, ya sea por fraude o por error, formulamos y aplicamos los procedimientos de auditoría adecuados para responder a esos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para fundamentar nuestra opinión. El riesgo de no detectar una inexactitud significativa derivada de fraude es mayor que el de no detectar una inexactitud que es producto de un error, dado que el fraude puede entrañar connivencia, falsificación, omisiones intencionales, declaraciones falsas o elusión de los controles internos.
- Procuramos comprender los controles internos pertinentes para la auditoría, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la eficacia de los controles internos del Organismo.
- Evaluamos si las políticas contables empleadas son apropiadas y si las estimaciones contables y la información conexas facilitada por la administración son razonables.
- Extraemos conclusiones sobre la idoneidad del uso que hace la administración del principio contable de empresa en marcha y, sobre la base de la evidencia de auditoría obtenida, sobre si existe alguna inexactitud significativa relacionada con los acontecimientos o condiciones que puedan arrojar dudas importantes

sobre la capacidad del OOPS para continuar en funcionamiento. Si determinamos que existe una incertidumbre significativa, estamos obligados a señalar en nuestro informe de auditoría los datos conexos que se presentan en los estados financieros o, si dichos datos son insuficientes, a emitir una opinión con comentarios. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe. No obstante, los acontecimientos o condiciones futuros pueden hacer que el Organismo deje de continuar como empresa en marcha.

- Evaluamos la presentación, la estructura y el contenido generales de los estados financieros, incluidos los datos suministrados, y si los estados financieros representan las transacciones y actividades a que se refieren de manera que se logre una presentación razonable.

Nos comunicamos con los encargados de la gobernanza, entre otras cosas, sobre el alcance previsto de la auditoría y el momento de efectuarla, así como sobre las conclusiones de auditoría significativas, incluidas cualesquiera deficiencias significativas en los controles internos que observamos al realizar la auditoría.

#### **Información sobre otros requisitos jurídicos y reglamentarios**

Opinamos además que las transacciones del OOPS de que se nos ha dado cuenta o que hemos comprobado como parte de nuestra auditoría se ajustan en lo sustancial al Reglamento Financiero del OOPS y a la base legislativa correspondiente.

De conformidad con el artículo VII del Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada, también hemos preparado un informe detallado sobre nuestra auditoría del OOPS.

*(Firmado)* **Rajiv Mehrishi**  
Contralor y Auditor General de la India  
Presidente de la Junta de Auditores

*(Firmado)* **Mussa Juma Assad**  
Contralor y Auditor General de la República Unida de Tanzania  
(Auditor Principal)

*(Firmado)* **Kay Scheller**  
Presidente del Tribunal Federal de Cuentas de Alemania

24 de julio de 2018

## Capítulo II

### Informe detallado de la Junta de Auditores

#### *Resumen*

El Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente (OOPS) proporciona asistencia y protección a más de 5 millones de refugiados palestinos inscritos y tiene por objeto ayudarlos a desarrollar su pleno potencial humano. El OOPS emplea a unos 31.042 efectivos de zona y 213 funcionarios de contratación internacional en sus cinco zonas de operaciones en Gaza, Jordania, el Líbano, la República Árabe Siria y la Ribera Occidental, así como en sus sedes de Ammán y Gaza.

El OOPS se financia principalmente mediante contribuciones voluntarias. En 2017, el total de las contribuciones ascendió a 1.207,44 millones de dólares, de los cuales 1.156,45 millones de dólares (un 96%) correspondieron a contribuciones voluntarias, mientras que el total de gastos ascendió a 1.310,44 millones de dólares.

La Junta de Auditores ha auditado los estados financieros y examinado las operaciones del OOPS correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017 de conformidad con la resolución 74 (I) de la Asamblea General y con arreglo a las Normas Internacionales de Auditoría. La auditoría se llevó a cabo mediante un examen de las transacciones y operaciones financieras realizadas en la sede del OOPS en Ammán y en las oficinas de Jordania, Gaza, el Líbano, la República Árabe Siria y la Ribera Occidental.

#### **Alcance del informe**

En el presente informe se tratan las cuestiones que, a juicio de la Junta, deben señalarse a la atención de la Asamblea General. El informe se analizó con la administración del OOPS, cuyas opiniones se han recogido debidamente.

La auditoría se llevó a cabo, ante todo, para que la Junta pudiera determinar si los estados financieros del OOPS presentaban adecuadamente su situación financiera al 31 de diciembre de 2017, así como su rendimiento financiero y sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (IPSAS). La auditoría incluyó un examen general de los sistemas financieros y los controles internos y un examen por muestreo de los registros contables y otros documentos justificativos, en la medida en que la Junta lo consideró necesario para formarse una opinión acerca de los estados financieros.

La Junta también examinó las operaciones del OOPS de conformidad con lo dispuesto en el párrafo 7.5 del Reglamento Financiero y Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas, que permite que la Junta formule observaciones acerca de la eficiencia de los procedimientos financieros, el sistema de contabilidad, los controles financieros internos y, en general, la administración y gestión de las operaciones. La Junta examinó cuatro programas destacados del OOPS: el programa de salud, el programa de educación, el programa de servicios sociales y de socorro, y el programa de mejora de la infraestructura y los campamentos. En el informe también se incluye un breve comentario sobre el estado de la aplicación de las recomendaciones formuladas en ejercicios anteriores.

### **Opinión de los auditores**

A juicio de la Junta, los estados financieros reflejan adecuadamente, en todos los aspectos sustantivos, la situación financiera del OOPS al 31 de diciembre de 2017, así como su rendimiento financiero y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio concluido en esa fecha, de conformidad con las IPSAS.

La Junta también emitió una opinión de auditoría sin reservas acerca de los estados financieros de la Caja de Previsión del Personal de Zona del OOPS correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017, preparados de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera. Además, la Junta realizó una auditoría anual del Departamento de Microfinanciación y emitió una opinión de auditoría sin reservas sobre sus estados financieros correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017.

### **Conclusión general**

El OOPS sigue experimentando dificultades financieras para cumplir su mandato de prestar servicios a los refugiados palestinos. En 2017, el Organismo arrastró un déficit de caja en el presupuesto por programas de 49 millones de dólares, y prevé un déficit adicional de 397 millones de dólares<sup>1</sup> para el año 2018. Por lo tanto, el déficit global previsto para el año 2018 es de 446 millones de dólares, incluidos los 49 millones del año anterior. El aumento del déficit es resultado de la suspensión de contribuciones por valor de 400 millones de dólares de uno de los principales donantes respecto de los años 2017 y 2018. Esta situación pone en peligro la capacidad del Organismo para cumplir su mandato básico en favor de los refugiados palestinos. Aunque el Organismo prosigue sus esfuerzos por movilizar recursos de distintos donantes para limitar las repercusiones del déficit previsto, también sigue aplicando medidas de austeridad dirigidas a la reducción sustancial de los gastos de operaciones no esenciales como estrategia de servicio. Como solución a corto plazo, el Organismo ha pedido a sus donantes que efectúen pagos por adelantado para financiar las operaciones básicas en 2018. El Organismo también ha establecido un equipo de tareas encargado de una campaña interna para la movilización de recursos. La Junta considera que la actual situación financiera es una importante llamada de atención para que el Organismo ponga en marcha un sólido instrumento de supervisión que permita aplicar las medidas de austeridad disponibles, en particular la cuantificación del ahorro que se debe efectuar y la exploración de todas las alternativas en relación con posibles fuentes de financiación para ampliar la base de donantes.

En las operaciones y la gestión financiera, la Junta detectó deficiencias que pusieron de relieve la necesidad de que la administración interviniera para lograr mejoras en los ámbitos de la gestión de los recursos humanos, la gestión de la tesorería y del efectivo, la gestión de medicamentos, la gestión de los viajes, la gestión de las adquisiciones y los contratos, la gestión de programas y proyectos, y la tecnología de la información y las comunicaciones.

### **Constataciones principales**

La Junta ha señalado una serie de cuestiones que la administración debe abordar para mejorar la eficacia de las operaciones del OOPS. En particular, la Junta destaca las constataciones principales que se exponen a continuación.

<sup>1</sup> El déficit presupuestario de 397 millones de dólares incluye 194 millones del presupuesto por programas y 203 millones del Fondo de Llamamientos de Emergencia.

## **Gestión de los recursos humanos**

### *Otorgamiento de incrementos periódicos de sueldo y promociones sin previa evaluación de la actuación profesional*

a) La Junta observó una falta de correlación entre la evaluación de la actuación profesional y los aumentos periódicos de sueldo y las promociones del personal. Por ejemplo, 160 funcionarios obtuvieron incrementos de sueldo y 39 fueron ascendidos sin haber completado su evaluación de la actuación profesional correspondiente a 2016, lo que implica que los datos sobre su desempeño fueron irrelevantes. La Junta considera que esta práctica puede desmoralizar al personal que se desempeña mejor y es contraria al reglamento del personal de zona del OOPS y la directriz del personal de zona núm. PD/A/23, que exige que la promoción y los incrementos periódicos de sueldo se basen en la evaluación del desempeño.

## **Gestión de las subvenciones**

### *Pagos duplicados de asistencia en efectivo*

b) El total de 113,51 millones de dólares en pagos efectuados por la Oficina de la República Árabe Siria a 122.549 beneficiarios incluyó 22 casos de pagos duplicados de asistencia en efectivo. La Junta observó también incongruencias en la incorporación de datos al sistema, de tal manera que algunos beneficiarios solo aparecían con un nombre, algunos con dos y otros con tres. La Junta considera que la duplicación de pagos señalada ilustra la incapacidad del sistema de gestión de la asistencia de emergencia para detectar nombres duplicados, así como la inadecuada verificación del proceso de inscripción, que permitía que un mismo familiar figurara como miembro de dos familias con números de registro distinto y recibiera asistencia en efectivo en relación con ambas.

## **Gestión de los medicamentos y suministros médicos esenciales**

### *Diferencia de precios entre el acuerdo a largo plazo y el mercado local para el reactivo de control Eightcheck*

c) La Junta observó que había dos órdenes de compra del reactivo Eightcheck con distintos precios unitarios: en la orden de compra núm. 5016004370 de 19 de diciembre de 2016 emitida por la Oficina de Gaza a favor de un proveedor local figuraba un precio unitario de 11,3 dólares, mientras que en la orden de compra núm. 6017001289 de 22 de octubre de 2017 de la sede en Ammán correspondiente a un acuerdo a largo plazo figuraba, para el mismo artículo, un precio unitario de 33,1 dólares. Se trata de una diferencia del 21,8% por unidad, o de un costo un 193% más elevado que en el mercado local. Se informó a la Junta de que los precios del reactivo Eightcheck en virtud de un acuerdo a largo plazo incluyen otros servicios, como el suministro de reactivos e instrumentos de diagnóstico de laboratorio y el mantenimiento y la adquisición de piezas de repuesto para los instrumentos, según lo acordado por el proveedor en el acuerdo a largo plazo. Sin embargo, la Junta considera que se necesita transparencia en los precios del reactivo Eightcheck, diferenciando el precio de los artículos de otros componentes, como los costos de instalación, mantenimiento y reparación, que se pueden cobrar de forma separada porque no son servicios tan frecuentes como el uso del reactivo Eightcheck, que se pide y consume a menudo. La Junta también determinó que el Organismo aceptó reactivos Eightcheck con una vida útil restante inferior a dos meses (el 64% de la vida útil restante) para productos con una vida útil de tres meses a partir de su fecha de fabricación, lo que no se ajusta a lo dispuesto en el párrafo 9.1 de la política de garantía de la calidad de los productos farmacéuticos del OOPS (2015), que exige aceptar productos con al menos un 75% de vida útil restante.

*Insuficiente calidad de los medicamentos y suministros médicos*

d) Durante su visita a almacenes médicos de las Oficinas de la Ribera Occidental y Gaza, la Junta observó que no había un mecanismo independiente de pruebas de control de calidad de los medicamentos y suministros médicos. Por ejemplo, 113.750 botellas de paracetamol en suspensión, 785.391 botellas de paracetamol en jarabe, 20.949 botellas de azitromicina en suspensión y 6.861 botellas de Co-Amoxiclav en suspensión oral recibidas por las oficinas sobre el terreno fueron posteriormente consideradas defectuosas. De estos medicamentos defectuosos, 36.105 botellas de paracetamol en suspensión, 3.716 botellas de azitromicina en suspensión y 25.622 botellas de paracetamol en jarabe ya habían sido consumidas por pacientes antes de que se detectara que no eran de calidad aceptable.

**Departamento de Servicios de Supervisión Interna**

*Inestabilidad del Departamento de Servicios de Supervisión Interna*

e) En su informe anterior (A/72/5/Add.4), la Junta destacó el alto grado de movimiento de personal registrado en el Departamento de Servicios de Supervisión Interna. En el ejercicio objeto de examen, la Junta observó mejoras limitadas en esta esfera. Por ejemplo, entre enero y junio de 2017, solo estuvo cubierto un puesto de funcionario de contratación internacional (P-4) de los cuatro necesarios en virtud de la estructura orgánica de la División de Servicios de Garantía de Calidad y de Asesoramiento. Dicho funcionario también ejercía las funciones de la jefatura de la División. Además, en los cinco años anteriores se había contratado a un total de cinco directores para que dirigieran el Departamento y, a la fecha de la auditoría más reciente, de abril de 2018, el director titular, contratado en noviembre de 2016, también estaba en proceso de separarse del Organismo. El alto grado de movimiento de personal afecta a la conclusión del plan de trabajo anual, de modo que, en el año 2017, la División de Servicios de Garantía de Calidad y de Asesoramiento solo completó 11 (el 50%) de las 22 asignaciones previstas. Las asignaciones atrasadas se arrastraron a 2018, cuyo primer trimestre se utilizó para finalizar las asignaciones pendientes, en lugar de las tareas previstas en el plan de trabajo de 2018.

**Recomendaciones principales**

Sobre la base de su auditoría, la Junta ha formulado una serie de recomendaciones que se recogen en el cuerpo del informe. Las principales recomendaciones son que el OOPS:

**Gestión de recursos humanos**

*Otorgamiento de incrementos periódicos de sueldo y promociones sin previa evaluación de la actuación profesional*

**a) Establezca un vínculo entre los incrementos periódicos de sueldo y la evaluación de la actuación profesional a fin de asegurar que el personal con evaluaciones de la actuación profesional incompletas y desempeño insatisfactorio no reciba incrementos de sueldo anual ni promociones.**

**Gestión de las subvenciones**

*Pagos duplicados de asistencia en efectivo*

**b) i) La Oficina de la República Árabe Siria debería establecer controles adecuados de la base de datos del registro del sistema de gestión de la asistencia de emergencia y actualizarla con información precisa y actualizada para eliminar las inscripciones múltiples de refugiados; ii) comprobar los datos de la lista de**

distribución antes de enviarla a los bancos para que realicen los pagos; y iii) recuperar de los beneficiarios afectados los pagos duplicados deduciéndolos de los pagos futuros.

#### **Gestión de los medicamentos y suministros médicos esenciales**

*Diferencia de precios entre el acuerdo a largo plazo y el mercado local para el reactivo de control Eightcheck*

c) i) Revise el acuerdo a largo plazo y entable contactos con el proveedor para separar el precio del reactivo del de otros servicios que no se prestan con frecuencia a fin de aumentar la transparencia y reducir el costo unitario de los artículos; y ii) vele por el cumplimiento de la política de garantía de la calidad del OOPS en lo que respecta a los productos farmacéuticos mediante la aceptación de medicamentos y suministros médicos que tengan al menos un 75% de vida útil restante en el momento de llegada al país de destino final.

*Insuficiente calidad de los medicamentos y suministros médicos*

(d) i) Ponga en marcha un mecanismo independiente de pruebas de control de calidad para los medicamentos y los suministros médicos en las oficinas sobre el terreno, así como para los productos básicos, a fin de garantizar la calidad de los medicamentos y los suministros recibidos del proveedor antes de aceptarlos; y ii) incluya en la política de garantía de la calidad de los productos farmacéuticos la realización de pruebas independientes de control de calidad antes y después de los envíos.

#### **Departamento de Servicios de Supervisión Interna**

*Inestabilidad del Departamento de Servicios de Supervisión Interna*

(e) Considere la posibilidad de explorar una estrategia alternativa de despliegue de recursos en la División de Servicios de Garantía de Calidad y de Asesoramiento para fortalecer la División y garantizar una cobertura apropiada de las esferas de alto riesgo señaladas en el plan anual de auditoría.

<b>Cifras clave</b>	
<b>5,3 millones</b>	Población de refugiados palestinos que atendió el OOPS en 2017
<b>695,98 millones de dólares</b>	Sueldos, salarios y prestaciones de los empleados en 2017
<b>31.042</b>	Miembros del personal de zona del OOPS (de contratación local)
<b>213 (136 del presupuesto ordinario y 77 de recursos extrapresupuestarios)</b>	Funcionarios de contratación internacional del OOPS
<b>243,70 millones de dólares</b>	Costo de las adquisiciones realizadas en 2017
<b>711 escuelas, 526.646 estudiantes y 17.888 maestros</b>	485,88 millones de dólares destinados al programa de educación en 2017
<b>3,66 millones</b>	Pacientes que acuden a los centros de salud del OOPS cada año
<b>143 centros de salud, 475 médicos y 1.080 enfermeros</b>	180,72 millones de dólares destinados al programa de salud
<b>1.140 millones de dólares</b>	Presupuesto final del OOPS en 2017

## **A. Mandato, alcance y metodología**

1. El Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Oriente Medio (OOPS) fue establecido por la resolución 302 (IV) de la Asamblea General, de 8 de diciembre de 1949, e inició sus operaciones el 1 de mayo de 1950. Es un órgano subsidiario de la Asamblea dentro del sistema de las Naciones Unidas. El mandato del OOPS es ayudar a los refugiados de Palestina a que desarrollen todo su potencial de desarrollo humano en circunstancias difíciles, en consonancia con los objetivos y principios convenidos internacionalmente. El OOPS es uno de los mayores programas de las Naciones Unidas, pues presta servicios a más de cinco millones de refugiados de Palestina en la Franja de Gaza, Jordania, el Líbano, la República Árabe Siria y la Ribera Occidental. El OOPS es también uno de los principales empleadores en el Oriente Medio y cuenta con unos 31.042 efectivos, la mayoría de los cuales son refugiados palestinos.

2. La Junta de Auditores ha auditado los estados financieros y las actividades del OOPS correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017 de conformidad con la resolución 74 (I) de la Asamblea General. La auditoría se efectuó de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12.2 del Reglamento Financiero del OOPS y las Normas Internacionales de Auditoría. Con arreglo a esas normas, la Junta debe respetar determinados requisitos éticos y planificar y realizar la auditoría de manera que ofrezca garantías razonables de que los estados financieros no contienen inexactitudes significativas.

3. La auditoría se llevó a cabo, ante todo, para que la Junta pudiera determinar si los estados financieros del OOPS presentaban adecuadamente su situación financiera al 31 de diciembre de 2017 así como su rendimiento financiero y sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público

(IPSAS). Ello incluía determinar si los gastos registrados en los estados financieros se habían contraído con los propósitos aprobados por el órgano rector, y si los ingresos y los gastos estaban debidamente clasificados y registrados de conformidad con el Reglamento Financiero del OOPS. La auditoría incluyó un examen general de los sistemas financieros y los controles internos, así como una verificación por muestreo de los registros contables y otras pruebas justificativas, en la medida en que la Junta lo consideró necesario para formarse una opinión acerca de los estados financieros.

4. Además de auditar los estados financieros, la Junta examinó las operaciones del OOPS según lo dispuesto en el párrafo 7.5 del Reglamento Financiero y Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas. Entre las esferas concretas examinadas durante la auditoría cabe mencionar la administración de la tesorería y el efectivo, la gestión del programa de educación, la gestión del programa de salud, la gestión del presupuesto, la gestión de adquisiciones y contratos, la administración de bienes, la gestión del programa de socorro y servicios sociales, la gestión de recursos humanos, la gestión de activos, la gestión de proyectos y programas, la gestión basada en los resultados y la tecnología de la información y las comunicaciones.

## **B. Conclusiones y recomendaciones**

### **1. Estado de la aplicación de las recomendaciones anteriores de la Junta**

5. De las 77 recomendaciones pendientes al 31 de diciembre de 2016, 51 (66%) se habían aplicado totalmente, 18 (23%) se estaban aplicando, 1 (1%) no se había aplicado y 7 (10%) habían sido superadas por los acontecimientos. En el anexo I figura información detallada sobre el estado de la aplicación de esas recomendaciones.

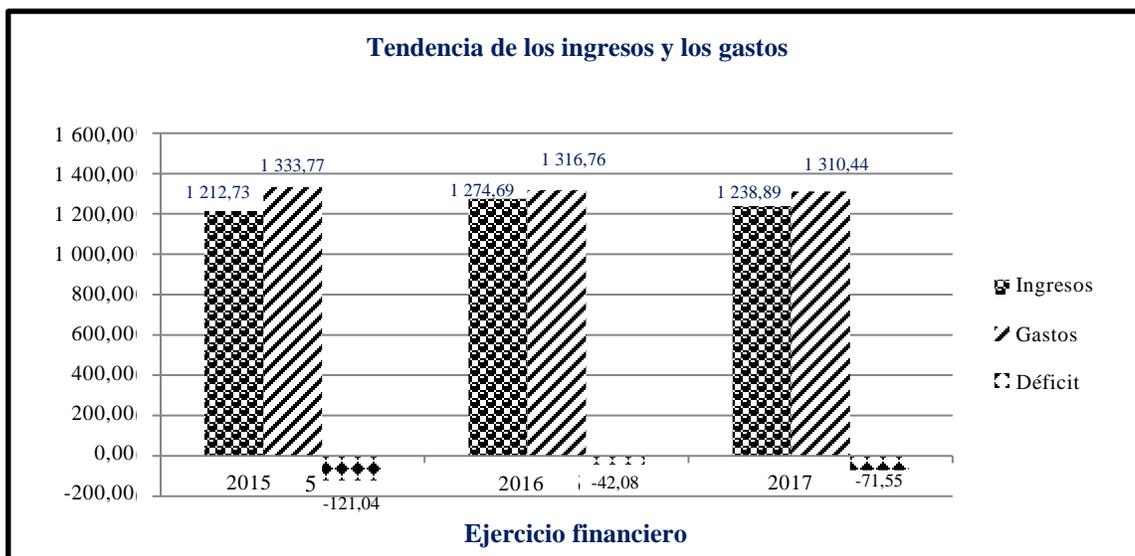
### **2. Sinopsis de la situación financiera**

#### *Rendimiento financiero*

6. El OOPS informó de un déficit de 71,55 millones de dólares para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017 (2016: 42,08 millones de dólares). Este déficit representa un aumento del 70% con respecto al déficit anterior de 42,08 millones de dólares. Este déficit se debe mayormente a los gastos de depreciación y amortización por valor de 36 millones de dólares, que se incluyen en el total de gastos para el ejercicio, y a una ligera disminución de los ingresos por valor de 35,80 millones causada por el hecho de que uno de los principales donantes suspendió su contribución de más de 100 millones de dólares. En la figura I se presenta una comparación de las tendencias de ingresos y gastos de los últimos tres ejercicios.

Figura I  
**Comparación de los ingresos y los gastos de tres ejercicios**

(En millones de dólares de los Estados Unidos)



7. El presupuesto por programas, con el que se financian las actividades básicas del Organismo, reflejó una disminución sustancial del déficit (72%), que pasó de 48,34 millones de dólares declarados en 2016 a 83,05 millones de dólares en 2017. El aumento del déficit fue atribuible principalmente a los aumentos de los salarios, sueldos y prestaciones de los empleados en un 10% como resultado de la nueva escala de sueldos de la salud y la revisión de los estipendios especiales para las oficinas de la Ribera Occidental y Gaza, junto con una disminución de las contribuciones de los donantes. Con excepción del presupuesto por programas y los llamamientos de emergencia, que registraron déficits durante el ejercicio, otros tres fondos tuvieron un superávit (véase el análisis presentado en el cuadro 1).

Cuadro 1  
**Rendimiento financiero por fondo**

(En millones de dólares de los Estados Unidos)

Descripción	Actividades financiadas con fondos para fines generales		Actividades financiadas con fondos para fines específicos				Total
	Presupuesto por programas	Fondos de uso restringido	Departamento de Microfinanciación	Llamamientos de emergencia	Proyectos	Saldos entre fondos	
Ingresos	690,09	22,93	12,27	355,87	212,16	-54,43	1 238,89
Gastos	773,14	22,75	9,20	402,57	157,13	54,35	1 310,44
<b>Superávit/(déficit)</b>	<b>(83,05)</b>	<b>0,18</b>	<b>3,07</b>	<b>(46,70)</b>	<b>55,03</b>	<b>(0,08)</b>	<b>(71,55)</b>

Fuente: Estados financieros del OOPS correspondientes a 2017 (véase la nota 33).

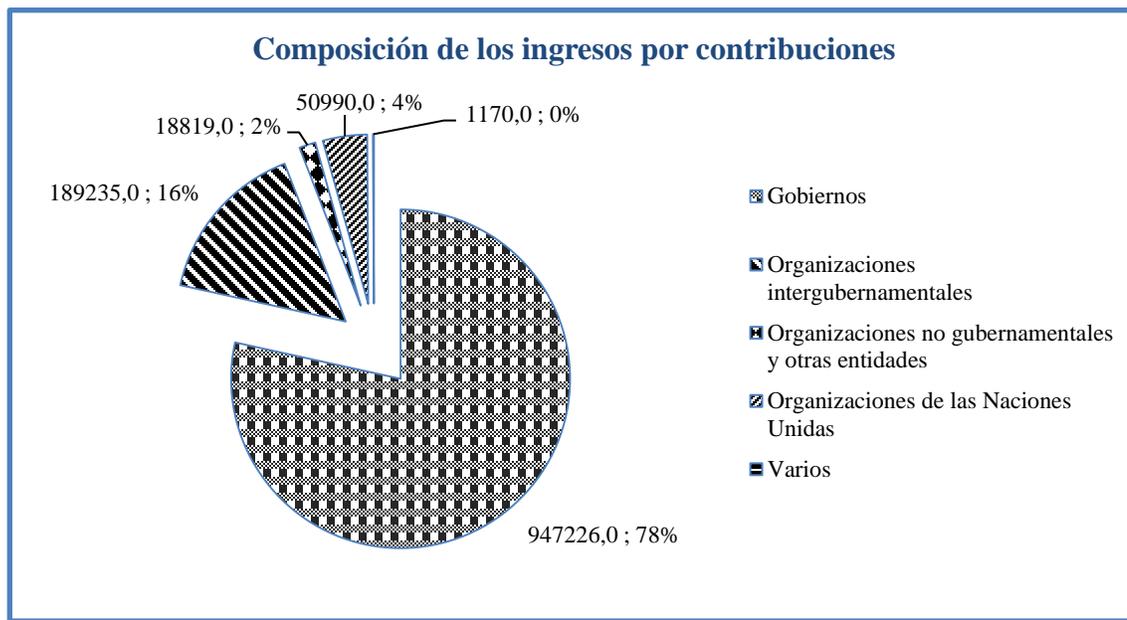
*Composición de los ingresos en concepto de contribuciones*

8. Del total de contribuciones registradas durante 2017 por valor de 1.207,44 millones, 1.156,45 millones (96%) corresponden a contribuciones voluntarias de

diversos donantes, y el saldo restante, que asciende a 50,99 millones de dólares (2016: 47,84 millones de dólares), equivalentes al 4%, provino del presupuesto ordinario de las Naciones Unidas y otros organismos de las Naciones Unidas (véase la figura II).

Figura II  
**Contribuciones recibidas, por fuente de ingresos**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)



Fuente: Estados financieros del OOPS correspondientes a 2017.

### *Situación financiera*

9. El análisis realizado por la Junta de los estados financieros correspondientes a 2017 indica que la situación financiera del OOPS seguía siendo sólida al final del ejercicio, sobre la base de los principales indicadores financieros. En el cuadro 2 figuran los coeficientes financieros clave calculados a partir del estado de situación financiera y el estado de rendimiento financiero. El análisis de los coeficientes indica que, a pesar de las constantes presiones financieras en 2017, el OOPS sigue teniendo una situación financiera sólida y muchos activos líquidos. No obstante, el total de activos netos descendió de 142,63 millones de dólares en 2016 a 41,85 millones en 2017, mientras que el superávit acumulado disminuyó de 149,30 millones de dólares a 77,74 millones de dólares en el mismo período. La considerable disminución en el superávit acumulado es atribuible al déficit de 71,55 millones de dólares experimentado durante el ejercicio.

10. Aunque el valor del activo neto ha disminuido, el activo corriente del OOPS siguió siendo elevado en relación con su pasivo corriente. Al cierre del ejercicio, el OOPS tenía un activo corriente por valor de 2,27 dólares (2016: 2,94 dólares) para financiar cada dólar de deuda pendiente, y en cuanto al coeficiente de liquidez inmediata, el Organismo disponía de 1,46 dólares (2016: 1,91 dólares) para sufragar cada dólar de pasivo corriente inmediato a su vencimiento. Del mismo modo, el activo total al final del ejercicio era 1,04 veces el total del pasivo, lo que indica una posición en general sólida y la alta liquidez del Organismo.

11. Si bien la situación general del Organismo sigue siendo sólida, el presupuesto por programas, con el que se financian las actividades básicas, sigue experimentando

problemas de liquidez, ya que el pasivo corriente sigue superando el activo corriente. Al cierre del ejercicio, el presupuesto por programas tenía un coeficiente de liquidez inmediata y un coeficiente de liquidez general de 0,28 y 0,42, respectivamente, para sufragar cada dólar del pasivo corriente. Esos coeficientes se encuentran por debajo del coeficiente recomendado de al menos 1 dólar del activo por cada dólar del pasivo.

## Cuadro 2

**Coeficientes de los indicadores financieros clave**

<i>Descripción de los coeficientes</i>	<i>2017 (todos los fondos)</i>	<i>Presupuesto por programas para 2017</i>	<i>2016 (todos los fondos)</i>	<i>Presupuesto por programas para 2016</i>
Coeficiente de liquidez general <sup>a</sup> (Activo corriente/pasivo corriente)	2,27	0,42	2,94	0,43
Coeficiente de liquidez inmediata <sup>b</sup> (Efectivo + inversiones a corto plazo + cuentas por cobrar: pasivo corriente)	1,46	0,28	1,91	0,24
Coeficiente de caja <sup>c</sup> (Efectivo + inversiones a corto plazo/pasivo corriente)	1,34	0,06	1,76	0,06
Total del activo/total del pasivo <sup>d</sup>	1,04	0,63	1,17	0,68
Intervalo básico defensivo (días) <sup>e</sup> (Activo corriente/total de gastos) <sup>f</sup>	131,44	35,03	109,67	27,06

*Fuente:* Estados financieros del OOPS correspondientes a 2017 y 2016.

<sup>a</sup> Un coeficiente alto indica la capacidad de la entidad para pagar su pasivo a corto plazo.

<sup>b</sup> El coeficiente de liquidez inmediata es más conservador que el coeficiente de liquidez general porque no incluye los inventarios ni otros activos corrientes, que son más difíciles de convertir en efectivo. Cuanto más alto es el coeficiente, mayor es la liquidez del activo corriente (igual o mayor a 1).

<sup>c</sup> El coeficiente de caja es un indicador de la liquidez de una entidad que cuantifica la cantidad de efectivo, equivalentes de efectivo y fondos invertidos que hay en el activo corriente para sufragar el pasivo corriente.

<sup>d</sup> Un coeficiente alto es un buen indicador de solvencia.

<sup>e</sup> Un número de días superior a 30 es un indicador favorable.

<sup>f</sup> El total de gastos no incluye los gastos de depreciación y deterioro del valor.

12. El pasivo total del OOPS ascendía a 944,14 millones de dólares al 31 de diciembre de 2017, con un pasivo en concepto de prestaciones de los empleados por valor de 815,12 millones de dólares, lo que representaba el 86% del pasivo total. El pasivo en concepto de prestaciones a largo plazo de los empleados ascendía a 731,03 millones de dólares, frente a los 668,54 millones de dólares del ejercicio anterior, lo que representa un aumento de 62,49 millones de dólares. El aumento obedeció principalmente a la aplicación, a partir del 1 de enero de 2017, de una nueva escala de sueldos para el personal sanitario de zona con el fin de ajustarse a la escala de sueldos del mercado.

13. La Junta observó un leve aumento de los saldos de caja que mantiene el OOPS. Al 31 de diciembre de 2017, el saldo de caja del OOPS era de 271,42 millones de dólares, frente a 267,23 millones de dólares en 2016. De ese importe, solamente 9,94 millones (4%) estaban disponibles para actividades financiadas con fondos para fines generales del presupuesto por programas, mientras que 261,48 millones de dólares (96%) estaban disponibles para actividades financiadas con fondos para fines específicos. El saldo de caja disponible para el presupuesto por programas, de 9,94 millones de dólares, solo podía sufragar los gastos del presupuesto ordinario del Organismo durante cinco días. Por consiguiente, el OOPS corría el riesgo de no disponer de fondos suficientes, lo que podía dar lugar a dificultades para sufragar sus gastos de funcionamiento mensuales, en caso de que no recibiera las contribuciones de los donantes a tiempo.

*Déficit presupuestario*

14. El OOPS cerró el ejercicio con un déficit presupuestario de 49 millones de dólares al 31 de diciembre de 2017. El déficit se debió principalmente a la reducción de la contribución de un donante importante. A raíz del déficit presupuestario, el Organismo tuvo algunos problemas operacionales, como el retraso en el pago de los sueldos al personal de zona durante los meses de noviembre y diciembre de 2017 y el aplazamiento, hasta el ejercicio económico 2018, del pago de los 8,68 millones de dólares adeudados a los proveedores en noviembre y diciembre de 2017. Se prevé que, para el ejercicio 2018, el déficit presupuestario del Organismo será de 446 millones de dólares. La Junta considera que la falta de previsibilidad de la financiación de la entidad seguirá constituyendo una amenaza para las operaciones básicas del Organismo y creando incertidumbre en lo que respecta a la sostenibilidad de los servicios.

**3. Gestión de los viajes***Compra anticipada de pasajes de avión*

15. En virtud del párrafo 5.11 de la instrucción de servicios administrativos del OOPS núm. 1 de 2016, los viajeros deben confirmar sus itinerarios de viaje lo antes posible y comprar los pasajes de avión por lo menos 15 días antes de la fecha del viaje. La Junta examinó la gestión de los pasajes aéreos en la sede del OOPS en Ammán y en las oficinas sobre el terreno en el Líbano, Jordania y la Ribera Occidental, a fin de determinar el grado de cumplimiento con la instrucción, y constató una serie de deficiencias, detalladas más adelante, que requieren la intervención de la administración.

16. **En la sede del OOPS en Ammán.** De los 472 pasajes de avión adquiridos para el año 2017, 380 (81%) fueron comprados con menos de 15 días de antelación. De ellos, 206 (54%) se fueron comprados de 0 a 5 días antes del viaje; 125 (33%), de 6 a 10 días antes del viaje; y 49 (13%), de 11 a 14 días antes del viaje. Además, a pesar de que en abril de 2016 se introdujo una directriz para realizar una gestión adecuada de los viajes, el nivel de incumplimiento aumentó del 62% en 2016 al 81% en 2017 (véase el cuadro 3).

Cuadro 3

**Tendencia de la compra anticipada de pasajes en dos ejercicios**

Descripción	Enero a diciembre de 2016		Enero a diciembre de 2017	
	Número de pasajes	Porcentaje	Número de pasajes	Porcentaje
Solicitudes formuladas menos de 15 días antes de la fecha de viaje (casos de incumplimiento)	328	62	380	81
Solicitudes formuladas más de 15 días antes de la fecha de viaje	197	38	92	19
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>100</b>	<b>472</b>	<b>100</b>

*Fuente:* información del OOPS extraída del sistema de gestión de viajes.

17. **En la Oficina del Líbano.** De los 264 pasajes comprados en 2017, 261 (99%) fueron reservados menos de 15 días antes de la fecha del viaje. De ellos, 238 (91%) fueron reservados entre 0 y 5 días antes del viaje, 19 (7%), 6 a 10 días antes del viaje, y 4 (2%), 11 a 14 días antes del viaje.

18. **En la Oficina de Jordania.** En 15 (75%) de los 20 pasajes reservados entre enero y diciembre de 2017, no se indicaba la fecha de reservación. De los otros cinco pasajes, tres se reservaron con 0 a 5 días de antelación, en tanto dos se reservaron con un mínimo de 15 días de antelación al viaje, de conformidad con las normas. El OOPS informó a la Junta de que seis de los pasajes en que no se indicaba la fecha de reserva habían sido reservados por la Oficina del Líbano y seis por la sede en Ammán, mientras que tres eran reservas personales en viajes oficiales. Sin embargo, la Oficina de Jordania y la sede en Ammán no pudieron proporcionar registros de esos pasajes en sus listas.

19. **En la Oficina de la Ribera Occidental.** De los 17 pasajes comprados entre enero y diciembre de 2017, 11 (65%) se reservaron con una antelación menor a 15 días. El OOPS atribuyó esta deficiencia a la política de los agentes de viaje locales que exigía confirmar las reservas y comprar los pasajes en un período muy breve. Además, comentó que, dadas las limitaciones presupuestarias, no era fácil cumplir con la obligación de notificar con 15 días de antelación, ya que la aprobación de los viajes llevaba un tiempo considerable. El OOPS aseguró a la Junta que la modificación del sistema había comenzado con una aplicación inicial durante seis meses; sin embargo, la falta de recursos había retrasado la actualización del sistema que iba a permitir registrar toda la información necesaria, incluidas las reservas personales hechas con menos de 15 días de antelación. No obstante, la Junta observó que el incumplimiento se debía sobre todo a que las solicitudes de viaje se presentaban y confirmaban tarde, con lo cual la mayoría de ellas no se confirmaban hasta pocos días antes del viaje. El incumplimiento de la política no se justificaba de manera que pudiese documentarse en el sistema de gestión de viajes. La Junta considera que el OOPS necesita un mecanismo de aplicación apropiado para corregir la deficiencia señalada, a fin de garantizar el cumplimiento de las directrices en materia de viajes.

20. **La Junta recomienda que el OOPS: a) elabore y aplique un mecanismo para asegurar el cumplimiento de las directrices en materia de viajes, que podría incluir la necesidad de obtener la autorización de la oficina ejecutiva del OOPS en el caso de solicitudes de viajes que se presenten con menos de 15 días de antelación; y b) examine la política de compra anticipada y evalúe la forma de conseguir el mejor precio posible para los viajes.**

21. **La Junta recomienda también que el OOPS: a) documente en el sistema de gestión de viajes las razones aducidas para todas las solicitudes de viaje y las reservas realizadas con menos de 15 días de antelación; b) se asegure de que todos los viajes oficiales se reserven a través de la oficina de viaje y evite las reservas personales, a fin de mejorar el cumplimiento de los procedimientos de adquisición; y c) asegure que se documenten y guarden en el sistema de gestión de viajes las fechas de reserva de todos los pasajes de todas las oficinas sobre el terreno.**

*Compra de pasajes de avión sin solicitar ofertas de precio*

22. La Junta examinó 28 registros de viaje y encontró 13 casos (46%) en los que no se habían utilizado por lo menos tres ofertas de distintas agencias de viaje a fin de obtener el precio más competitivo, según lo dispuesto en el artículo 6.3.2 del manual de adquisiciones del OOPS (2015). Entre esos casos figuraban siete en que se habían utilizado los precios de una agencia y seis en que se habían utilizado los de dos agencias. La administración explicó que había obtenido tres precios de las agencias de viajes contratadas y había adquirido los pasajes más baratos. Sin embargo, la Junta observó que la administración no llevaba registros adecuados que permitiesen confirmar que la Oficina había obtenido tres precios para los pasajes de avión, sino que se quedaba con uno, señalado como el más bajo, mientras las demás ofertas de precios recibidas quedaban en el buzón de entrada de los correos electrónicos de los

funcionarios encargados. La Junta considera que si un expediente no incluye por lo menos tres ofertas de precios, es imposible confirmar que los pasajes adquiridos han sido los más económicos. Además, los documentos que se conservan en el correo electrónico del personal no se consideran documentos de la oficina, ya que no pueden recuperarse fácilmente cuando es necesario.

23. Además, la Junta encontró cuatro casos en que no se habían elegido los mejores precios y no se habían aducido razones para ello. Por ejemplo, el Organismo no había elegido la tarifa más baja cotizada para un pasaje (autorización núm. TT/17/00/0561/0000) de Nueva York a Tel Aviv, a saber, 2.055 dinares jordanos (2.903 dólares), sino que había adquirido un pasaje por 3.255 dinares jordanos (4.598 dólares), es decir, 1.695 dólares más que el pasaje más barato.

24. El OOPS informó a la Junta de que, de conformidad con sus normas en la materia, la decisión de autorizar la compra de pasajes para viajes de trabajo se basa en la duración del viaje, y la elección del billete se rige por el principio de la ruta más directa y económica. Se puede aprobar otro itinerario cuando, a juicio de la oficina ejecutiva (el Jefe de Gabinete o quien este designe), ello es lo más beneficioso para el Organismo. A pesar de la explicación brindada, la Junta observó que, en uno de los casos, el costo del itinerario más directo y económico era de 1.003 dólares, pero se había optado por otro vuelo, cuyo costo ascendía a 1.532 dólares, sin que la oficina ejecutiva proporcionase ningún justificante que explicara la decisión.

25. **La Junta recomienda que el OOPS: a) guarde los precios cotizados para otras opciones en el expediente para mejorar el control interno y poder comprobar que se ha seleccionado la mejor opción; b) se asegure de que se reciban precios de por lo menos tres agencias a fin de disponer de más opciones; y c) documente las razones en los casos en que el precio seleccionado no sea el mejor y se cerciore de que sean aprobadas por la oficina ejecutiva.**

#### 4. Gestión de los recursos humanos

##### *Evaluación anual de la actuación profesional del personal e incrementos periódicos de sueldo*

26. Según el párrafo 22 de la directriz sobre personal de zona PD/A/23, de 1 de abril de 2012, el incremento anual forma parte de la política en materia de remuneración del Organismo y se podrá conceder un incremento dentro de la categoría correspondiente a un escalón en la escala de sueldos a aquellos funcionarios en cuya evaluación general de la actuación profesional se indique que cumplen plenamente las expectativas o las superan. Además, en el párrafo 6 de la directriz PD/A/3 Rev. 1, Parte III, de 1992, se establece que, en el caso de un ascenso que abarque varias categorías, el funcionario seleccionado para el puesto podrá ser ascendido a la categoría plena de ese puesto independientemente del número de categorías que el ascenso suponga, siempre que cumpla todos los requisitos del puesto, y que su actuación profesional durante los 12 meses anteriores haya recibido una calificación de “buena” o superior. Sin embargo, al examinar la evaluación de la actuación profesional del personal y los incrementos periódicos de sueldo, la Junta constató los siguientes casos de incumplimiento de la política:

27. **En la sede en Ammán.** Al examinar el sistema ePer<sup>2</sup>, que permite documentar la evaluación anual de la actuación profesional de todo el personal, la Junta constató que solo 188 (65%) de los 290 funcionarios presentes a diciembre de 2017 habían completado y presentado sus evaluaciones anuales de la actuación profesional con arreglo a lo dispuesto en la directriz. Este porcentaje es considerablemente inferior al

<sup>2</sup> ePer es el sistema que permite documentar la evaluación anual de la actuación profesional de todo el personal.

nivel de cumplimiento del 74% (211 de 286 funcionarios) registrado en 2016. Además, la Junta encontró que, de 15 funcionarios que habían recibido incrementos periódicos de sueldo en 2017, 10 (67%) no habían completado la evaluación de su actuación profesional correspondiente a 2016. Esto indica que los supervisores y jefes de departamento a quienes se ha encomendado la responsabilidad de supervisar el cumplimiento, las recompensas y los reconocimientos no están cumpliendo su función adecuadamente.

28. **En la Oficina del Líbano.** Los registros de cumplimiento de ePer indican que 154 (5,5%) de los 2.785 funcionarios de zona no habían completado sus evaluaciones de la actuación profesional correspondientes al año 2016. Entre esos 154 funcionarios había 137 que no habían completado su calificación global conforme a lo dispuesto en el párrafo 6 de la directriz PD/A/3 Rev. 1, Parte III de 1992. No obstante, tres de ellos habían sido ascendidos a categorías superiores y 58 habían recibido incrementos anuales de sueldo, en contravención de lo establecido en el párrafo 22 de la directriz sobre personal de zona PD/A/23, de 1 de abril de 2012. Ello pone de manifiesto que no existe una relación entre la evaluación de la actuación profesional y los incrementos de sueldo y los ascensos, puesto que tanto los funcionarios que cumplen las normas como los que no las cumplen son recompensados de la misma manera. Asimismo, en referencia al año 2017, la Junta observó que un total de 1.236 de 2.832 funcionarios (44%) no habían completado su evaluación anual de la actuación profesional, lo que indica que no hay una supervisión adecuada que asegure que todos los miembros del personal completen sus evaluaciones de la actuación profesional de conformidad con lo dispuesto en la directriz del personal de zona PD/A/23.

29. **En la Oficina de Jordania.** Un total de 112 (2%) de los 6.423 funcionarios de zona examinados por la Junta a partir de los registros de cumplimiento de ePer no habían completado sus evaluaciones de la actuación profesional correspondientes al año 2016. De una muestra de 20 funcionarios que no habían completado esas evaluaciones en 2016, la Junta observó que 14 (70%) habían obtenido incrementos anuales de sueldo y uno había sido ascendido, en contravención de lo dispuesto en el párrafo 22 de la directriz de personal de zona PD/A/23, de 1 de abril de 2012. Además, 343 (5%) de 6.377 funcionarios no habían completado sus evaluaciones anuales de la actuación profesional correspondientes al año 2017. La Oficina de Jordania informó a la Junta de que había habido algún problema técnico en el sistema REACH en 2017, y que la Oficina de Recursos Humanos había recordado a los supervisores que llevaran a cabo las evaluaciones en cuanto se resolviera el problema del sistema.

30. **En la Oficina de Gaza.** De un total de 12.887 funcionarios de zona examinados por la Junta en la Oficina de Gaza, 1.011 funcionarios (8%) no habían completado sus evaluaciones de la actuación profesional correspondientes a 2016, de los cuales 19 (2%) fueron ascendidos a categorías superiores, al tiempo que 34 (3%) obtuvieron incrementos anuales de sueldo, en contravención de las directrices de personal de zona PD/A/3 Rev.1, Parte III y PD/A/23. Además, en abril de 2018, un total de 318 funcionarios (3%) no habían completado sus evaluaciones de la actuación profesional correspondientes a 2017. La administración explicó que, en 2016, la Oficina de Gaza había experimentado problemas técnicos para completar los formularios de evaluación de la actuación profesional del personal del programa de servicios sociales y de socorro y el personal sanitario. También señaló que, en el ciclo de 2017, esos problemas habían persistido porque la escala de sueldos había sido modificada para adecuarla al mercado, con lo cual la mayoría del personal sanitario no había podido utilizar el sistema electrónico de gestión del tiempo y el Departamento de Gestión de la Información seguía tratando de resolver el problema.

31. **En la Oficina de la Ribera Occidental.** De los 3.856 funcionarios examinados por la Junta a partir del informe de cumplimiento de ePer correspondiente al año 2016, 1.777 (46%) no habían completado sus evaluaciones de la actuación profesional.

Además, no se habían realizado los exámenes anuales de la actuación profesional de 1.198 (34%) de los 3.517 funcionarios examinados por la Junta para el año 2017. La Junta observó también que, de los funcionarios que no habían completado sus evaluaciones de la actuación profesional en 2016, 44 habían recibido incrementos de sueldo y 16 habían sido ascendidos.

32. El OOPS afirmó que los incrementos de sueldos se basan en los informes ZPA12<sup>3</sup>, en los que se excluye únicamente a los funcionarios que han incurrido en faltas de conducta, están de licencia sin goce de sueldo o han sido separados del servicio, pero no se tiene en cuenta la evaluación de la actuación profesional. Sin embargo, la Junta considera que otorgar incrementos de sueldo y ascensos a los funcionarios que no han completado sus evaluaciones de la actuación profesional hace que los registros de la actuación profesional dejen de tener sentido, lo que puede desmoralizar a los funcionarios que se desempeñan mejor y cumplen las normas. Esa práctica también contraviene las directrices sobre personal de zona PD/A/3 Rev.1, Parte III, y PD/A/23.

**33. El OOPS aceptó la recomendación de la Junta de que: a) estableciera un vínculo entre los incrementos de sueldos y la evaluación de la actuación profesional para asegurar que los incrementos de sueldo y los ascensos del personal se basaran en esa evaluación, y que se aplazara el incremento anual del sueldo de los funcionarios que tuvieran una evaluación incompleta o insatisfactoria, conforme a lo establecido en las directrices sobre personal núm A/3 Rev.1 y núm. PD/A/23; y b) mejorara el seguimiento de la evaluación de la actuación profesional del personal y velara por que los jefes de departamentos y divisiones ejercieran sus funciones de supervisión con respecto a la finalización de la evaluación de la actuación profesional de sus funcionarios.**

#### *Cálculo manual de las prestaciones del personal internacional*

34. El OOPS había instalado el sistema REACH como sistema integrado de planificación de los recursos institucionales para llevar a cabo su transformación institucional y gestionar el procesamiento de las transacciones, incluidas las prestaciones del personal internacional. El objetivo de esta reforma era mejorar el cálculo de los sueldos y otros pagos y deducciones, y apoyar el proceso de contabilización de los costos del personal. La Junta examinó una muestra de 25 casos de prestaciones por separación del servicio de funcionarios internacionales, en particular las relacionadas con la gestión del tiempo, como la prima de repatriación, los pagos compensatorios por días de vacaciones y los ajustes de los subsidios para la educación superior. La Junta detectó errores de cálculo por los que, en cinco de los casos examinados, se habían pagado 18.039 dólares de más en concepto de primas de repatriación y, en tres casos, 34.313 dólares en concepto de pagos compensatorios.

35. La Junta considera que los errores en los pagos se debieron sobre todo a que las prestaciones del personal se calcularon manualmente, dado que el sistema electrónico de licencias (eLeave) utilizado para el personal internacional no está conectado a los módulos de gestión del tiempo del sistema REACH. El cálculo de las prestaciones del personal internacional se realiza fuera del sistema REACH, lo que aumenta el riesgo de error humano. La Junta observó también que, en algunos casos, los cambios<sup>4</sup> en el tratamiento de las primas de repatriación, tal como se definen en las reglas 9.13 y

<sup>3</sup> ZPA12 es el informe que contiene la lista de funcionarios con derecho a un incremento del sueldo en un mes determinado.

<sup>4</sup> El 1 de julio de 2016, el OOPS comenzó a aplicar los cambios relativos a las condiciones para recibir primas de repatriación que introdujo la Comisión de Administración Pública Internacional, en virtud de los cuales el personal tiene derecho a recibir una prima de repatriación después de cinco años de servicio.

13.1 del reglamento del personal de contratación internacional, relativas a las medidas de transición, se aplicaban incorrectamente al cálculo de las primas de repatriación. La regla 9.13 enmendada del reglamento, de julio de 2016, establece que, para tener derecho a una prima de repatriación, los funcionarios deberán prestar servicio durante cinco años. La regla anterior no incluía esta condición por lo que los funcionarios de la Sección de la Nómina de Sueldos para el Personal Internacional no comprendían bien el cálculo.

36. El OOPS afirmó que los casos de errores en el cálculo de los pagos compensatorios por días de vacaciones que se habían detectado se debían a errores del sistema y no al cálculo manual; no obstante, reconoció que podían haber errores y prometió mejorar el proceso de examen elaborando una lista de las condiciones que determinan el derecho a la prestación. La administración explicó también que tenía la intención de establecer distintos niveles de control de modo que tanto el Oficial de Recursos Humanos como el Jefe de la Sección de Servicios del Personal Internacional comprobaran y verificaran los cálculos. El OOPS también explicó que, dependiendo de los recursos disponibles, tenía previsto integrar el sistema eLeave en el sistema REACH para 2019, a fin de resolver las deficiencias señaladas.

**37. La Junta recomienda que el OOPS: a) mejore su proceso de examen del cálculo manual de las prestaciones del personal hasta tanto el sistema electrónico de licencias no se haya integrado en el sistema REACH a fin de reducir al mínimo el riesgo de error humano; y b) mejore el módulo de gestión del tiempo en el sistema REACH integrándolo con el sistema independiente eLeave para facilitar el cálculo automático de los pagos compensatorios por días de vacaciones.**

*Retraso en el proceso de contratación de personal de zona*

38. En el párrafo 20 de la política de selección del personal de zona del OOPS se dispone que el proceso de contratación debe completarse en un plazo de 90 días a partir de la fecha de publicación de un anuncio de vacante y hasta la fecha en que se adopte una decisión sobre la selección. A partir del examen de los informes de contratación de dos oficinas sobre el terreno, la Junta detectó las siguientes deficiencias en el proceso de contratación:

- **En la primera oficina sobre el terreno.** El proceso de contratación para llenar 10 (45%) de 22 puestos vacantes de personal de zona se completó el 30 de octubre de 2017, después de demoras de entre 106 y 223 días con respecto al plazo de 90 días.
- **En la segunda oficina sobre el terreno.** El proceso de contratación de 43 (80%) de los 54 puestos anunciados y cubiertos al 30 de octubre de 2017 se retrasó entre 15 y 197 días con respecto al plazo máximo de 90 días.

39. Se informó a la Junta de que el prolongado retraso en el proceso de contratación en las dos oficinas sobre el terreno se había debido a que los departamentos contratantes habían tardado en seleccionar a los candidatos y preparar las cuestiones técnicas.

40. En el caso de la primera oficina sobre el terreno, la administración agregó que la demora también fue causada por el hecho de que, conforme a la ley del país anfitrión, era obligatorio que un representante gubernamental integrara el equipo de entrevistadores. A la larga, esta norma ocasionó demoras ya que la confirmación de la asistencia de estos representantes se hizo con retraso. Sin embargo, no fue posible corroborar las explicaciones de la administración dado que, en el análisis realizado por la Junta de los 10 casos, se observó que solo en 2 de ellos los retrasos habían sido causados por la confirmación tardía de parte del representante gubernamental (18 días en uno de los casos y 73 días en el otro). En cuanto a los otros ocho casos, la demora

en la confirmación varió entre uno y siete días. También se informó a la Junta de que el retraso había sido causado por la elevada tasa de rotación del personal en la Oficina de Recursos Humanos de la primera oficina sobre el terreno, tanto a nivel operacional como a nivel directivo. La oficina sobre el terreno en cuestión decidió incorporar a tres funcionarios de la sede en Ammán para que prestaran apoyo a las actividades sobre el terreno en lo relativo a las contrataciones y a las responsabilidades en materia de recursos humanos en general. La oficina sobre el terreno está aumentando la capacidad del equipo de contratación, en lo que respecta a recursos, aptitudes y conocimientos, mediante el apoyo de la sede.

41. La Junta llegó a la conclusión de que, en la mayoría de los casos, las demoras en la contratación en las dos oficinas sobre el terreno se debían principalmente a deficiencias en las disposiciones internas, como la falta de un plan de acción para cada una de las etapas del proceso de contratación, a saber, la preparación de las preguntas, la corrección de las pruebas, la publicación de los resultados, la presentación de una lista de candidatos de los departamentos de recursos humanos a los departamentos contratantes y la presentación de una solicitud al Gobierno anfitrión, una vez obtenidos los resultados de las pruebas, para la primera oficina sobre el terreno. En el plan de acción para la contratación se podrían fijar los plazos para la finalización de cada una de esas etapas de la contratación, además de los de otras etapas fundamentales, como la firma del contrato de trabajo para hacer el seguimiento, y el seguimiento y la rendición de cuentas. En opinión de la Junta, el proceso de contratación debe llevarse a cabo de manera organizada para reducir al mínimo las demoras que pudieran afectar la prestación de servicios a los refugiados.

**42. Las oficinas del OOPS sobre el terreno aceptaron la recomendación de la Junta de que se respetaran los plazos establecidos para el proceso de contratación interno, a fin de prestar servicios eficaces y oportunos a los refugiados.**

*El sistema REACH no tiene en cuenta los parámetros de las licencias de los proveedores particulares de servicios*

43. Los proveedores particulares de servicios son personal complementario, es decir los que antes se conocían como consultores y contratistas, en virtud de la antigua directriz institucional núm. 29. Los cambios fueron introducidos en diciembre de 2016 mediante la directriz sobre personal complementario núm. 1. La nueva directriz contiene algunos beneficios y condiciones adicionales que no figuraban en la anterior directriz institucional núm. 29 según la cual los consultores y contratistas tenían derecho a 2,5 días de vacaciones anuales por mes completo de servicio pero no a días de licencia de enfermedad. Sin embargo, la sección 1.2 de las condiciones generales de los contratos de proveedores particulares de servicios de la directriz vigente se modificó a fin de establecer el derecho a 1,5 días de vacaciones anuales y 2 días de licencia de enfermedad por mes completo de servicio.

44. Durante el examen de los parámetros de licencia en los sistemas de la Oficina de la Ribera Occidental, la Junta constató que el sistema REACH estaba configurado para seguir utilizando el parámetro de 2,5 días en lugar de 1,5 días por mes para determinar las vacaciones anuales, lo que contravenía lo dispuesto en la directriz revisada. La Junta observó también que los días de licencia de enfermedad de los distintos proveedores particulares de servicios no se habían modificado en el sistema en consonancia con la directriz revisada, que permite una licencia de enfermedad de dos días por mes completo de servicio, pero limitada a siete días en un plazo de 11 meses.

45. Se informó a la Junta de que, por cada mes, el Oficial de Recursos Humanos había reducido las vacaciones anuales configuradas en el sistema de 2,5 días a 1,5 días por mes, para cumplir con la directriz revisada, y había añadido los días de licencia de enfermedad a cada proveedor particular de servicios empleado. La Junta considera que el cambio en las políticas internas debe reflejarse en el sistema a fin de evitar la intervención manual, con la que se corre el riesgo de introducir errores que podrían repercutir en la exactitud de los pagos por concepto de licencia.

46. **El OOPS aceptó la recomendación de la Junta de que: a) configurara el sistema REACH para incluir 1,5 días de vacaciones anuales por mes y 2 días de licencia de enfermedad, a fin de ajustarse a la nueva directriz sobre personal complementario (CPD/1) y evitar el riesgo de que se produjeran errores al hacer las modificaciones manualmente; y b) velara porque todo cambio en las políticas relativas a los derechos del personal se reflejara de inmediato en el sistema, con el fin de calcular correctamente las prestaciones del personal.**

*Puestos del personal internacional financiados con cargo al presupuesto ordinario y fuentes extrapresupuestarias*

47. De conformidad con la resolución 3331B (XXIX) de la Asamblea General, de 17 de diciembre de 1974, los sueldos y gastos del personal internacional al servicio del OOPS se financian con cargo al presupuesto ordinario desde el 1 de enero de 1975. La Junta examinó el presupuesto por programas para el bienio 2016-2017, en el que se precisaban las necesidades de personal internacional en el marco de los recursos humanos comprometidos comparados con el número real de funcionarios disponibles, y observó las siguientes incongruencias:

a) **Modificación de la estructura orgánica.** En 2016, el Organismo introdujo cambios en la estructura orgánica para incluir nuevos departamentos y divisiones o dependencias de apoyo; sin embargo, los cambios no están respaldados por la estructura orgánica aprobada que figura en los presupuestos correspondientes al bienio 2016-2017. Los nuevos departamentos y divisiones comprenden el Departamento de Gestión de la Información y el Departamento de Seguridad y Gestión de los Riesgos. La Junta también observó que los cambios no se basaban en ninguna directriz o norma institucional, dado que la norma en vigor, a saber, la directriz institucional núm. 3 de 2006, no incluía esos cambios y, por lo tanto, el mandato y el alcance de los nuevos departamentos no estaban claramente definidos en ningún documento aprobado. El OOPS explicó que en la estructura orgánica indicada en el presupuesto para 2016-2017 no figuraban ninguno de los dos departamentos porque ambos se habían creado después de la elaboración de ese presupuesto. El presupuesto bienal para 2016-2017 se elaboró entre principios y mediados de 2015, mientras que los departamentos se establecieron con posterioridad. Esos cambios se reflejarán en la directriz institucional.

b) **Solicitud y desembolso de subsidios para puestos financiados con cargo al presupuesto ordinario de las Naciones Unidas.** El OOPS utiliza 155 puestos como base para solicitar subsidios anticipados con cargo al presupuesto ordinario de las Naciones Unidas para puestos de contratación internacional, aunque en el año 2017 contó con un promedio de 130 funcionarios. La Junta considera que el Organismo debe utilizar el número real de funcionarios para solicitar subsidios a la Sede de las Naciones Unidas y justificarlos. El OOPS explicó que la información presentada con respecto a los subsidios desembolsados para los puestos en cuestión se basaba en modelos estándar utilizados en todas las entidades de las Naciones Unidas. Las solicitudes de anticipos para el personal internacional se basan en los puestos aprobados, pero los informes sobre los desembolsos se preparan comparando los gastos efectivos anuales y el total de los anticipos anuales recibidos. El OOPS también atribuyó la discrepancia entre el número de funcionarios y el anticipo

solicitado a factores como las tasas de vacantes previstas en la Sede de las Naciones Unidas, lo que reduce ligeramente el monto final asignado a cada una de las secciones del presupuesto.

48. La Junta toma nota de las explicaciones de la administración; no obstante, sigue considerando que el OOPS debe velar por que la estructura orgánica y la directriz institucional núm. 3 se actualicen de conformidad con el compromiso asumido por la administración. Asimismo, considera que el OOPS debe comunicarse con la Sede en lo que respecta a las discrepancias causadas por ella y asegurarse de utilizar el número real de funcionarios al solicitar anticipos e informar sobre él a la Sede.

**49. La Junta recomienda que el OOPS: a) actualice la estructura orgánica actual y la directriz institucional núm. 3 a fin de que reflejen los nuevos departamentos y divisiones; y b) indique el número real de funcionarios al solicitar anticipos de subsidios a la Sede de las Naciones Unidas para financiar puestos de contratación internacional con cargo al presupuesto ordinario y al rendir cuenta de ellos.**

#### *Gestión de las licencias del personal*

50. El OOPS utiliza el sistema eLeave para hacer un seguimiento de las licencias del personal internacional y el sistema electrónico de gestión del tiempo en el caso del personal de zona. Ambos sistemas se crearon principalmente para facilitar la gestión de las licencias, lo que incluye detectar y gestionar todos los casos de incumplimientos y determinar los derechos de licencia de todo el personal que corresponda, así como los saldos de días de licencia al cierre del ejercicio para informar de ellos en los estados financieros.

51. Del examen de los datos relativos a las licencias del personal internacional y de zona de la sede en Ammán y las oficinas sobre el terreno al 31 de diciembre de 2017, la Junta observó una serie de deficiencias que hacen necesaria la intervención de la administración, a saber:

#### **Personal internacional**

##### *a) Licencias tomadas antes de ser aprobadas por los supervisores*

52. La Junta examinó 1.473 de un total de 2.765 casos de licencias y encontró que en 272 casos, los funcionarios habían tomado vacaciones anuales, vacaciones en el país de origen, licencias de maternidad y licencias de paternidad que los funcionarios habían disfrutado sin la aprobación previa de sus supervisores, en contravención de lo dispuesto en los párrafos 8 y 9 de la regla 105.1 del reglamento del personal. Por ejemplo, en 181 (67%) de los 272 casos las solicitudes de licencia se presentaron entre 8 y 200 días después de la fecha en que los funcionarios habían comenzado su licencia, como se resume en el cuadro 4. El OOPS atribuyó estas deficiencias a diversos factores, entre ellos las dificultades técnicas y la ausencia de los supervisores. También sostuvo que, en algunos casos, las licencias del personal se aprobaban inicialmente por correo electrónico, y las aprobaciones se ingresaban en el sistema cuando los funcionarios habían regresado de la licencia. Sin embargo, la Junta considera que las razones aducidas no justifican el incumplimiento, ya que había funcionarios que trabajaban en el mismo entorno cuya licencia había sido solicitada con antelación y aprobada a tiempo por sus supervisores. Además, para aprobar las solicitudes de licencia no hace falta que los supervisores estén presentes físicamente, ya que se trata de un proceso que se realiza en línea a través del sistema eLeave.

**Cuadro 4**  
**Tiempo transcurrido desde la fecha de inicio de la licencia hasta la fecha de su solicitud**

<i>Período transcurrido después de tomada la licencia</i>	<i>Número de casos</i>	<i>Porcentaje</i>
de 60–200 días	43	16
de 30–59 días	46	17
de 8–29 días	92	34
Un máximo de 7 días	91	33
<b>Total</b>	<b>272</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Registros de licencias del personal de contratación internacional de la sede en Ammán y todas las oficinas sobre el terreno.

*b) Discordancias en el nivel de aprobación de licencias*

53. En un total de 1.475 solicitudes de licencia de personal examinadas por la Junta en la sede en Ammán y las cinco oficinas sobre el terreno, hubo 220 (15%) que fueron aprobadas tanto por el primer supervisor como por el segundo, mientras que 1.255 solicitudes (85%) fueron aprobadas por un solo supervisor. La Junta considera que la falta de uniformidad en la aprobación de las solicitudes de licencia puede dar lugar a equívocos y ser motivo de quejas por parte del personal del OOPS. Por ejemplo, la Junta observó que 9 de las 16 solicitudes de licencia aprobadas únicamente por el primer supervisor habían sido denegadas luego por el segundo supervisor. La administración señaló que la aprobación de las solicitudes de licencia por el segundo supervisor era opcional; sin embargo, para evitar los equívocos detectados, la autoridad para aprobar se simplificará en el sistema eLeave y ya no existirá la aprobación opcional, salvo para los conductores internacionales.

*c) Falta de seguimiento adecuado de las licencias canceladas y pendientes*

54. Entre las 1.475 solicitudes de licencia del personal también hubo 105 (7%) que fueron canceladas por los supervisores, 26 de ellas después de que los funcionarios en cuestión las hubiesen tomado. Las 26 solicitudes de licencia continuaron pendientes durante un período de entre 1 y 125 días sin que la administración adoptara medidas. El OOPS explicó que el Departamento de Recursos Humanos enviaría una comunicación para recordar a los supervisores que debían aprobar las solicitudes de licencia a tiempo y hacer un seguimiento para evitar que los funcionarios iniciaran su licencia antes de que la solicitud se hubiera presentado y los supervisores la hubiesen aprobado en el sistema eLeave.

*d) Inexactitud de los saldos de días de licencia*

55. Los funcionarios del OOPS tienen derecho a 2,5 días de licencia por mes, que deben tomarse durante el ciclo de vacaciones anuales, con un saldo máximo de 60 días que pueden acumular y retener. La Junta comparó los saldos de días de licencia al final del año, extraídos del sistema eLeave, con los registros de asistencia de una muestra de 15 funcionarios internacionales y observó que había discrepancias en relación con 14 (93%) de ellos. Por ejemplo, los saldos de los días de licencia de ocho de los funcionarios se habían sobrestimado en 102,5 días (42.114,62 dólares)<sup>5</sup>, y los

<sup>5</sup> La provisión para pagos compensatorios de días de vacaciones se calcula dividiendo el salario básico anual del personal internacional entre 261 y multiplicándolo por el saldo de vacaciones anuales.

de seis funcionarios se habían subestimado en 52 días (21.466,94 dólares), lo que indica que los saldos de los días de licencia obtenidos del sistema eLeave para presentarlos al Actuario Consultor no se correspondían con los datos de los registros de asistencia efectiva del personal, que constituyen una fuente primaria.

56. La Junta considera que seguir utilizando el sistema eLeave para calcular los saldos de días de licencia sin conciliarlos periódicamente con los registros de asistencia del personal podría dar lugar a inexactitudes en los estados financieros y al pago de sumas incorrectas en concepto de compensación de días de vacaciones. Las deficiencias observadas en la gestión del sistema eLeave se deben principalmente al modo en que está configurado el sistema, que, por ejemplo, deduce los saldos de días de licencia de las solicitudes presentadas hace tiempo y aprobadas, y no tiene en cuenta las solicitudes denegadas y las licencias pendientes ya disfrutadas.

57. La Junta considera que las deficiencias observadas en la gestión de las licencias se deben principalmente a que los saldos de días de licencias no se examinan adecuadamente en el sistema eLeave, no se hace periódicamente una conciliación entre el registro de asistencia y el sistema eLeave y los supervisores no llevan un control de las licencias de sus funcionarios.

### **Personal de zona**

#### *a) Inexactitud de los saldos de días de licencia*

58. En su examen de los saldos de días de licencia para el personal de zona en la sede en Ammán, la Junta observó que, en una muestra de 15 funcionarios, se habían encontrado 10 casos de discrepancias con respecto a los datos presentados al actuario para su valoración. De los 10 casos en que hubo discrepancias, los saldos de días de licencia de 7 funcionarios se subestimaron en 62,65 días (4.020,50 dólares), mientras que los de los otros 3 se sobreestimaron en 17,70 días (1.219,41 dólares), lo que pone en duda la credibilidad de los datos utilizados para el cálculo de la provisión para licencias.

#### *b) Falta de registros de auditoría en el sistema en relación con los saldos de días de licencia*

59. La Junta solicitó que, a fin de año, se extrajera información sobre los saldos de los días de licencia del sistema eLeave en el caso del personal internacional y del sistema REACH y del sistema electrónico de gestión del tiempo en el caso del personal de zona, a fin de validar los datos sobre licencias presentados al actuario. El OOPS, empero, no proporcionó esa información, dado que los sistemas no pueden generar saldos de días de licencia correspondientes a fechas pasadas. La Junta observó también que los saldos de días de licencia utilizados para calcular el pasivo en concepto de vacaciones del personal internacional se generaron el 27 de diciembre de 2017 y no el 31 de diciembre de 2017, como hubiera correspondido para abarcar todo el año. La Sección de la Nómina de Sueldos Internacionales informó a la Junta de que los saldos de días de licencia extraídos el 27 de diciembre de 2017 habían sido ajustados manualmente para obtener los saldos correspondientes al 31 de diciembre de 2017; sin embargo, la Junta no encontró ninguna prueba de ello. Se informó además a la Junta de que ni el sistema eLeave, ni el sistema electrónico de gestión del tiempo ni el sistema SAP pueden generar saldos de días de licencia correspondientes a fechas pasadas (es decir, al 31 de diciembre de 2017), sino que generan informes a fecha actual, que el Departamento de Recursos Humanos ajusta hacia adelante o hacia atrás, a mano. En el ajuste independiente de los saldos de días de licencia de los 15 funcionarios de zona incluidos en la muestra de la sede en Ammán, realizado entre el 15 de abril y el 31 de diciembre de 2017, se constató que 10 funcionarios tenían saldos

que diferían de los registros de licencias presentados al actuario, lo que pone en duda la fiabilidad de los saldos de los días de licencia extraídos de los sistemas.

60. La Junta considera que el hecho de que el sistema eLeave, el sistema electrónico de gestión del tiempo y el sistema REACH no generen informes de los días de licencia a fechas pasadas podría producir saldos de días de licencia incorrectos debidos a fechas de generación de informes incorrectas y a los ajustes realizados a mano, con los que se tiende a hacer errores, lo que llevaría a su vez a inexactitudes en la provisión para el pasivo en concepto de licencias.

c) *Licencias disfrutadas antes de la aprobación por parte de los supervisores y solicitudes de licencia pendientes desde hace mucho tiempo*

61. **En la sede de Ammán.** La Junta examinó un total de 4.396 casos de licencias correspondientes a 2017 y encontró que en 1.267 (29%) de ellos los funcionarios habían tomado la licencia antes de que fuera aprobada por sus supervisores. Los funcionarios presentaron sus solicitudes entre 1 y 112 días después de haber comenzado la licencia. La administración señaló que los funcionarios habían notificado a sus supervisores, por teléfono o correo electrónico, su intención de tomarse vacaciones anuales. Esas vacaciones fueron ingresadas en el sistema una vez que los funcionarios se reincorporaron al servicio; otras licencias no se habían planificado, por lo que no había sido posible solicitarlas con antelación. Sin embargo, la Junta considera que las razones aducidas con respecto a la notificación a los supervisores por correo electrónico no justificaban el incumplimiento, puesto que la licencia se tramitaba en línea y los funcionarios podían presentar directamente una solicitud de licencia oficial a través del sistema de licencias en lugar de enviar un correo electrónico.

62. **En la Oficina de Jordania.** La Junta examinó 19.538 casos de licencia correspondientes al año 2017 entre los que encontró 1.471 (8%) solicitudes de licencia de las que los supervisores no se habían ocupado durante períodos que iban de entre 1 a 295 días desde la fecha de solicitud, mientras que los funcionarios en cuestión ya habían tomado la licencia. Las 1.471 solicitudes de licencia pendientes incluían 986 (67%) solicitudes relacionadas con 107 funcionarios de zona separados del servicio. Las 1.471 solicitudes incluían también 1.299 (88%) casos de licencias disfrutadas antes de que se presentaran las respectivas solicitudes a los supervisores. El OOPS informó a la Junta de que seguiría de cerca las licencias pendientes y enviaría a los supervisores que no hubieran tramitado las solicitudes de licencia pendientes desde hacía mucho tiempo otros recordatorios, además de los que generaba automáticamente el sistema de gestión del tiempo.

63. **En la Oficina de la Ribera Occidental.** Un total de 453 solicitudes de licencia fueron aprobadas por los supervisores cuando los funcionarios en cuestión ya las habían tomado, y las solicitudes estuvieron pendientes durante períodos de entre 1 y 937 días. La Junta también tomó conocimiento de otras 263 solicitudes de licencia que habían sido aprobadas por los supervisores en el sistema electrónico de gestión del tiempo pero que, por fallas del sistema, no se habían registrado en el sistema REACH durante períodos de entre 1 y 899 días. La Junta observó también que dos funcionarios separados del servicio habían recibido un total de 4.266 dólares más de los que se les debía en concepto de pagos compensatorios de días vacaciones, debido a que los saldos de los días de licencia en el sistema REACH eran incorrectos. Los sobrepagos se produjeron como resultado de licencias pendientes, es decir que los funcionarios en cuestión tomaron las licencias solicitadas después de que los supervisores las aprobaran en el sistema electrónico de gestión del tiempo, pero esa información no se introdujo automáticamente en el sistema REACH para descontar el saldo de las licencias de los funcionarios. La Oficina de la Ribera Occidental

aseguró a la Junta que recuperaría las sumas pagadas en exceso del saldo acreedor de la Caja de Previsión.

64. La Oficina de la Ribera Occidental informó a la Junta de que las 453 solicitudes de licencia pendientes en el sistema habían sido aprobadas verbalmente por los supervisores correspondientes en lugar de ser aprobadas en el sistema. Con respecto a las 263 solicitudes de licencia que habían sido aprobadas en el sistema electrónico de gestión del tiempo pero no se habían cargado en el sistema REACH, la administración explicó que normalmente este sistema estaba bloqueado durante 10 días para el procesamiento mensual de la nómina y que, durante ese período, la función que permitía verificar el derecho a licencia no funcionaba. Sin embargo, los funcionarios podían tomar licencias una vez que sus supervisores las aprobaran en el sistema electrónico de gestión del tiempo y, una vez desbloqueado, el sistema REACH actualizaba automáticamente todas las solicitudes de licencia tramitadas mientras tanto, aunque algunas de ellas no se cargaban automáticamente a causa de una opción por defecto relacionada con la interfaz entre el sistema REACH y el sistema electrónico de gestión del tiempo.

65. **En la Oficina del Líbano.** La Junta constató que los supervisores no habían atendido 222 solicitudes de licencia durante períodos que variaban entre 1 y 242 días. Estos 222 casos incluían 129 (58%) solicitudes de licencias que se habían disfrutado antes de ser aprobadas por los supervisores, en contravención de lo dispuesto en la regla 105.1 del Reglamento del Personal. Se informó a la Junta de que la administración estaba trabajando en una solución sistémica por la que las licencias pendientes serían aprobadas automáticamente después de un cierto plazo.

66. Ninguna licencia utilizada sin haber sido aprobada en el sistema se dedujo del saldo de las licencias del personal ni en el sistema electrónico de gestión del tiempo ni en el sistema REACH, ya que estos sistemas solo deducen las licencias que han sido autorizadas por un supervisor a través del sistema electrónico de gestión del tiempo. La Junta considera que las solicitudes de licencia pendientes desde hace mucho tiempo que no han sido aprobadas por los supervisores pueden dar lugar a saldos de día de licencia incorrectos y, a la larga, generar derechos a licencias que no corresponden e inexactitudes en los estados financieros. La Junta opina también que la práctica de aprobar las licencias verbalmente puede hacer que los funcionarios tomen más días de licencia de los que les corresponden en virtud de los saldos, dado que los sistemas no deducen los días de licencia aprobados de forma verbal.

d) *Solicitudes de licencia denegadas*

67. **En las oficinas de Jordania y del Líbano.** En un total de 627 solicitudes de licencia denegadas por los supervisores había 320 (51%) que fueron denegadas después de que los funcionarios en cuestión ya habían comenzado a gozarlas. Entre las solicitudes denegadas estaban las de dos funcionarios que ya no trabajaban en la Oficina del Líbano, pese a lo que no se había realizado ninguna deducción del pago compensatorio de sus vacaciones ni de su sueldo mensual.

68. La denegación de las solicitudes de licencia de funcionarios que ya se las habían tomado implica que la administración no utiliza la aprobación de licencias como instrumento de control, sino que la considera una mera formalidad. El OOPS afirmó que las licencias denegadas no afectaban los saldos de licencias en el sistema porque el Departamento de Recursos Humanos solía generar informes a partir del sistema REACH para asegurar que las licencias pendientes y las denegadas se imputaran manualmente al sueldo mensual del personal o al pago compensatorio de días de vacaciones de los funcionarios separados del servicio. Sin embargo, la Junta llegó a la conclusión de que, al contrario de lo que había explicado la administración, los

supervisores no se comunicaban con el Departamento de Recursos Humanos con respecto a la deducción de esos días del sueldo mensual del personal.

69. El OOPS estuvo de acuerdo con la recomendación de la Junta de que: a) mejorara el control de las licencias del personal a través de los supervisores, para que todas las solicitudes fuesen aprobadas antes del inicio de la licencia; b) simplificara los niveles de aprobación de licencias en el sistema eLeave, a fin de mantener la coherencia; y c) examinara periódicamente los sistemas de licencias para detectar irregularidades, como la imputación de las licencias pendientes y las denegadas al sueldo mensual de los funcionarios o el pago compensatorio de días de vacaciones a funcionarios que habían sido separados del servicio, y adoptara medidas al respecto.

70. El OOPS también aceptó la recomendación de la Junta de que: a) investigara las discrepancias observadas en los saldos de los días de licencia y adoptara medidas adecuadas para calcular el número correcto de días de licencia para todo el personal; b) llevara a cabo periódicamente una conciliación de los saldos de los días de licencia del personal internacional entre el sistema eLeave y los registros de asistencia del personal, para garantizar un saldo fiable de días de licencia a final del año; y c) examinara y restableciera el sistema eLeave y el sistema electrónico de gestión del tiempo a fin de asegurar que se generaran informes automatizados sobre los saldos de días de licencias a fechas pasadas que permitiesen hacer un seguimiento y verificar las pruebas para los registros de auditoría.

71. El OOPS también aceptó la recomendación de la Junta de que volviera a examinar la interfaz entre el sistema REACH y el sistema electrónico de gestión del tiempo, para que todas las solicitudes de licencia que se autorizaban en el sistema electrónico de gestión del tiempo durante los períodos en que se procesaba la nómina de sueldos se cargaran automáticamente en el sistema REACH en cuanto este quedara desbloqueado.

## 5. Gestión de las subvenciones

### *Pagos duplicados de asistencia en efectivo a beneficiarios en la Oficina de la República Árabe Siria*

72. El OOPS proporciona asistencia en efectivo a los refugiados de Palestina para que puedan satisfacer sus necesidades básicas, como la alimentación y la ropa. En la República Árabe Siria, cada beneficiario recibe un monto de 33.000 libras sirias (64 dólares) cada tres meses.

73. La Junta examinó los informes de gestión, las hojas de pago y el plan de distribución de efectivo de los trimestres primero, segundo y tercero de la Oficina de la República Árabe Siria y encontró 22 casos de pagos duplicados a algunos refugiados. Según los informes de gestión, los pagos duplicados fueron detectados también durante una verificación interna llevada a cabo por funcionarios encargados de finanzas después de recibir devoluciones de varios bancos de pagos realizados en concepto de asistencia en efectivo.

74. La Junta observó que los pagos duplicados se debieron principalmente a la falta de controles adecuados en el sistema de gestión de la asistencia de emergencia para detectar nombres duplicados, así como a la inadecuada verificación del proceso de inscripción, de manera que un mismo familiar figuraba con un número de registro distinto en dos familias y recibía asistencia en efectivo por ambas. La Junta observó también incongruencias en la incorporación de datos al sistema, de tal manera que algunos beneficiarios aparecían con un solo nombre, algunos con dos y otros con tres. Además, se encontraron números de registro duplicados en 7.825 familias en el primer trimestre, en 7.834 familias en el segundo y en 8.049 en el tercero. La Junta también encontró documentos nacionales de identidad duplicados en las hojas de pago, de tal

modo que una sola persona recogía el dinero de dos familias presentando el mismo número de identificación para ambas.

75. Tras consultar a la administración y comprobar los registros en el sistema, la Junta descubrió casos que apuntaban a que las inscripciones por duplicado se habían hecho de forma intencionada, ya que a veces se había registrado el mismo nombre en dos ocasiones omitiendo algunas letras para que parecieran nombres distintos y asignándole números de registro distintos.

76. Se informó a la Junta de que los pagos duplicados se producían en su mayoría cuando un hijo y una hija de dos familias diferentes se casaban y formaban una nueva familia sin borrar su nombre de la unidad familiar de los padres. En estos casos, la mujer figuraba con números distintos en ambas familias, como esposa en la nueva familia y como hija en la familia de los padres, y recibía pagos con arreglo a ambas identidades. El OOPS atribuyó este error principalmente a la ausencia de un identificador clave unificado para comparar los datos entre el sistema de gestión de la asistencia de emergencia y el sistema de información sobre la inscripción de los refugiados, que es el sistema principal. Se informó a la Junta también de que la administración había iniciado el proceso de eliminación de nombres duplicados conciliando los datos en cada caso, para lo cual se llevaría a cabo en breve una misión conjunta del Departamento de Servicios Sociales y de Socorro y el Departamento de Gestión de la Información en la República Árabe Siria a fin de armonizar ambas bases de datos.

77. Si bien reconoce la respuesta de la administración a los pagos duplicados, la Junta considera que estos se deben a la falta de controles adecuados sobre el proceso de inscripción en la base de datos del sistema de gestión de la asistencia de emergencia, que asigna a una persona (refugiada) a más de una familia, y a la comprobación en un momento inadecuado de la lista de distribución de la asistencia en efectivo, ya que actualmente esta verificación se lleva a cabo después de recibir devoluciones de pago de los bancos distribuidores.

**78. El OOPS aceptó las recomendaciones de la Junta de a) establecer controles adecuados sobre el proceso de inscripción en la base de datos del sistema de gestión de la asistencia de emergencia y actualizarla con información precisa y reciente para eliminar y prevenir la inscripción múltiple de refugiados, a la espera de que se implante el sistema de información sobre la inscripción de los refugiados; b) crear un identificador clave para comparar los datos entre el sistema de gestión de la asistencia de emergencia y el sistema de información sobre la inscripción de los refugiados, a la vez que se estudia la viabilidad de traspasar los datos del primer sistema al segundo; y c) comprobar los datos de la lista de distribución antes de enviarla a los bancos para que realicen los pagos.**

**79. El OOPS también aceptó las recomendaciones de la Junta de a) investigar los casos de pagos duplicados para confirmar cuáles han sido intencionados y adoptar las medidas correctivas necesarias; y b) recuperar de los beneficiarios afectados los pagos duplicados deduciéndolos de los pagos futuros.**

#### *Control de la inscripción y gestión de las transferencias de asistencia en efectivo*

80. En 2013, la Oficina de Jordania puso en marcha el programa de asistencia en efectivo para proporcionar ese tipo de asistencia a los refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria menos vulnerables y extremadamente vulnerables, en función de su categoría de admisibilidad. Se les proporcionaba ayuda en forma de asistencia en efectivo periódica, material para afrontar el invierno y asistencia en efectivo de emergencia de carácter puntual. La Junta revisó las listas de distribución trimestrales, los datos de los refugiados en el sistema de información sobre la inscripción de los refugiados y el sistema de información para la gestión de estos refugiados y los procedimientos de control de la inscripción, la gestión de la

base de datos y la elaboración de la lista de distribución. Tras su examen, la Junta observó las siguientes deficiencias:

a) *Ausencia de procedimientos operativos estándar*

81. La Oficina de Jordania no cuenta con procedimientos operativos estándar documentados que definan los procedimientos de control y establezcan las funciones y responsabilidades del personal que participa en el proceso, desde la inscripción hasta la distribución de la asistencia, y en la gestión de la base de datos. La administración de la Oficina de Jordania declaró que se estaban elaborando procedimientos operativos estándar y que preveía tenerlos listos en 2018. La Junta considera que el Organismo puede quedar expuesto a un riesgo de fraude mediante pagos duplicados debido a la falta de procedimientos bien definidos sobre el proceso de distribución de efectivo y la inscripción de refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria.

b) *Listas de distribución de beneficiarios no respaldadas por la base de datos del sistema*

82. La Oficina en Jordania elabora una lista de distribución trimestral de beneficiarios de raciones a partir del sistema principal, que se conoce como sistema de información sobre la inscripción de los refugiados, en el módulo de emergencia. Sin embargo, el número real de personas que reciben ayuda es mayor que el número de beneficiarios en dicha lista, porque incluye a 703 refugiados no registrados<sup>6</sup> (véase cuadro 5) cuyos nombres y justificantes no figuran en el sistema de información sobre la inscripción de los refugiados. Los beneficiarios adicionales de raciones proceden de otro sistema, denominado sistema de información para la gestión, y no figuran en el sistema de información sobre la inscripción de los refugiados porque no tienen documentos de identidad válidos. La Junta observó que esto contraviene los párrafos 2 y 3 de la sección IV-B de las instrucciones consolidadas del OOPS para la inscripción y la elegibilidad de 2014, en las que se dispone que los refugiados sin documentos de identidad o pasaportes válidos deben inscribir a sus descendientes, a condición de que tengan una certificación escrita completa de los oficiales de servicios de los campamentos del OOPS en la zona.

Cuadro 5

**Número de refugiados no registrados por zona en la Oficina de Jordania**

Zona	Número de refugiados no registrados	
	Incluidos refugiados "inactivos" al mes de octubre de 2017	Activos al mes de octubre de 2017
Ammán Sur	46	46
Ammán Norte	170	151
Irbid	188	159
Zarqa	299	282
<b>Total</b>	<b>703</b>	<b>638</b>

*Fuente:* sistema de información para la gestión de los refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria.

<sup>6</sup> Los refugiados no registrados son aquellos que no cuentan con toda la documentación legal requerida para ser inscritos en el sistema de información sobre la inscripción de los refugiados pero están cubiertos por supuestos de protección y son inscritos en el sistema como personas acompañantes. Sus nombres no figuran en el sistema de información sobre la inscripción de los refugiados, solo en el sistema de información para la gestión.

83. La Junta también observó que no se había hecho una copia de seguridad de la base de datos del sistema de información para la gestión y que la división de gestión de la información sobre el terreno no tenía ningún control sobre ese sistema, puesto que se trataba de una aplicación de escritorio diseñada internamente e instalada en seis computadoras, entre ellas, cuatro computadoras de cuatro oficinas de zona.

84. La administración declaró que los pagos se basaban en el número de personas acompañantes, que incluía tanto a los refugiados registrados como a los no registrados que no disponían de documentos de identificación válidos. Sin embargo, la Junta sigue considerando que según las instrucciones consolidadas para la inscripción y la elegibilidad de 2014 queda claro que los pagos a refugiados no registrados sin identificación válida deben hacerse a través de sus descendientes registrados, a condición de que tengan una certificación escrita completa de los oficiales de servicios de los campamentos del OOPS en la zona.

*c) Ausencia de comprobaciones internas*

85. En la Oficina de Jordania, el analista de datos de emergencias sobre el terreno concilia trimestralmente la relación de refugiados no registrados antes de que se efectúen los pagos. Sin embargo, la conciliación se basa en el número de refugiados incluidos en cada categoría del registro y no en los nombres y los datos personales de los refugiados individuales. La Junta observó que los registros del sistema de información para la gestión utilizados para efectuar los pagos no estaban vinculados a los registros manuales, y el analista de datos tenía un acceso limitado a los documentos físicos, que se actualizan a mano en las zonas en las que viven los refugiados.

86. Además, la base de datos del sistema de información sobre la inscripción de los refugiados incluía 74 nombres activos registrados en el listado de beneficiarios de raciones cuya información estaba incompleta, por ejemplo con la inscripción de un solo nombre en vez del nombre completo. Esto contraviene la sección IV-C de las instrucciones consolidadas para la inscripción y la elegibilidad de 2014, en virtud de las cuales es necesario un registro completo sobre la base de la documentación oficial requerida. Además, en la lista de refugiados no registrados del sistema de información para la gestión se utilizó un único número de inscripción para nombres duplicados. Por ejemplo, en un caso, un mismo nombre aparecía dos veces, como hijo y marido de una mujer registrada. Se informó a la Junta de que se habían enviado todos los errores a la dependencia de registro para su posterior modificación a fin de subsanar el problema detectado.

*d) Falta de separación de funciones en el proceso de aprobación*

87. La inscripción de los datos de los refugiados y los cambios en estos se procesaban y aprobaban en el sistema de información sobre la inscripción de los refugiados a nivel de la zona sin recibir aprobación secundaria de la oficina sobre el terreno. La Dependencia de Coordinación de Emergencias y el Departamento de Servicios Sociales y de Socorro explicaron que el Oficial de Inscripción y Elegibilidad sobre el Terreno, encargado de dar la aprobación final en la oficina sobre el terreno, también era responsable de los casos de emergencia. Sin embargo, la Junta observó que el Oficial no estaba al corriente de las inscripciones y las enmiendas realizadas en casos de emergencia.

88. La Junta considera que la oficina sobre el terreno debe mejorar los controles internos existentes a la espera del procedimiento operativo estándar pertinente. La falta de controles adecuados sobre la asistencia en efectivo de emergencia puede tener como resultado pagos duplicados y pagos a refugiados inexistentes.

89. La Oficina de Jordania del OOPS aceptó la recomendación de la Junta de a) trabajar en coordinación con la sede para elaborar un procedimiento operativo estándar exhaustivo que instaure controles sobre el proceso de asistencia en efectivo de emergencia, desde la inscripción hasta la distribución de efectivo; b) establecer controles adecuados de la base de datos de registro para mejorar las comprobaciones internas cuando se realicen inscripciones o modificaciones en los registros de refugiados existentes; c) llevar a cabo comprobaciones antes y después de la distribución de efectivo para garantizar que solo reciben esta asistencia los beneficiarios previstos; y d) velar por que consten y sean inscritos todos los refugiados no registrados y no incluidos en el sistema de información sobre la inscripción de los refugiados para poder realizar un seguimiento eficaz.

## 6. Gestión de las adquisiciones y los contratos

### *Deficiencias en la gestión de los contratos de servicios de hospitalización*

90. La Oficina de la República Árabe Siria celebró durante 2017 diversos contratos de servicios de hospitalización con 21 hospitales en la República Árabe Siria para prestar servicio a los refugiados de Palestina en casos de urgencias y derivaciones. En el artículo 2 de los contratos se estipulaba que estos debían entrar en vigor en el momento de su firma por ambas partes, antes del 1 de enero de 2017, y finalizar una vez completada la última obligación derivada de los contratos, siempre antes del 31 de diciembre de 2017.

91. Durante su auditoría, la Junta observó que 17 de los 21 contratos de hospitalización se habían firmado con un retraso de entre cinco y seis meses, a contar desde el 1 de enero de 2017, y que dos de ellos se habían firmado después de su fecha de expiración, que era el 31 de diciembre de 2017. En ambos casos, los hospitales empezaron a prestar servicios a los refugiados sin que existiera un contrato vinculante. Esta práctica contraviene el párrafo 11.2 del manual de adquisiciones del OOPS (2015), según el cual la autoridad responsable de la adjudicación debe aprobar y firmar los contratos antes de que se inicie la prestación de los servicios. También contraviene el párrafo 10.1 del manual en lo relativo a la adjudicación y la finalización de contratos, según el cual el OOPS solo puede contraer obligaciones contractuales después de que la autoridad pertinente adjudique oficialmente un contrato.

92. La Oficina de la República Árabe Siria atribuyó los retrasos en la firma de los contratos a los rápidos cambios en los equipos de gestión de los hospitales (se trataba de hospitales gubernamentales), ya que los nuevos equipos de gestión solían solicitar a la Oficina aclaraciones adicionales sobre los contratos. También explicó que se tendrían en cuenta los retrasos en la firma de contratos de servicios de hospitalización para el año 2018 y los años siguientes, puesto que la Oficina estaba considerando la posibilidad de celebrar contratos de renovación automática, por ejemplo de una duración de dos o tres años y una prórroga anual (confirmación) de los términos y condiciones únicamente mediante notificación oficial. Se espera reducir así el riesgo de retrasos causados por la revisión de los términos y las condiciones cuando los contratos se celebran cada año.

93. Si bien reconoce la respuesta de la administración, la Junta sigue preocupada por el uso de servicios de hospitalización sin vinculación contractual, ya que en estos casos el Organismo podría tener dificultades para hacer cumplir las obligaciones de los hospitales o interponer recursos legales en caso de controversias contractuales.

94. La Oficina de la República Árabe Siria del OOPS aceptó la recomendación de la Junta de iniciar los procesos de adquisición lo antes posible a fin de disponer de tiempo para negociaciones imprevistas sobre los términos y las condiciones de

**los contratos con los hospitales gubernamentales y lograr que los contratos se firmen dentro del plazo.**

*Incongruencias en las decisiones de adjudicación del panel de evaluación de las ofertas*

95. La Junta revisó muestras de 15 contratos de servicios y 10 contratos de suministros en la sede en Ammán, y 7 contratos de construcción en la Oficina de Jordania. La Junta observó que en dos ocasiones se adjudicaron los contratos a los licitantes que habían quedado en segunda posición por razones que no estaban recogidas en los criterios de evaluación, como se explica a continuación.

*Contratos de servicios*

96. En una de las licitaciones, de un monto de 126.932,99 dólares para una campaña digital de recaudación de fondos, se adjudicaron las siguientes razones: el licitante que había quedado en primera posición tardaría demasiado tiempo en familiarizarse con las cuestiones específicas del OOPS y, por lo tanto, se retrasaría la implementación; existía una diferencia horaria entre el emplazamiento del Organismo y el del proveedor; el proveedor no había trabajado nunca con el OOPS; y el proveedor fue considerado más competente en servicios de análisis que en prestación de servicios para campañas digitales de recaudación de fondos. Por lo tanto, el panel de evaluación recomendó adjudicar el contrato al licitante que había quedado en segunda posición con una puntuación total (técnica y financiera) de 64,76, en vez del primero, que había obtenido una puntuación total de 69,20.

97. En otra licitación, de un monto de 86.271,19 dólares y relativa al suministro de servicios de limpieza para las instalaciones de la sede del OOPS en Ammán, se adjudicó el contrato al licitante que había quedado en segunda posición con una puntuación total de 79,8, en vez del primero, que había obtenido una puntuación total de 80,8, por la diferencia de precio. Se explicó que el precio de la oferta que había quedado en primera posición era un 22% más elevado que el de la oferta que había quedado en segunda posición. Sin embargo, se debería haber tomado la decisión en función de la puntuación total, ya que la diferencia de precio no figuraba entre los criterios predefinidos. La Junta considera que el OOPS debe ser coherente en las decisiones de adjudicación de contratos utilizando criterios predefinidos en vez de basarse en las opiniones subjetivas del panel.

*Contratos de suministros*

98. Tras estudiar 10 contratos de suministros en la sede en Ammán, la Junta detectó que en una licitación (BC/41/20/17, compuesta por 14 envíos) de compra de harina de trigo, se adjudicaron 2 de los 14 envíos a los licitantes que habían quedado en segunda y tercera posición. Según la administración, no se adjudicó el contrato al licitante que había presentado la oferta más barata porque ya tenía otros contratos en curso con el OOPS y otras organizaciones. Se adujo la misma razón para adjudicar el envío número 2 al licitante que había quedado en tercera posición. Las razones esgrimidas no formaban parte de los criterios de evaluación predeterminados, y el OOPS no se había puesto en contacto con el licitante que había quedado en primera posición a fin de confirmar su capacidad para ejecutar el contrato antes de tomar la decisión.

99. La Junta también revisó siete licitaciones de la Oficina de Jordania y observó que una de ellas (CT/02/2017), relativa al mantenimiento de edificios de escuelas del OOPS en la zona de Ammán Norte, fue adjudicada al licitante que había quedado en segunda posición en vez de al primero. El panel de evaluación recomendó que se adjudicara al licitante que había quedado en segunda posición puesto que ya se habían

adjudicado dos contratos en dos zonas a la vez al licitante que había quedado en primera posición, que además ya participaba en dos proyectos importantes con el Organismo. El panel de evaluación consideró que el riesgo de que el licitante que había quedado en primera posición no cumpliera era elevado y decidió mitigarlo. Sin embargo, esta consideración no formaba parte de los criterios de evaluación predeterminados y el OOPS no se había puesto en contacto con el licitante que había quedado en primera posición a fin de confirmar su capacidad para ejecutar todos los contratos adjudicados. La Junta observó que el licitante que había quedado en primera posición había trabajado anteriormente con el OOPS en varios proyectos y no existían pruebas de que no hubiera cumplido ninguno de los contratos adjudicados. A este respecto, la Junta considera que la decisión de no adjudicar la oferta al licitante que había quedado en primera posición no se basó en razones justificadas.

100. La Junta opina que las anomalías observadas en todos los casos provocan deficiencias en el proceso de selección, de manera que la decisión de adjudicación se basa en la opinión del panel de evaluación de las ofertas y no en los criterios de evaluación predefinidos. Además, el OOPS no especificó si, una vez que se realiza la evaluación técnica y financiera, la decisión de adjudicación se basa en la puntuación total, la puntuación de la evaluación técnica o la puntuación de la evaluación financiera. La Junta considera que los elementos de riesgo se deben tomar en consideración al definir los criterios de evaluación, ya que representan una parte considerable de los criterios de decisión.

**101. El OOPS aceptó las recomendaciones de la Junta de a) garantizar que se definan los criterios de evaluación técnica de forma exhaustiva para tener en cuenta todos los factores y riesgos técnicos que puedan afectar a la ejecución de los contratos; y b) especificar claramente el factor determinante en la decisión de adjudicación, ya sea la puntuación total, la puntuación de la evaluación técnica o la puntuación de la evaluación financiera, a fin de evitar que las decisiones de adjudicación se basen en la opinión subjetiva del panel de evaluación de las ofertas.**

#### *Demoras en la entrega de los bienes*

102. Tras examinar 203 muestras de órdenes de compra pendientes en la sede en Ammán y en las oficinas sobre el terreno, la Junta observó demoras de entre uno y 41 meses en la entrega de 191 de las órdenes. El OOPS atribuyó las demoras a diversos factores, como retrasos en el envío de las órdenes de compra a los proveedores, modificaciones de las órdenes de compra, deficiencias en el seguimiento con los proveedores, responsabilidad de los proveedores, un envío rechazado porque los productos no tenían una vida útil aceptable y tuvieron que ser eliminados del sistema, y restricciones a la importación de los artículos adquiridos impuestas por algunos de los países receptores.

103. La Junta entiende que algunas demoras se debieron a factores inevitables. Sin embargo, se podrían haber evitado otros factores, como las modificaciones de las órdenes de compra, los retrasos en el envío de estas a los proveedores y las deficiencias en el seguimiento con los proveedores, si la administración hubiera actuado de forma oportuna para garantizar la entrega de los bienes sin demora. La administración también debería actualizar en el sistema la información incorrecta sobre las fechas de entrega de las órdenes de compra y cerrar las órdenes que deberían haberse cerrado, para garantizar que solo se haga un seguimiento en el sistema de las órdenes válidas.

104. La Junta opina que se debe crear un mecanismo conjunto de seguimiento y supervisión entre la División de Adquisiciones y Logística y los usuarios finales para supervisar el ciclo de entrega una vez emitidas las órdenes de compra. La

administración de la sede en Ammán también debe reclamar la indemnización pactada<sup>7</sup> de conformidad con la sección 15.2 de los términos generales de los contratos para el suministro de bienes del Organismo por demoras atribuibles a los proveedores, a fin de hacer que se cumplan los términos y condiciones de los contratos. Las demoras en las entregas de bienes y servicios afectan a la prestación de servicios a los beneficiarios.

**105. El OOPS aceptó la recomendación de la Junta de a) crear un mecanismo conjunto de supervisión y seguimiento entre el equipo de adquisiciones y los usuarios finales para supervisar el ciclo de entrega una vez emitidas las órdenes de compra; b) que la División de Adquisiciones y Logística revise de forma periódica las órdenes de compra pendientes en el sistema para detectar todos los casos en los que se produzcan retrasos a fin de realizar un seguimiento estrecho con los proveedores y minimizar las demoras en la entrega de los bienes y cerrar las órdenes de compra que deberían haberse cerrado; y c) reclamar las indemnizaciones pactadas por todos los retrasos atribuibles a los proveedores de conformidad con la sección 15.2 de los términos generales de los contratos para el suministro de bienes.**

**106. El OOPS también aceptó la recomendación de la Junta de a) velar por que se envíen las órdenes de compra de forma oportuna a los proveedores para evitar demoras innecesarias; y b) involucrar a las divisiones de adquisiciones y logística sobre el terreno en la fase de planificación previa a las adquisiciones previstas a fin de planificar adecuadamente los calendarios de entrega y vincular la planificación del presupuesto por programas a la de las adquisiciones.**

*Plan anual de adquisiciones de suministros médicos*

107. El OOPS clasifica sus medicamentos en base a una contabilización en función de la actividad, de manera que los medicamentos se agrupan en función de su valor anual. La categoría A incluye un número limitado de artículos médicos (20%) y representa una parte importante de los costos (80%), la categoría B incluye artículos médicos que representan el 15% de los costos, y el resto de artículos médicos (5% de los costos) se categorizan como suministros dentales, hospitalarios y de laboratorio.

108. En el párrafo 4.2 del manual de adquisiciones del OOPS (2015) se establece que todas las secciones de adquisiciones deben preparar una lista de sus necesidades anuales y presentarla a la Jefatura de la División de Adquisiciones y Logística antes de final de enero de cada año civil para su posterior tramitación y aprobación. Tras analizar las actividades de adquisición de la Oficina de Gaza, la Junta observó que esta envió la lista de necesidades anuales de medicamentos y suministros de laboratorio en marzo de 2017, solo después de recibir instrucciones del Director de Salud del Organismo, y que las oficinas sobre el terreno recibieron el plan de adquisiciones aprobado en junio de 2017, con una demora de cinco meses, lo que contraviene el manual de adquisiciones (2015).

109. El plan incluye las fechas de emisión de los pedidos de compra y las órdenes de compra y de recepción de las entregas en las oficinas sobre el terreno. La fecha de entrega se calcula en base al consumo medio mensual, las existencias almacenadas y las existencias en tránsito. La fecha de entrega estimada depende de la emisión oportuna de los pedidos y las órdenes de compra. Por lo tanto, las demoras en la emisión de pedidos de compra retrasan la emisión de órdenes de compra y la recepción de los bienes en su destino final.

---

<sup>7</sup> La indemnización asciende a un 1% del precio de entrega de los bienes por cada día de demora hasta una deducción máxima del 10% del precio contractual.

110. Según el plan de adquisiciones, las fechas de emisión de los pedidos de compra eran el 10 de agosto de 2017 para el segundo pedido de suministros de laboratorio y el 25 de septiembre de 2017 para los productos de categoría B (artículos médicos). Sin embargo, al mes de noviembre de 2017, la Oficina de Gaza no había emitido los pedidos de compra, y se informó a la Junta de que los suministros de laboratorio se entregarían el 14 de febrero de 2018 y los artículos médicos, el 21 de mayo de 2018. Durante la comprobación física de las existencias en los almacenes médicos en noviembre de 2017, la Junta observó que faltaban cinco artículos de laboratorio y dos artículos médicos de categoría B desde octubre de 2017 y que la fecha de entrega estimada de estos suministros se había retrasado 82 y 36 días respectivamente, debido principalmente a demoras en la emisión de los pedidos de compra.

111. La administración de la Oficina de Gaza explicó que la emisión de pedidos de compra está sujeta a la autorización del Director de Salud de la sede en Ammán, pero este tarda más tiempo en dar su autorización, lo que contribuye a retrasar la emisión de los pedidos de compra.

112. La Junta muestra su preocupación por el hecho de que, a pesar de que se aprobó y recibió el plan en junio de 2017, seis meses después, el 31 de diciembre de 2017, aún no se había empezado a aplicar. La Junta opina que, una vez que el Director de Salud aprueba el plan, las oficinas sobre el terreno deben trabajar en estrecha colaboración con la sede para garantizar que se empiece a aplicar respetando las fechas previstas. Los retrasos en la emisión de pedidos de compra aumentan el riesgo de que se agoten las existencias de suministros de laboratorio y artículos médicos de categoría B.

**113. La Oficina de Gaza del OOPS acepto la recomendación de la Junta de a) velar por que los planes de adquisiciones de medicamentos y suministros médicos se preparen a principios de enero y se envíen al Jefe de la División de Adquisiciones y Logística ese mismo mes para su posterior tramitación y aprobación, de conformidad con lo dispuesto en el manual de adquisiciones; y b) trabajar en estrecha colaboración con la sede para garantizar que se respeten las fechas establecidas en el plan anual de adquisiciones aprobado, emitiendo a tiempo los pedidos de compra de modo que las órdenes de compra puedan generarse de forma oportuna y se evite el riesgo de que se agoten las existencias.**

## 7. Gestión médica

### *Adquisición centralizada por la sede en Ammán de suministros de laboratorio de vida útil corta para los centros de salud de la Oficina de Gaza*

114. El 15 de marzo de 2017, el OOPS celebró un acuerdo a largo plazo con un proveedor (contrato núm. 4317000025) para la adquisición de suministros de laboratorio (instrumentos de diagnóstico de laboratorio, reactivos, productos de control y productos conexos) para las oficinas sobre el terreno, incluida la Oficina de Gaza. Entre los artículos suministrados a la Oficina de Gaza figuraba el reactivo de control Eightcheck, esencial para realizar pruebas de recuento de glóbulos, que tiene una vida útil de tres meses a partir de la fecha de fabricación. La Junta observó que, el 20 de agosto de 2017, la oficina sobre el terreno recibió del proveedor el primer envío de 156 viales del reactivo Eightcheck por un valor de 5.070 dólares. Sin embargo, solo 56 viales fueron utilizados en los 22 centros de salud antes de su fecha de caducidad, el 2 de septiembre de 2017, mientras que los 100 viales restantes (con un costo de 3.250 dólares) caducaron y fueron desechados.

115. Además, la Junta observó que, el 28 de septiembre de 2017, la Oficina de Gaza recibió de la sede en Ammán un segundo envío de 240 viales del reactivo Eightcheck (por un valor de 7.944 dólares) que tenían una vida útil de dos meses y caducaban el 25 de noviembre de 2017. En octubre y noviembre se utilizaron, respectivamente, 62 y 88 viales, por lo que los 90 viales restantes probablemente caducaron antes de ser utilizados. La aceptación de reactivos con una vida útil restante inferior a dos meses (el 64% de la vida útil restante) cuando su vida útil es de tres meses a partir de la fecha de fabricación es contraria a lo dispuesto en el párrafo 9.1 de la política de garantía de la calidad de los productos farmacéuticos del OOPS, que dispone que solo se deben aceptar productos con al menos un 75% de vida útil restante.

*Diferencia de precios entre el acuerdo a largo plazo y el mercado local para el reactivo de control Eightcheck*

116. La Junta observó que había dos órdenes de compra del reactivo de control Eightcheck con distintos precios unitarios: en la orden de compra núm. 5016004370 de 19 de diciembre de 2016 emitida por la Oficina de Gaza a favor de un proveedor local figuraba un precio unitario de 11,3 dólares, mientras que en la orden de compra núm. 6017001289 de 22 de octubre de 2017 de la sede en Ammán correspondiente a un acuerdo a largo plazo figuraba, para el mismo artículo, un precio unitario de 33,1 dólares. Se trata de una diferencia de 21,8 dólares por unidad, o de un costo un 193% más elevado con respecto al mercado local.

117. La Junta observó también que la Oficina de Gaza adquirió 378 viales del reactivo de control Eightcheck en el mercado local para evitar quedarse sin existencias del producto. Se recibieron un total de 60 viales en diciembre de 2016, 126 viales en marzo de 2017, 126 viales en junio de 2017 y 66 viales en septiembre de 2017. La oficina sobre el terreno no experimentó demoras en la entrega ni problemas de caducidad de los productos adquiridos en el mercado local, al contrario de lo ocurrido con los productos recibidos de la sede en Ammán que habían sido suministrados en virtud del acuerdo a largo plazo. Además, si bien el reactivo de control Eightcheck adquirido en el mercado local tenía una vida útil de dos semanas una vez abierto, los artículos adquiridos en la sede en Ammán tenían una vida útil de solo una semana después de abrirlos.

118. El OOPS declaró que tenía un acuerdo a largo plazo (cinco años) con el proveedor en cuestión, que incluía el suministro de instrumentos de diagnóstico de laboratorio, reactivos y productos de control y el mantenimiento y el suministro de piezas de repuesto para los instrumentos. El Organismo añadió que los precios de los materiales fungibles como los reactivos y los productos de control incluían otros servicios, por lo que no se podían comparar con los precios del mercado local, que solo abarcaban el precio del reactivo. Por lo tanto, seguir adquiriendo productos de este proveedor tenía beneficios adicionales (técnicos) para los servicios de laboratorio del Organismo.

119. La Junta opina que cuando la sede en Ammán adquiere un producto de forma centralizada, es probable que caduque antes de ser utilizado en su totalidad como consecuencia de su menor vida útil, ya que se tarda más en suministrarlo a la Oficina de Gaza. La Junta también considera que se debe aumentar la transparencia en los precios del reactivo Eightcheck, diferenciando el precio de los artículos de otros componentes menos frecuentes en comparación con el consumo semanal del reactivo, como los costos de entrega, instalación, mantenimiento y reparación de los analizadores, que se pueden cobrar por separado.

**120. La sede del OOPS en Ammán aceptó las recomendaciones de la Junta de a) analizar la relación costo-beneficio de que se permita que la Oficina de Gaza celebre acuerdos a largo plazo con proveedores locales para adquirir el reactivo**

de control Eightcheck a fin de evitar que caduquen los artículos antes de ser utilizados debido al mayor tiempo de transporte y las restricciones fronterizas que entran en juego cuando se utilizan acuerdos a largo plazo celebrados por la sede en Ammán; b) revisar el acuerdo a largo plazo y contactar con el proveedor para diferenciar el precio del reactivo del de otros servicios menos frecuentes a fin de aumentar la transparencia y reducir el coste unitario del producto; y c) velar por que se cumpla la política de garantía de la calidad de los productos farmacéuticos del OOPS aceptando únicamente medicamentos y suministros médicos con un mínimo del 75% de vida útil restante en el momento en que lleguen al país de destino.

*Insuficiente calidad de los medicamentos y los suministros médicos*

121. En el párrafo 3 de la política de garantía de la calidad de los productos farmacéuticos del OOPS (2015) se define la garantía de la calidad como la totalidad de las medidas adoptadas para garantizar que los productos farmacéuticos tengan la calidad necesaria para su utilización prevista. Asimismo, en el párrafo 44.2 del capítulo 44 de una publicación relativa a la gestión de almacenes médicos, disponible en el Portal de Información sobre Medicamentos Esenciales y Productos Sanitarios de la Organización Mundial de la Salud, se describen los procedimientos que deben seguirse cuando se reciben bienes (suministros médicos) en un almacén o una zona de almacenamiento: se debe poner el envío en cuarentena e inspeccionarlo y, si se considera aceptable, debe incluirse en el sistema de registro de existencias. Para garantizar la calidad, es esencial realizar una inspección rápida y exhaustiva que se ajuste a unos criterios predefinidos. La sede en Ammán adquiere, a través de la División de Adquisiciones y Logística, suministros médicos de forma centralizada para todas las oficinas sobre el terreno mediante acuerdos a largo plazo con distintos proveedores y fabricantes de productos médicos. Tras analizar el proceso de control de calidad de los medicamentos y suministros médicos adquiridos, la Junta identificó las siguientes deficiencias que demuestran que la administración debe actuar para mejorar la situación.

122. **En la Oficina de Gaza.** Se recibieron cuatro tipos de medicamentos esenciales de la División de Adquisiciones y Logística de la sede en Ammán, a saber: paracetamol en jarabe, paracetamol en suspensión, azitromicina en suspensión y metildopa en comprimidos. Durante la visita sobre el terreno al almacén médico en los depósitos de Karne, la Junta consultó un certificado de destrucción de 3.282 paquetes de 10 x 10 comprimidos (100 comprimidos) de metildopa declarados defectuosos en el puerto antes de ser entregados a la farmacia central de Gaza. Además, si bien algunos medicamentos defectuosos estaban a la espera de ser eliminados, otros medicamentos defectuosos fueron dispensados a pacientes y consumidos (véase el cuadro 6).

Cuadro 6

**Medicamentos y suministros médicos defectuosos recibidos**

Artículo	Cantidad de productos defectuosos recibidos	Cantidad de productos consumidos por pacientes	Porcentaje de consumo	Cantidad pendiente de eliminación
Paracetamol en suspensión adquirido por la sede en Ammán en virtud de un acuerdo a largo plazo	113.750 botellas	36.105 botellas	32	77.645 botellas
Paracetamol en jarabe adquirido por la sede en Ammán en virtud de un acuerdo a largo plazo	578.747 botellas	40.814 botellas	7	537.933 botellas

Artículo	Cantidad de productos defectuosos recibidos	Cantidad de productos consumidos por pacientes	Porcentaje de consumo	Cantidad pendiente de eliminación
Metildopa en comprimidos adquirida por la sede en Ammán en virtud de un acuerdo a largo plazo	3.282 paquetes	–	–	No se dispensaron los medicamentos tras detectar que tenían defectos
Azitromicina en suspensión adquirida por la sede en Ammán en virtud de un acuerdo a largo plazo	16.610 botellas	2.063 botellas	12	14.547 botellas

Fuente: datos de la farmacia central de la Oficina de Gaza.

123. Además, el rechazo del paracetamol en suspensión tuvo como consecuencia un desabastecimiento durante dos meses en la farmacia central y los 22 centros de salud, mientras que la azitromicina en suspensión y el paracetamol en jarabe fueron sustituidos por artículos genéricos alternativos de otros fabricantes. Los proveedores aceptaron reemplazar todos los suministros médicos rechazados y realizaron nuevos envíos a la Oficina de Gaza en virtud de acuerdos a largo plazo celebrados con la sede en Ammán.

124. La Oficina de Gaza informó a la Junta de que, una vez recibidos los bienes adquiridos en el mercado local, la farmacia central realiza una inspección física y un control de calidad de todos los suministros y lotes médicos antes de incorporarlos al almacén. Los medicamentos y suministros médicos adquiridos a través de la sede en Ammán se consideran aceptables a menos que la inspección física en el momento de la entrega revele indicadores de mala calidad. La Oficina de Gaza confía en que la sede en Ammán preselecciona a los proveedores siguiendo criterios y calificaciones específicos y compra los productos a proveedores internacionales calificados de países que aplican a los medicamentos normas impuestas por autoridades reguladoras que siguen criterios estrictos. La Oficina también explicó que el asesor técnico no recomienda hacer pruebas de control de calidad a todos los lotes adquiridos por la sede en Ammán, pero en caso de duda normalmente se realizan dichas pruebas. A pesar de las explicaciones proporcionadas, la Junta llegó a la conclusión de que no existían procedimientos claros establecidos por la sede en Ammán para tratar estos casos.

125. **En la Oficina de la Ribera Occidental.** Durante 2016 y 2017, la oficina sobre el terreno recibió de la División de Adquisiciones y Logística de la sede en Ammán varios lotes de medicamentos esenciales defectuosos; algunos de estos medicamentos fueron enviados a clínicas y centros de salud y fueron consumidos antes de que el Oficial de Servicios Farmacéuticos sobre el Terreno se percatara de que no cumplían los requisitos exigidos. La Junta observó que, de 70.000 botellas de paracetamol en suspensión adquiridas y recibidas en la oficina sobre el terreno, 35.000 presentaban defectos graves y no fueron enviadas a las clínicas y centros de salud. Además, se observó que había otros medicamentos defectuosos, algunos de los cuales fueron enviados a centros de salud y consumidos por pacientes (véase el cuadro 7).

Cuadro 7  
**Medicamentos y suministros médicos defectuosos recibidos**

<i>Artículo</i>	<i>Cantidad recibida</i>	<i>Cantidad de productos consumidos por pacientes</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Cantidad restante</i>
Paracetamol en jarabe adquirido por la sede en Ammán en virtud de un acuerdo a largo plazo	206.644 botellas	25.622 botellas	12	181.022 botellas
Azitromicina en suspensión adquirida por la sede en Ammán en virtud de un acuerdo a largo plazo	4.339 botellas	1.653 botellas	38	2.686 botellas
Metildopa en comprimidos adquirida por la sede en Ammán en virtud de un acuerdo a largo plazo	462 paquetes	–	–	No se dispensaron los medicamentos tras detectar que tenían defectos
Co-Amoxiclav en suspensión oral adquirido por la sede en Ammán en virtud de un acuerdo a largo plazo	6.861 botellas	3.390	49,4	3.471

*Fuente:* datos de la farmacia central de la Oficina de la Ribera Occidental.

126. Además, el rechazo del paracetamol en jarabe y en suspensión tuvo como consecuencia un desabastecimiento durante tres meses de la farmacia central, las clínicas y los centros de salud de la Oficina de la Ribera Occidental; en cuanto a la metildopa en comprimidos, el proveedor la sustituyó por otro medicamento, que se recibió en la cantidad que se había pedido. La Junta también observó que los procedimientos de inspección física y las pruebas de control de calidad de los medicamentos adquiridos de forma centralizada difieren entre las distintas oficinas sobre el terreno. Por ejemplo, en la Oficina de Gaza, los ensayos de los medicamentos y los suministros médicos adquiridos de forma centralizada son opcionales, mientras que en la Oficina de la Ribera Occidental son obligatorios y se realizan mediante muestreo.

127. La Oficina de la Ribera Occidental declaró que la inspección de calidad era una medida principal llevada a cabo por el Oficial de Servicios Farmacéuticos sobre el Terreno en la farmacia central mediante inspecciones físicas de calidad y que, de ser necesario, se enviaban muestras al laboratorio para realizar pruebas de control de calidad. La Oficina de la Ribera Occidental considera que la sede en Ammán cuenta con procedimientos para verificar la calidad de los artículos adquiridos antes de enviarlos a las oficinas sobre el terreno. Sin embargo, en sus investigaciones la Junta observó que la sede en Ammán tampoco contaba con procedimientos para verificar la calidad de los medicamentos y los suministros médicos adquiridos.

128. La Junta opina que las farmacias centrales de las oficinas sobre el terreno deberían haber comprobado la calidad de los medicamentos antes de aceptarlos y distribuirlos a los centros de salud, mediante la realización de controles de calidad independientes o la participación de laboratorios o autoridades de confianza encargados de realizar ensayos de control y de expedir certificaciones de medicamentos. La distribución de medicamentos defectuosos puede provocar problemas de salud a pacientes y perjudicar la imagen del Organismo.

**129. La Junta recomienda que el OOPS a) ponga en marcha un mecanismo independiente de pruebas de control de calidad para los medicamentos y los suministros médicos en las oficinas sobre el terreno, así como para los productos básicos, a fin de garantizar la calidad de los medicamentos y los suministros**

**recibidos del proveedor antes de aceptarlos; b) exija a los proveedores de dichos medicamentos las reparaciones previstas en los contratos, de conformidad con el artículo 5.7 de las condiciones generales de los contratos para el suministro de bienes del Organismo; c) incluya en la política de garantía de la calidad de los productos farmacéuticos del OOPS la realización de pruebas independientes de control de calidad antes y después de los envíos; y d) armonice los procedimientos de inspección física y las pruebas de control de calidad en todas las oficinas sobre el terreno para los medicamentos adquiridos por la sede en Ammán.**

130. La sede del OOPS en Ammán aceptó incluir en la política de garantía de la calidad de los productos farmacéuticos la realización de pruebas independientes de control de calidad antes y después de los envíos a más tardar a finales del tercer trimestre de 2018 y adoptará las medidas oportunas contra los proveedores, de conformidad con los artículos 5 y 15 de las condiciones generales de los contratos para el suministro de bienes del Organismo.

*Funcionamiento inadecuado del sistema de ciber salud*

131. El 30 de enero de 2017, el OOPS celebró un acuerdo de financiación por un monto de 178.000 dólares con el UNICEF a fin de reforzar el sistema de ciber salud en los centros de salud del Líbano. Según el informe de ejecución del proyecto correspondiente al tercer trimestre de 2017, el OOPS ha sufrido cortes de energía frecuentes que han afectado al funcionamiento del sistema y al suministro de servicios médicos a los beneficiarios.

132. La Junta visitó una oficina de zona y tres centros de salud en el Líbano y observó que el sistema de ciber salud no podía generar informes correctos ya que el módulo de presentación de informes del sistema no estaba finalizado. Por ejemplo, el informe sobre el volumen de trabajo de los proveedores de atención sanitaria, utilizado para determinar el número de pacientes atendidos por cada médico, recogía, en la mayoría de los casos, un número de pacientes atendidos inferior al real. Además, los usuarios de los centros de salud tenían problemas para acceder a los historiales de los pacientes desde otros centros de salud cuando los pacientes acudían a consultas de urgencia en centros de salud distintos de aquellos en los que estaban registrados. La Junta observó también problemas de conectividad de la red, un elemento esencial para el funcionamiento del sistema de ciber salud y que, por lo tanto, repercutía en la prestación de servicios a pacientes, en particular en la expedición de medicamentos, que se hacía de forma electrónica.

133. Se informó a la Junta de que la oficina sobre el terreno había tomado medidas para reducir los cortes de energía, entre otras, la instalación de paneles solares en dos centros de salud, y había iniciado los trámites para adquirir más paneles solares para los 25 centros de salud restantes. La administración explicó también que la oficina sobre el terreno había informado a la sede en Ammán en relación con los informes incorrectos generados por el sistema y los problemas de conectividad de la red para que tomara medidas al respecto. La Junta muestra su preocupación porque los problemas de los cortes de energía, la conectividad de la red, los informes de gestión incorrectos del sistema de ciber salud y la falta de acceso a los historiales de otros centros de salud han afectado a la prestación de servicios a los beneficiarios.

**134. La Junta recomienda que la Oficina del Líbano del OOPS a) acelere la ejecución del contrato de instalación de energía solar para evitar el problema de los cortes de energía; b) finalice el módulo de presentación de informes del sistema de ciber salud para generar informes de gestión correctos y encuentre una solución adecuada a los problemas de acceso a los historiales de otros centros de salud; y c) resuelva los problemas de conectividad de la red a fin de ofrecer un servicio fiable y adecuado a los beneficiarios.**

## 8. Programa de apoyo comunitario con microcréditos

### *Tasas de demora no cobradas por retrasos en los pagos de los préstamos*

135. En virtud del párrafo 12.2 de las directrices del programa de apoyo comunitario con microcréditos (2012), el OOPS debe cobrar una tasa de demora del 5% del valor de la última cuota debida de amortización para pagos realizados más de cinco días laborables después de la fecha de pago. Al 30 de octubre de 2017, la cartera de préstamos de la Oficina del Líbano incluía préstamos pendientes de pago (con una mora de entre 30 y 1.080 días) por un valor de 330.331 dólares a 63 clientes avalados por personas que no eran funcionarios del OOPS; sin embargo, no se había aplicado la tasa de demora del 5% prevista en las directrices del programa de apoyo comunitario con microcréditos. La administración declaró que las tasas de demora mencionadas en las directrices eran de hasta el 5%, pero en la Oficina del Líbano la administración había acordado cobrar solo el 2% y esto era lo que se reflejaba en la cláusula 6 del acuerdo de préstamo firmado entre el OOPS, el cliente y el garante. Estos cambios quedarán reflejados en la enmienda que está previsto introducir en las directrices.

### *Préstamos atrasados no cobrados*

136. La Junta examinó una muestra de 10 expedientes de morosos en la Oficina del Líbano, que incluían atrasos por valor de 97.212 dólares. La Junta observó que, a pesar de que el OOPS contactó con los garantes de los morosos para que abonaran los pagos pendientes, los garantes no respondieron y no se adoptaron medidas legales contra ellos, pese a haber firmado documentos con validez jurídica. En un examen posterior de esos 10 expedientes no se encontraron pruebas de que la oficina sobre el terreno hubiese comprobado que los garantes reunían los requisitos pertinentes, por ejemplo, en relación con sus fuentes de ingresos. Esto contraviene la sección 5 de las directrices (2012), en la que se detallan los criterios de aceptación de los garantes.

137. Se informó a la Junta de que los garantes que son empresas privadas y empleados de organizaciones no gubernamentales se negaban a presentar justificantes de sus ingresos mensuales, pero la Oficina del Líbano pretendía reducir el porcentaje de préstamos avalados por personal no perteneciente al OOPS a un máximo del 25% del total de la cartera de préstamos pendientes de cobro para reducir el riesgo. Sin embargo, la Junta opina que el nivel de control es insuficiente, ya que se aceptó a garantes que se negaron a proporcionar justificantes de que cumplían con los requisitos de selección, como sus ingresos mensuales, por lo que aumentó el peligro de conceder préstamos a clientes de riesgo. Los préstamos atrasados que llevan mucho tiempo pendientes de pago y para cuya recuperación no se adoptan medidas legales corren el riesgo de convertirse en irrecuperables y, en última instancia, en incobrables.

**138. El OOPS aceptó las recomendaciones de la Junta de a) seguir de cerca a los garantes de los morosos de préstamos para recuperar los préstamos pendientes desde hace mucho tiempo y colaborar con la oficina jurídica a fin de obtener asesoría legal sobre cuestiones como la adopción de medidas jurídicas contra los garantes; b) comprobar si se cumplen los requisitos necesarios antes de conceder préstamos y evitar concederlos a clientes cuyos garantes se nieguen a proporcionar justificantes de sus ingresos mensuales, a fin de reducir los riesgos de recuperabilidad en caso de impago de los clientes; y c) modificar las directrices del programa de apoyo comunitario con microcréditos de 2012 para reflejar la reducción de la tasa de demora del 5% al 2%.**

### *Deficiencias en el sistema de información para la gestión de los préstamos*

139. La Oficina del Líbano del OOPS celebró un contrato con un proveedor de servicios (contrato núm. SC-E-33/RO89/2014 de 14 de mayo de 2014) para

desarrollar un sistema basado en la web de información para la gestión de la cartera de préstamos y el rendimiento del programa en general. El monto acordado del contrato era de 23.100 dólares para el período comprendido entre el 2 de junio de 2014 y el 21 de septiembre de 2015 e incluía un año de mantenimiento y apoyo del sistema. La duración del contrato se amplió en varias ocasiones, y, el 1 de enero de 2016, el OOPS y el proveedor acordaron prorrogarlo hasta el cumplimiento de la última obligación contractual en los mismos términos y condiciones del acuerdo inicial, sin coste adicional para el OOPS. El sistema entró en funcionamiento en mayo de 2017.

140. Sin embargo, la Junta observó que el sistema no producía los informes de gestión de préstamos acordados en el párrafo 3.2.1.b) del contrato, según el cual la base de datos del sistema debía incluir la solicitud, el desembolso, las cuotas y la amortización del préstamo, los morosos, la cartera de préstamos en riesgo e informes de seguimiento y de examen. La administración declaró que se había completado la fase de puesta en marcha del sistema de información para la gestión de los préstamos y que el proveedor había iniciado la fase de mantenimiento y apoyo. También explicó que, durante esta fase, la administración haría un seguimiento con el proveedor para velar por que se cumplieran todas las obligaciones contractuales.

141. La Junta considera que los informes de gestión de los préstamos son un aspecto importante y obligatorio durante la fase de puesta en marcha del sistema de información para la gestión de los préstamos. La incapacidad del sistema de producir informes importantes puede repercutir negativamente en la mejora de la gestión de las carteras de préstamos y privar a la administración de una herramienta esencial para adoptar decisiones.

**142. La Oficina del Líbano del OOPS aceptó la recomendación de la Junta de velar por que se configuren en el sistema de información para la gestión todos los informes importantes mencionados en el contrato a fin de mejorar la gestión de la cartera de préstamos del programa de apoyo comunitario con microcréditos.**

## 9. Gestión de programas y proyectos

### *Falta de plan de trabajo en los proyectos*

143. En el párrafo 4.2 del manual de procedimientos para proyectos (2011) se define el plan de trabajo del proyecto como una herramienta que muestra un diseño integrado del ciclo de vida del proyecto. El plan de trabajo se centra en la secuencia de las actividades y los factores que las determinan, el cronograma y las personas responsables de las distintas actividades, y en él se establece un enfoque proactivo para determinar los riesgos inherentes al proyecto, las medidas para mitigarlos y una serie de metas para facilitar la supervisión. La Junta examinó 13 proyectos de la Oficina de Jordania, cuyo costo total ascendía a 33,51 millones de dólares, y detectó que 6 de ellos, con un costo total de 15,12 millones de dólares, se habían ejecutado sin plan de trabajo. De esos 6 proyectos, 3 se habían finalizado y los otros 3 se estaban ejecutando.

144. La administración explicó que no se habían elaborado planes de trabajo porque no se disponía de personal suficiente ni de una oficina sobre el terreno que gestionara los proyectos de forma eficaz, con miras a coordinar y supervisar la ejecución y velar por que se preparase toda la documentación relativa al cumplimiento y la supervisión. La Junta concluyó que la gestión de proyectos estaba repartida entre los departamentos usuarios y que no existía una función coordinada en ese sentido. En consecuencia, algunos de los proyectos se ejecutan sobre la marcha, sin planes de trabajo documentados. La Junta considera vital disponer de planes de trabajo documentados para los proyectos que permitan supervisar las actividades conexas de

forma efectiva y detectar los incumplimientos de sus plazos de implementación, así como indicar las partes interesadas responsables de cada actividad en aras de la rendición de cuentas.

*Falta de preparación de informes sobre la marcha de los proyectos*

145. En el párrafo 6 del manual de procedimientos para proyectos (2011) se define la supervisión de los proyectos y la presentación de informes conexos como un componente esencial de una gestión de proyectos satisfactoria, pues ayuda a la administración a confirmar si el proyecto progresa con eficacia y los recursos se utilizan con eficiencia. Mediante esta herramienta se observa y se mide la ejecución del proyecto con regularidad a fin de detectar diferencias respecto del plan de gestión y el presupuesto, lo que sienta las bases para adoptar decisiones informadas y oportunas.

146. Durante el período comprendido entre enero y octubre de 2017, había 93 proyectos en ejecución en la Oficina de Jordania. Tras examinar una muestra de 13 proyectos, la Junta observó que, en relación con 4 de ellos, cuyo costo total ascendía a 13,74 millones de dólares, no se habían elaborado informes sobre la marcha de los trabajos que indicaran la evolución del proyecto a lo largo del tiempo y permitieran la adopción de decisiones informadas, contrariamente a lo que se exige en el manual.

147. La administración declaró que se prevían informes sobre la marcha de los proyectos en todos los acuerdos con donantes, pero que la frecuencia de presentación difería en cada proyecto y dependía por completo del acuerdo suscrito (por ejemplo, algunos proyectos requerían un informe semestral, mientras que otros exigían un informe al finalizar las actividades y otro de cierre financiero). Sin embargo, la Junta observó que los acuerdos relativos a los proyectos señalados no incluían requisitos expresos de presentación de informes sobre su marcha. Habida cuenta de la función que desempeñan los informes sobre la marcha de los proyectos en la adopción de decisiones relativas a su ejecución, la Junta considera que la Oficina de Jordania debe preparar tales informes a intervalos periódicos para apoyar la adopción de decisiones administrativas internas sobre la marcha de los proyectos que se ejecutan.

**148. La Junta recomienda que la Oficina de Jordania del OOPS a) vele por que se elaboren y documenten planes de trabajo para los proyectos antes de ejecutarlos; b) diseñe y aplique un plan para crear una oficina de proyectos sobre el terreno con una dotación de personal suficiente; y c) se cerciore de que se preparen informes periódicos sobre la marcha de todos los proyectos para supervisar los progresos y rendir cuentas de los recursos utilizados.**

*Inactividad del Comité de Examen de Proyectos*

149. El Comité de Examen de Proyectos del OOPS se creó mediante la directriz institucional núm. 21. El Comité, presidido por la Comisionada General Adjunta, se compone de representantes del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Exteriores, el Departamento de Planificación y el Departamento de Finanzas, así como de otros miembros designados por la Comisionada General Adjunta. Entre otras funciones, el Comité debe examinar, en consulta con los departamentos de programas, las descripciones o propuestas de los proyectos, con el fin de:

- Velar por que se ajusten a lo dispuesto en el Libro Azul, la estrategia de mediano plazo del OOPS, y el plan estratégico, el plan anual de operaciones y el llamamiento de emergencia pertinentes.
- Evaluar la formulación de las propuestas (por ejemplo, la validez de la lógica o la sostenibilidad de las operaciones del proyecto).

- Determinar si, en términos generales, cumplen los criterios de inclusión en la lista de proyectos prioritarios del Organismo que utiliza el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Exteriores con fines de recaudación de fondos.

150. De conformidad con su mandato, el Comité de Examen de Proyectos existe desde el 1 de enero de 2016 y debe reunirse la cuarta semana de cada mes. Pese a ello, el Comité no celebró ninguna reunión en 2017. El OOPS tenía 427 proyectos activos, por un costo total de 981,36 millones de dólares, en cuya gestión eficaz y eficiente el Comité debía desempeñar una función decisiva mediante sus reuniones. Si bien la administración explicó que el Comité celebró una reunión en 2017, no se presentaron documentos justificativos al respecto. La administración explicó también que el Comité comenzaría su labor próximamente y que la administración tenía previsto reforzar la gestión de proyectos en todo el Organismo en 2018 creando una oficina estratégica de gestión de proyectos en el Departamento de Planificación. Ello implicaría intensificar el control de la formulación y aprobación de los proyectos (mediante el Comité de Examen de Proyectos) y supervisar su ejecución de forma continuada (mediante el Comité de Evaluación de Proyectos).

151. La Junta considera que la inactividad del Comité de Examen de Proyectos hará que el Organismo tenga dificultades para ajustar el diseño y la ejecución de los proyectos al presupuesto, la estrategia de mediano plazo, el plan anual de operaciones y el llamamiento de emergencia, lo que, a su vez, podría retrasar la aprobación de las decisiones del Comité de Evaluación de Proyectos.

**152. El OOPS aceptó la recomendación de la Junta de que ponga en funcionamiento el Comité de Examen de Proyectos y vele por que cumpla sus responsabilidades con eficacia.**

*Retraso en la publicación del memorando de cierre por el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Exteriores*

153. Durante el período examinado, en el documento de seguimiento de los subsidios para proyectos<sup>8</sup> del Organismo figuraban 427 proyectos activos y 794 proyectos vencidos. El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Exteriores había informado del cierre de 241 (30%) de esos proyectos vencidos, pero no había presentado el memorando de cierre de los 553 restantes (70%). La Junta concluyó que, de los 553 memorandos de cierre de proyectos pendientes, 237 (43%) tenían un retraso de entre 6 y 23 meses.

154. El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Exteriores aportó diversos motivos para el retraso y la falta de publicación de los memorandos de cierre, entre ellos, la demora del Departamento de Finanzas en preparar los informes financieros, la falta de respuesta de los donantes respecto del reembolso o la reprogramación del saldo restante de los fondos, la falta de respuesta de los donantes en cuanto al destino de los fondos comprometidos restantes, la demora en presentar las reclamaciones a los donantes, la demora en informar a los donantes del saldo restante o de los intereses devengados y de su utilización, y el retraso del Departamento de Finanzas de la Sede en presentarle los estados financieros definitivos o confirmarle el saldo definitivo de los fondos. Por otra parte, el OOPS atribuyó el retraso en publicar los memorandos de cierre a factores como la necesidad de cumplir todos los requisitos relativos a las operaciones y la presentación de informes y de recibir de los donantes instrucciones claras o asesoramiento sobre la utilización de los fondos restantes y los intereses devengados, en su caso.

<sup>8</sup> El documento de seguimiento de los proyectos consiste en una hoja de Excel en la que se hace el seguimiento y el resumen del estado de todos los proyectos ejecutados por el Organismo a fin de facilitar la adopción de decisiones informadas.

155. La Junta considera que el retraso en publicar los memorandos de cierre obedece principalmente a que el manual de procedimientos para proyectos (2011) no establece plazos concretos cuyo cumplimiento quepa exigir al Departamento de Comunicaciones y Relaciones Exteriores en lo que respecta a la publicación de los memorandos de cierre y al Departamento de Finanzas en cuanto a la publicación de los informes financieros definitivos, la confirmación del saldo de los fondos y la presentación de las reclamaciones a los donantes una vez concluidas las operaciones del proyecto.

*Proyectos cerrados por el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Exteriores que siguen activos en el sistema REACH*

156. La Junta observó que entre los 241 proyectos de cuyo cierre había informado el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Exteriores mediante el documento de seguimiento de proyectos figuraban 57 proyectos que seguían activos en el sistema REACH. En noviembre de 2017, esos 57 proyectos habían permanecido activos durante períodos de entre 3 y 24 meses después de la fecha de cierre indicada por el Departamento. Los registros del Departamento mostraban que la administración había dado al Departamento de Finanzas instrucciones de cerrar todos los proyectos con saldos nulos y estados financieros definitivos, así como los proyectos que ya habían reembolsado a los donantes las sumas exigidas. Sin embargo, de esos 57 proyectos, solo dos tenían saldo de fondos no utilizados, por valor de 54.362 dólares, mientras que los 55 proyectos restantes presentaban saldo nulo. La Junta opina que el retraso del cierre de los proyectos en el sistema REACH responde a que el manual de procedimientos para proyectos (2011) no establece plazos concretos para el cierre de un proyecto una vez concluidas las operaciones y cumplidos todos los requisitos de presentación de informes. La demora en el cierre de proyectos cuyas operaciones han concluido aumenta el riesgo de que los saldos no utilizados se gasten indebidamente.

*Falta de asignación presupuestaria en el sistema REACH*

157. La Junta observó que de los 427 proyectos activos recogidos en el documento de seguimiento, 222 (52%) figuraban como no ejecutados (tasa de gasto<sup>9</sup> nula) pese a que el plazo de finalización previsto había vencido. Los proyectos acumulaban un saldo disponible de 8,44 millones de dólares, que, según los registros, llevaba entre 3 y 46 meses pendiente de asignar a las actividades de los proyectos correspondientes en el sistema REACH de modo que los fondos pudieran utilizarse.

158. La Junta fue informada de que los fondos no se asignan hasta que se crean las estructuras de desglose de las actividades del proyecto en el sistema REACH y, a continuación, se presenta el desglose del presupuesto de acuerdo con las estructuras de desglose de las actividades. Lo mismo ocurre cuando se modifica el alcance del proyecto durante las negociaciones con el donante y en los casos en que el subsidio se aplica al presupuesto por programas como medida de reducción de costos. La Junta está preocupada por que el retraso prolongado, de entre 3 y 46 meses, en la asignación de los fondos pueda dar lugar a que se devuelvan fondos a los donantes en un momento en que el Organismo pasa por dificultades financieras.

**159. La Junta recomienda que el OOPS: a) documente el tiempo medio que el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Exteriores tarda en publicar los memorandos de cierre una vez concluidas las operaciones de los proyectos que deben cerrarse, así como el tiempo que se emplea en registrar los cierres administrativo y financiero en el sistema, en aras de la rendición de cuentas de los interesados responsables; b) asegure que se realice un seguimiento detallado**

<sup>9</sup> La tasa de gasto hace referencia al gasto real dividido entre el crédito total habilitado para el proyecto.

en relación con los saldos no asignados cuando sea necesario comunicarse con los donantes para que los fondos se reprogramen, reembolsen o transfieran a otro código de financiación, de modo que puedan cerrarse los proyectos; c) cierre en el sistema todos los proyectos que el Departamento haya señalado como cerrados en el documento de seguimiento de proyectos; y d) cree una estructura de desglose de las actividades para asignar el saldo pendiente de los fondos de los proyectos y evitar así el riesgo de que los fondos aportados se devuelvan a los donantes.

160. La Junta recomienda también que el OOPS mejore la comunicación entre el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Exteriores, el Departamento de Finanzas y el Departamento de Planificación con el fin de que la ejecución de los proyectos se supervise sin contratiempos y los informes financieros o de otra índole que estén pendientes se tramiten de forma oportuna al objeto de acelerar el cierre de los proyectos.

## 10. Tecnología de la información y las comunicaciones

### *Inadecuación del modelo de planificación estratégica de la tecnología de la información y las comunicaciones*

161. El Departamento de Gestión de la Información del OOPS ha formulado una estrategia sexenal de tecnología de la información y las comunicaciones para el Organismo en relación con el período 2018-2024. La estrategia contiene ocho objetivos estratégicos con sus correspondientes principios rectores, resultados estratégicos y año de consecución previsto. Sin embargo, la Junta observó que el Organismo no había elaborado indicadores clave del desempeño para medir el grado de consecución de los objetivos estratégicos. Además, no se habían definido los riesgos inherentes a la estrategia formulada, por lo que tampoco se habían diseñado las medidas de mitigación pertinentes.

162. El OOPS indicó que, aunque ya se había aprobado, la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones se pondría en práctica en 2018, debido a que el Departamento de Gestión de la Información seguía tratando la cuestión con todas las partes interesadas y a que el Departamento y la Junta para la Tecnología de la Información y las Comunicaciones aún debían ultimar una estrategia de comunicación adecuada. Por ese motivo, no se habían elaborado indicadores clave del desempeño ni se habían definido los riesgos y sus correspondientes medidas de mitigación. No obstante, no se presentaron pruebas de que los indicadores clave del desempeño y la mitigación de riesgos formaran parte del plan de aplicación. La Junta considera que la deficiencia observada se deriva de la falta de un modelo adecuado de planificación estratégica de la tecnología de la información y las comunicaciones, como el cuadro de mando integral o el método del marco lógico, que habría ayudado a la administración a enfocar el proceso de gestión estratégica como un todo e integrar el conjunto de los componentes clave de dicha gestión en aras de una comunicación y aplicación eficaz de la estrategia.

163. La Junta recomienda que el OOPS a) apruebe y aplique un modelo adecuado de planificación estratégica para ayudar a la administración a enfocar el proceso de gestión estratégica como un todo e integrar el conjunto de los componentes clave de dicha gestión en aras de una comunicación y aplicación eficaz de la estrategia; y b) elabore indicadores clave del desempeño para medir el grado de consecución de los objetivos estratégicos.

### *Ineficacia en la aplicación de la política de control de acceso*

164. Al examinar los derechos de acceso de los usuarios al sistema REACH, la Junta se percató de que, aunque la denominación del puesto de un miembro del personal

había cambiado en julio de 2017, dicho miembro mantenía en el sistema REACH las funciones de aprobación asociadas a la denominación del puesto anterior. Tal situación contraviene la política de control de acceso de 2017, en la que se dispone que el administrador debe retirar los derechos de acceso vinculados a la anterior cuenta del miembro del personal cuando se produzcan cambios en su situación laboral.

165. La Junta considera que la deficiencia observada responde principalmente a la escasa coordinación y comunicación entre el departamento del usuario y el administrador del Departamento de Gestión de la Información, dado que el administrador no recibe la información relativa al cambio en la situación laboral del usuario para actualizar el sistema. La ineficacia en la aplicación de la política de control de acceso aumenta el riesgo de otorgar derechos de acceso a usuarios finales no autorizados, lo que podría redundar en usos inadecuados y poner en peligro la integridad de la información del sistema.

**166. La Junta recomienda que el OOPS a) identifique a todos los miembros del personal cuya situación laboral haya cambiado y desactive sus cuentas del sistema REACH; y b) desarrolle un procedimiento para examinar las cuentas de los usuarios que exija el análisis periódico de sus derechos de acceso a fin de asegurar que ningún miembro del personal recibe derechos de acceso al sistema que no se correspondan con las necesidades de su puesto actual.**

## 11. Departamento de Servicios de Supervisión Interna

### *Examen de las operaciones del Comité Consultivo sobre Supervisión Interna*

167. La Junta examinó las operaciones del Comité Consultivo sobre Supervisión Interna mediante el estudio de su informe anual correspondiente a 2016, las actas de las reuniones que celebró en 2017 y una serie de entrevistas y cuestionarios, al objeto de verificar si las operaciones del Comité estaban de acuerdo con la directriz institucional núm. 24, revisada en enero de 2016, y las mejores prácticas. La Junta observó que se podían introducir mejoras en las esferas que se exponen a continuación.

### *Declaración de confidencialidad*

168. Conforme a la sección 22 de la directriz institucional núm. 24, los miembros del Comité Consultivo sobre Supervisión Interna deben firmar una declaración de confidencialidad cuando aceptan su nombramiento para el Comité. No obstante, y en contravención de lo dispuesto en la directriz institucional, los miembros del Comité no firman dicha declaración en ese momento. La Junta fue informada de que el Comité tenía previsto introducir esa práctica y de que ya se había puesto en contacto con el Departamento Jurídico al objeto de diseñar el modelo de la declaración de confidencialidad. Dado que la información con la que trabajan los miembros del Comité es muy sensible, resulta vital que firmen la declaración de confidencialidad a efectos de la rendición de cuentas.

### *Evaluación del desempeño del Comité Consultivo sobre Supervisión Interna*

169. De conformidad con la sección 31 de la directriz institucional núm. 24, el Comité Consultivo sobre Supervisión Interna ha de realizar una autoevaluación anual de su desempeño y puede solicitar exámenes periódicos externos para comprobar si sus actividades están a la altura de las mejores prácticas adoptadas por los comités de supervisión de otros órganos similares de las Naciones Unidas; los resultados se comunican al Comisionado General. A pesar de lo dispuesto en la directriz institucional núm. 24, el Comité no ha venido realizando la autoevaluación anual de su desempeño. La Junta fue informada de que el Comité tenía previsto incluir esa cuestión en el orden del día de sus reuniones convocadas para diciembre de 2017. La

Junta considera que la autoevaluación anual ayuda al Comisionado General a determinar la eficacia con que el Comité desempeña sus funciones.

*Nombramiento de miembros del Comité Consultivo sobre Supervisión Interna y proceso de examen conexo*

170. En la sección 7 de la directriz institucional núm. 24 se establece que los miembros del Comité Consultivo sobre Supervisión Interna serán nombrados por el Comisionado General, previa consulta con la Presidencia del Comité y la Dirección del Departamento de Servicios de Supervisión Interna. La Junta observó que, durante el ejercicio examinado, se nombró un nuevo miembro para sustituir a otro cuyo mandato terminaba en julio de 2017. Sin embargo, no existen pruebas de la transparencia del proceso de selección y nombramiento, puesto que no existe documentación relativa al proceso mediante el que el Organismo obtiene la lista de candidaturas al nombramiento, la manera en que se lleva a cabo el proceso de examen y selección, o el grado de competitividad del mismo. La directriz institucional núm. 24 presenta una laguna en ese sentido, pues no ofrece descripción alguna del proceso de selección de nuevos miembros y de los medios de atraer posibles candidaturas. La Junta fue informada de que el Comité y la Dirección del Departamento presentaban una lista de nombres, mantenían las consultas internas necesarias y formulaban propuestas para que las aprobara el Comisionado General. Con todo, las respuestas no fueron acompañadas de documentación justificativa, y tampoco quedó claro cómo y de dónde se obtenía la lista de candidaturas. La Junta opina que, para que el proceso de selección sea imparcial, competitivo y transparente, el Organismo debe documentar todas sus etapas, desde la búsqueda de candidaturas a la decisión sobre la persona seleccionada.

**171. La Junta recomienda al OOPS que a) asegure que el Comité Consultivo sobre Supervisión Interna realice una autoevaluación anual de su desempeño, conforme a lo dispuesto en la directriz institucional núm. 24; b) diseñe el modelo de declaración de confidencialidad y se cerciore de que los miembros del Comité la firman, a efectos de la rendición de cuentas; y c) revise la directriz institucional núm. 24 para incorporar el proceso de nombramiento, incluidos el modo de atraer candidaturas, el proceso de examen y la decisión sobre la persona seleccionada, a fin de que el proceso de selección sea imparcial, competitivo y transparente.**

*Inestabilidad del Departamento de Servicios de Supervisión Interna*

172. Prestar servicios de supervisión interna es una tarea importante en toda organización. En el OOPS, el Departamento de Servicios de Supervisión Interna cumple sus funciones de supervisión a través de sus cuatro divisiones, a saber, los servicios de garantía de calidad y de asesoramiento, la evaluación, la ética y la investigación. La jefatura de los servicios de supervisión interna se encarga de dirigir las estrategias de mediano y largo plazo para apoyar la aplicación de controles internos; por lo tanto, es importante que el liderazgo del Departamento se mantenga estable.

173. En su informe anterior, la Junta destacó el alto grado de movimiento de personal registrado por el Departamento de Servicios de Supervisión Interna (véase [A/72/5/Add.4](#), párrs. 139 y 194). La Junta observó mejoras limitadas en esa esfera durante el ejercicio examinado. Por ejemplo, en los cinco años precedentes se había contratado a cinco directores para que lideraran el Departamento y, a la fecha de la auditoría, en abril de 2018, el director titular, contratado en noviembre de 2016, también estaba en proceso de separarse del Organismo.

174. La Junta considera que la falta de solución a largo plazo respecto del liderazgo del Departamento de Servicios de Supervisión Interna afecta a la estabilidad de las actividades de auditoría interna y, en consecuencia, a la eficacia de las funciones de auditoría. Habida cuenta del tamaño y la complejidad del OOPS, la envergadura de sus actividades, las restricciones financieras y demás riesgos, es preciso reforzar la función de auditoría interna, lo que exige que el Organismo encuentre soluciones alternativas para estabilizar el liderazgo y la plantilla del Departamento.

*División de Servicios de Garantía de Calidad y de Asesoramiento*

175. Según las estadísticas que figuran en el informe de 2015 de la Dependencia Común de Inspección (JIU/REP/2016/8), la División de Servicios de Garantía de Calidad y de Asesoramiento no dispone de la financiación suficiente, en comparación con otros organismos de las Naciones Unidas. Frente a otras organizaciones de las Naciones Unidas, el OOPS muestra la menor proporción de personal del servicio de auditoría interna en relación con el total de funcionarios. Dicha proporción es de 10 miembros del personal para un total de 31.255 funcionarios, lo que equivale al 0,03%, frente a un promedio del 0,51% en el sistema de las Naciones Unidas.

176. Durante el ejercicio de 2017, la División de Servicios de Garantía de Calidad y de Asesoramiento concluyó solo 11 (50%) de las 22 asignaciones previstas. Las asignaciones atrasadas se arrastraron a 2018, cuyo primer trimestre se dedicó íntegramente a concluir las asignaciones pendientes, en lugar de las tareas previstas en el plan de trabajo de 2018. La lentitud con la que se concluyeron las asignaciones del plan de trabajo de 2017 se atribuyó principalmente al número limitado de miembros del personal: por ejemplo, entre enero y junio de 2017 solo prestó servicios uno de los cuatro miembros del personal internacional (P-4) necesarios de acuerdo con el organigrama del Departamento de Servicios de Supervisión Interna. Dicho miembro también ejercía la jefatura de la División.

177. La Junta considera que, en razón de las dificultades que plantea el alto grado de movimiento de personal del Departamento de Servicios de Supervisión Interna, el Organismo debe revisar la plantilla de la División de Servicios de Garantía de Calidad y de Asesoramiento para adaptarla a la complejidad y el crecimiento del Organismo y velar por que se cumplan los objetivos del Departamento. La administración explicó que, como parte de las medidas de refuerzo de la División, esta estaba elaborando un marco metodológico para la auditoría, en consonancia con el manual de auditoría interna, que servirá de guía para efectuar futuras asignaciones.

**178. La Junta recomienda que el OOPS a) considere la posibilidad de explorar una estrategia alternativa de distribución de los recursos en la División de Servicios de Garantía de Calidad y de Asesoramiento al objeto de reforzarla, asegurar una cobertura suficiente de las esferas de alto riesgo detectadas y cumplir el plan anual de auditoría; y b) revise la plantilla de la División para adaptarla a la complejidad y el crecimiento del Organismo.**

*División de Investigaciones*

*Retraso en concluir la investigación de los casos*

179. La División de Investigaciones está integrada por cuatro funcionarios de contratación internacional y dos miembros del personal de zona. La Junta observó que el número de casos de fraude se incrementó de los 32 casos de los que se informó en 2016 a 58 casos en 2017. Solo se había concluido la investigación de 15 de los 32 casos de fraude de los que se informó en 2016, mientras que la investigación de 17 casos seguía pendiente al 31 de diciembre de 2016. Asimismo, al cierre del ejercicio de 2017 solo se había concluido la investigación de 25 (43%) de los 58 casos de fraude de los que se había informado. La administración achacó el retraso en la investigación

de los casos pendientes a la falta de personal suficiente para atenderlos. La Junta fue informada de que el Departamento de Servicios de Supervisión Interna estaba estudiando con la administración una propuesta de nuevo modelo de investigación (centralizado o descentralizado), que, una vez implementado, reduciría el retraso y aseguraría que las investigaciones en curso se concluyeran de forma oportuna. En la actualidad, se tarda más de seis meses en concluir la investigación de la mayoría de los casos de fraude.

*Cursos de sensibilización sobre el fraude para el personal*

180. La política del OOPS de lucha contra el fraude y la corrupción exige que el Departamento de Servicios de Supervisión Interna imparta al personal del Organismo cursos para sensibilizarlo acerca de los riesgos de fraude y corrupción. Sin embargo, desde que estableció dicha política, en 2016, el Organismo no ha impartido ningún curso de sensibilización sobre el fraude. La Junta fue informada de que en 2017 el Departamento había preparado un programa de cursos de sensibilización para el personal que, sin embargo, se pospuso a 2018 por falta de fondos. También se explicó que el plan de trabajo de la Oficina de Ética para 2018 incluía diseñar e impartir cursos presenciales de lucha contra el fraude y la corrupción. Los principales destinatarios serían el personal de dirección y supervisión, finanzas, recursos humanos, ingeniería y adquisiciones de las zonas de operaciones. La Junta considera esencial impartir cursos de sensibilización al personal a fin de concienciarlo de los riesgos de fraude y corrupción y del protocolo adecuado para comunicar ese tipo de incidentes.

**181. La Junta recomienda que el Departamento de Servicios de Supervisión Interna del OOPS acelere el estudio, junto con la administración, del modelo más adecuado para minimizar la demora en la conclusión de los casos investigados.**

**182. La Junta recomienda también que el OOPS imparta a su personal cursos de sensibilización sobre el fraude y la corrupción.**

**12. Departamento de Microfinanciación**

183. El Departamento de Microfinanciación es un pequeño programa del OOPS que proporciona servicios crediticios a los microempresarios. Las actividades y los balances del Departamento relativos al ejercicio de 2017 se han incluido en los estados financieros del OOPS correspondientes a 2017. El Departamento prepara su propio conjunto de estados financieros, con arreglo a las Normas Internacionales de Información Financiera, que la Junta audita por separado.

*Rendimiento financiero*

184. El Departamento de Microfinanciación sigue mejorando su rendimiento al haber registrado ingresos netos positivos en los últimos tres ejercicios. En 2017, el Departamento registró ingresos netos por valor de 3,01 millones de dólares (2016: 2,23 millones de dólares), lo que constituye un aumento de 786.830 dólares (35%) en comparación con los ingresos netos registrados en el ejercicio anterior. El aumento de los ingresos netos obedece principalmente al incremento de los intereses sobre los préstamos, por valor de 814.277 dólares (8%), y a las ganancias cambiarias, por valor de 288.191 dólares (2016: pérdidas de 369.159 dólares). La Junta ha auditado los estados financieros del Departamento correspondientes a 2017 y emitió una opinión de auditoría sin reservas.

*Gestión de los préstamos por cobrar*

185. En 2017, el Departamento de Microfinanciación realizó préstamos por un monto de 38,56 millones de dólares (2016: 39,78 millones de dólares) y recibió pagos de los

préstamos pendientes por valor de 36,43 millones de dólares (2016: 36,08 millones de dólares). Las provisiones para préstamos pendientes al 31 de diciembre de 2017 ascendían a 1,26 millones de dólares (2016: 945.982 dólares), mientras que el valor de las cancelaciones de préstamos era de 960.981 dólares (2016: 907.811 dólares). El saldo de préstamos al cierre, el 31 de diciembre de 2017, era de 27,45 millones de dólares (2016: 26,59 millones de dólares). En 2017, la Junta observó una gestión inadecuada de la cartera en riesgo, que creció del 6,7% registrado en 2016 al 7,21% en 2017, frente al 5,85% en que se sitúa el parámetro de referencia para la cartera en riesgo a nivel regional. La Junta considera que la administración del Departamento debe poner en marcha estrategias para exigir el cumplimiento del manual de operaciones de préstamos y demás políticas pertinentes a fin de que la cartera en riesgo se ajuste al parámetro de referencia regional del 5,85%.

**186. La Junta recomienda que el Departamento de Microfinanciación del OOPS revise sus estrategias de gestión de préstamos y exija que el personal haga un seguimiento de los préstamos y cumpla lo dispuesto en los manuales, con el fin de que la cartera en riesgo represente un porcentaje igual o inferior al parámetro de referencia regional del 5,85%.**

### **C. Información divulgada por la administración**

187. El OOPS divulgó la siguiente información relativa a las bajas en libros, los pagos a título graciable y los casos de fraude y presunto fraude que, en opinión de la Junta, no son importantes.

#### **1. Baja en libros de pérdidas de efectivo, cuentas por cobrar y bienes**

188. El OOPS informó a la Junta de que, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo 11.5 del Reglamento Financiero, se habían reconocido durante el ejercicio las siguientes pérdidas y bajas en libros, por un monto de 3,17 millones de dólares: pérdidas de efectivo por valor de 44 dólares; pérdidas de inventario por valor de 464.177 dólares, detectadas al valorar el inventario; préstamos pendientes de cobro por valor de 960.663 dólares; pérdidas de bienes por valor de 290.502 millones de dólares; y pérdidas de cuentas por cobrar por valor de 757.129 dólares (véase el anexo II).

#### **2. Pagos a título graciable**

189. Durante el ejercicio examinado, el Organismo no informó de ningún pago a título graciable.

#### **3. Casos de fraude y presunto fraude**

190. De conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (ISA 240), la Junta planifica sus auditorías de los estados financieros de manera tal que resulte razonable prever la detección de inexactitudes e irregularidades significativas, incluidas las resultantes de fraude. Sin embargo, no se debe confiar en que en nuestra auditoría se detecten todos los errores o irregularidades. La responsabilidad primordial de prevenir y detectar el fraude corresponde a la administración.

191. Durante la auditoría, la Junta solicitó información a la administración con respecto a su responsabilidad de supervisión para evaluar los riesgos de fraude significativo y los procedimientos establecidos para detectar los riesgos de fraude y responder a ellos, entre los que se incluye cualquier riesgo concreto que la administración haya detectado o que haya sido señalado a su atención. La Junta también indagó acerca de si la administración tenía conocimiento de algún caso de fraude real, presunto o denunciado, incluidas las consultas formuladas al Departamento Servicios de Supervisión Interna. Según las atribuciones adicionales

por las que se rige la auditoría externa, los casos de fraude y presunto fraude forman parte de la lista de asuntos que deben tratarse en el informe de la Junta.

192. Durante el ejercicio examinado, la Junta no detectó ningún caso de fraude, salvo los casos de fraude y presunto fraude que ha notificado el OOPS y que se han descrito en el presente informe. De conformidad con el artículo VII del Reglamento Financiero y Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas y el anexo correspondiente, el OOPS informó a la Junta de 69 casos de fraude y presunto fraude durante el ejercicio examinado. A lo largo del ejercicio se concluyó la investigación de 31 (45%) de esos 69 casos, cuyas pérdidas se cuantificaron en 13.264 dólares. Los 38 casos restantes (55%) siguen sujetos a investigación, de cuyos resultados el OOPS informará en el próximo ejercicio. De esos 38 casos pendientes, 1 corresponde a 2015, 4, a 2016 y 33, a 2017. La Junta está preocupada por la lentitud de la investigación, puesto que los casos restantes representan más del 50% de los casos de los que se ha informado. Por consiguiente, se insta al OOPS a intensificar sus esfuerzos por acelerar la investigación de los casos pendientes. En el anexo III del presente informe figura un resumen de los casos.

#### **D. Agradecimientos**

193. La Junta de Auditores agradece la cooperación y asistencia que prestaron a su personal el Comisionado General y los miembros de su plantilla, así como el personal de la sede en Ammán, la sede en Gaza y las Oficinas de Jordania, Gaza, el Líbano y la República Árabe Siria.

*(Firmado)* Rajiv **Mehrishi**  
Contralor y Auditor General de la India  
Presidente de la Junta de Auditores

*(Firmado)* Mussa Juma **Assad**  
Contralor y Auditor General de la República Unida de Tanzania  
(Auditor Principal)

*(Firmado)* Kay **Scheller**  
Presidente del Tribunal Federal de Cuentas de Alemania

24 de julio de 2018

## Anexo I

## Estado de la aplicación de las recomendaciones hasta el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación	
						En vías de aplicación	Superada por los acontecimientos
1	2012	82	La Junta recomendó que el OOPS hiciera todo lo posible por obtener los documentos pertinentes que confirmaran su derecho a utilizar los edificios y los terrenos.	<p>El OOPS emprendió una campaña en todo el Organismo para obtener dichos documentos y ha adoptado las medidas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener una lista de los terrenos y sus tipos (en propiedad, arrendados, con derechos de uso o de otra índole) y una lista de edificios arrendados.</li> <li>• Obtener justificantes de todos los terrenos y los edificios arrendados (escrituras, contratos de arrendamiento, acuerdos de derechos de uso, acuerdos de donación y otros justificantes).</li> <li>• Todas las oficinas sobre el terreno afectadas han facilitado la documentación y el OOPS considera que ha agotado las vías para obtener más documentos. Se ha concluido el análisis de la documentación disponible de las Oficinas de Jordania, Gaza y la Ribera Occidental. En el caso concreto de Gaza, el OOPS señala que la mayor parte de las tierras son terrenos en régimen de habiz y, en relación con el Líbano, el OOPS no considera oportuno, por consideraciones de orden político y operativo, realizar nuevas gestiones con las autoridades locales y otras partes interesadas para obtener más información al respecto.</li> <li>• En la República Árabe Siria, la mayoría de las instalaciones del OOPS se levantaron en terrenos para</li> </ul>	Habida cuenta de los esfuerzos desplegados por la administración y el carácter sensible de la cuestión, la Junta archivó la recomendación.	X	

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
2	2013	40	La Junta recomendó que el OOPS emprendiera una labor de recopilación para determinar cuáles eran los principales controles internos de sus procesos institucionales fundamentales y reunirlos en un documento único, e hiciera referencia en él a otros documentos donde se establecieran procedimientos detallados.	campamentos asignados por el Gobierno de ese país. Debido al conflicto en curso, la oficina jurídica sobre el terreno no está en condiciones de consultar con el Gobierno esta cuestión. Si bien el OOPS sigue adelante con la campaña en la medida de sus capacidades, de conformidad con la recomendación de la Junta, con miras a confirmar su derecho a utilizar los edificios y los terrenos, hay que tener en cuenta lo siguiente: sus limitados recursos y las susceptibilidades ligadas al trato con distintas autoridades y al conflicto vigente en la República Árabe Siria. En vista de los esfuerzos realizados hasta la fecha, el OOPS solicita que la Junta archive esta recomendación.	El OOPS acepta la recomendación y redactará un documento en el que se explicarán las funciones y responsabilidades de control interno relacionadas con los procesos institucionales fundamentales.	El documento todavía está en proceso de redacción.	X	
3	2013	75	La Junta recomendó que el OOPS: a) mejorara la coordinación entre la División de Adquisiciones y Logística y los usuarios de las oficinas sobre el terreno a fin de asegurar que se establecieran todos los requisitos para las	El Plan de Adquisición de Productos Básicos Sanitarios de 2018/2019 se publicó el 30 de septiembre de 2017. En él se dan orientaciones sobre la planificación de los productos, el presupuesto y los suministros en las oficinas sobre el terreno y la sede y respecto del mercado de proveedores, a	El Plan de Adquisición de Productos Básicos Sanitarios de 2018/2019 se publicó el 30 de septiembre de 2017. En él se dan orientaciones sobre la planificación de los productos, el presupuesto y los suministros en las oficinas sobre el terreno y la sede y respecto del mercado de proveedores, a	La Junta ha observado que la comunicación entre las oficinas sobre el terreno y la sede ha mejorado, ya que la mayor parte de los requisitos se comunican de forma oportuna. Asimismo, el número de exenciones concedidas en la oficina de Gaza	X	

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
			adquisiciones y estos se comunicaran, de forma oportuna, a la División de Adquisiciones y Logística de la sede con miras a evitar que se redujeran innecesariamente los plazos en las licitaciones; b) realizara exámenes periódicos de los tiempos de tramitación y los saldos de inventario a fin de evitar órdenes de emergencia; y c) revisara los motivos de exención para asegurarse de que fueran acordes con las buenas prácticas establecidas.	fin de asegurar la disponibilidad de productos básicos sanitarios y aclarar las funciones y responsabilidades en toda la cadena de suministro. Se han revisado los motivos de exención. También se distribuyó una circular a todos los departamentos usuarios y direcciones sobre el terreno el 13 de septiembre de 2017, y seguidamente se revisó el manual de adquisiciones.	se ha reducido sustancialmente. En consecuencia, la Junta considera que la recomendación se ha aplicado.			
4	2013	93	La Junta recomendó que el OOPS: a) estableciera un mecanismo para transferir y cargar en la intranet de forma periódica todos los documentos importantes de los proyectos; y b) revisara el manual de procedimientos y designara claramente al oficial de proyectos encargado de conservar y archivar todos los documentos relativos al proyecto en un solo lugar.	a) Los documentos relativos a la gestión de los proyectos se cargan en la intranet (página del Departamento de Planificación); los documentos relacionados específicamente con los acuerdos de subsidios se cargan en una base de datos del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Exteriores y pueden ser consultados por el personal interesado; y b) se ha actualizado el manual de procedimientos para proyectos para reflejar, entre otras cosas, el entorno existente tras la introducción del sistema de planificación de los recursos institucionales. Las responsabilidades de los oficiales de proyectos se han definido en el manual de procedimientos y transmitido a todas las oficinas sobre el terreno y la sede para que las ejecuten de inmediato.	Se ha revisado el manual de procedimientos para proyectos y se han cargado todos los documentos importantes de los proyectos. En consecuencia, la Junta considera que la recomendación se ha aplicado.	X		

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Sin aplicar
5	2013	108	La Junta recomendó que el OOPS: a) estableciera comités directivos para los proyectos de construcción tal como se estipulaba en el manual de procedimientos en vigor, a la espera de que se publicara la versión revisada del manual; y b) revisara el manual de procedimientos y proporcionara orientaciones claras sobre la creación de los comités directivos para los proyectos, también en lo referente a la composición de los comités y a las funciones y responsabilidades de sus miembros, así como directrices sobre los tipos de proyectos que requerían un comité directivo.	Los procesos e instrumentos que se rigen por el manual, como los comités directivos, se han incorporado a la versión actualizada del manual y al memorando interno de 18 de abril de 2018, que se han transmitido a las oficinas sobre el terreno y los departamentos de la sede.	Se ha actualizado el manual de procedimientos y se han creado comités directivos para los proyectos que cumplen los criterios. En consecuencia, la Junta considera que la recomendación se ha aplicado.	X		
6	2014 (A/70/5/Add.4, cap. II)	23	La Junta recomendó que el OOPS: a) se pusiera en contacto con la Sede de las Naciones Unidas para obtener confirmación sobre el criterio que debía seguirse para liquidar las obligaciones por terminación del servicio; y b) evitara tomar decisiones que provocaran un incremento de esas obligaciones mientras no existiera certidumbre en cuanto a su financiación.	Esta es la única recomendación con la que el OOPS no está de acuerdo, ya que se considera irrealizable en vista de las responsabilidades que conlleva el mandato del Organismo. La cuestión del pasivo no financiado en concepto de pagos por terminación del servicio (que ascendía a 525 millones de dólares al 31 de diciembre de 2014) está intrínsecamente vinculada a la naturaleza del Organismo y su mandato provisional. Se tiene plena confianza en que, cuando haya una solución política sostenible que resuelva el desplazamiento de los refugiados de Palestina, esa solución aborde, entre otras cuestiones, el futuro de las actividades del OOPS, así como la disolución de sus activos y pasivos. Además, el Organismo, como parte de	La Junta ha tomado nota de las explicaciones de la administración y considera que ha dejado de tener sentido aplicar la recomendación, por lo que la clasifica como superada por los acontecimientos.			X

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
7	2014	31	La Junta recomendó que el OOPS: a) examinara su estrategia de seguimiento para mejorar e intensificar las gestiones encaminadas a percibir el IVA que llevara mucho tiempo pendiente de reembolso; y b) examinara las posibilidades de percibir las cuentas por cobrar y procediera a la desvalorización de los montos que considerara incobrables.	sus esfuerzos por reducir los gastos de personal, ya ha puesto en marcha una serie de medidas de austeridad, como los planes de jubilación anticipada voluntaria y la reducción del tamaño de las clases, que contribuyen a no aumentar las obligaciones por terminación del servicio mientras la financiación siga siendo incierta.  El Organismo sigue planteando la cuestión, en particular en el informe anual presentado a la Asamblea General por el Comisionado General, que es examinado por la Comisión Política Especial y de Descolonización. El OOPS ha recibido de la Autoridad Palestina la confirmación de un pago de 9 millones de dólares antes del fin de mayo de 2018. Asimismo, se observan avances importantes por parte del Gobierno de Israel y se espera que también confirme el pago de las cuentas pendientes de cobro. Dados los progresos descritos, el Organismo solicita a la Junta que archive la recomendación.	La Junta ha examinado los avances en la percepción del IVA por cobrar y ha observado que se han hecho progresos considerables, en concreto respecto de la aprobación por el Gobierno del Estado de Palestina de un pago de 9 millones de dólares en concepto de IVA pendiente de reembolso. También por parte del Gobierno de Israel se observan progresos notables en el pago del IVA pendiente de reembolso. Teniendo en cuenta los avances descritos, la Junta considera que la recomendación se ha aplicado.	X		
8	2014	35	La Junta recomendó que el OOPS elaborara un mecanismo de seguimiento y cuantificación de las economías netas derivadas de las medidas de austeridad en todos los niveles de operación y que evaluara su eficacia.	El OOPS ha incluido en diversas instrucciones las medidas de austeridad que deben aplicarse. Actualmente, dichas medidas forman parte de las instrucciones del Organismo que debe cumplir todo el personal.	Se considera que la recomendación ha sido superada por los acontecimientos, puesto que todas las medidas de austeridad adoptadas en 2015 están ya incorporadas en las instrucciones del Organismo.			X
9	2014	56	La Junta recomendó que el OOPS: a) se asegurara de que todos los contratos de servicios se firmaran antes de la prestación de los servicios	En la oficina del Líbano los contratos de servicios han empezado a firmarse antes de la prestación de los mismos, y el cumplimiento de los proveedores se evalúa antes de prorrogar el contrato	Habiendo examinado las pruebas presentadas, la Junta considera que la recomendación se ha aplicado.	X		

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
10	2014	70	a fin de que fueran jurídicamente vinculantes; y b) evaluara la calidad de los servicios prestados previamente antes de prorrogar los contratos de servicios.	correspondiente. El OOPS ha presentado todas las pruebas conexas a la Junta y, por lo tanto, considera que la recomendación se ha aplicado.				
10	2014	70	La Junta recomendó que el OOPS: a) velara por que las oficinas sobre el terreno aceleraran el proceso de contratación para cubrir los puestos vacantes en el marco de la nueva estructura y se coordinaran con el Departamento de Educación en la sede del OOPS sobre cuestiones para las cuales fuera necesaria la adopción de decisiones en la sede; y b) agilizara la finalización del proyecto de marco de gobernanza en apoyo de la aplicación de la estrategia de reforma educativa.	Las oficinas sobre el terreno han avanzado en la contratación del personal de las nuevas dependencias de apoyo estratégico, como se detalla en la política del profesorado. Las instrucciones de formación de clases para 2016/2017 contenían la plantilla completa de cada oficina sobre el terreno. El proceso de contratación del personal de las dependencias de apoyo estratégico ha concluido en cuatro de las cinco oficinas sobre el terreno, y la Oficina de la Ribera Occidental ya asignó los recursos y está en vías de concluir el proceso. La Oficina del Líbano creó los puestos de la dependencia de apoyo estratégico hace varios años, pero por problemas económicos no ha podido contratar a especialistas en educación para sustituir a los que pasaron a ser coordinadores de esa dependencia. El marco de gobernanza se rige ahora por la directriz institucional núm. 21, elaborada por el Departamento de Planificación.	La Junta ha examinado el estado de contratación actual de los puestos afectados y ha observado que se ha cubierto el 90%. Se ha elaborado la directriz institucional núm. 21, que sirve de marco de gobernanza. En consecuencia, la Junta considera que la recomendación se ha aplicado.	X		
11	2014	71	La Junta recomendó que el OOPS estableciera estrategias aceptables para evitar que las actividades del sindicato del personal de zona repercutieran en todo el Organismo en lo referente a la ejecución del proyecto piloto	El proyecto piloto se transfirió al Líbano en 2014 a raíz de las complicaciones surgidas en la Ribera Occidental. Debido a las dificultades financieras del Organismo, el proyecto piloto se ha cancelado.	El proyecto se ha cancelado en razón de las dificultades financieras y, en consecuencia, la recomendación ha quedado superada por los acontecimientos.			X

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
12	2014	81	de coordinadores de docentes en otras oficinas sobre el terreno. La Junta recomendó que el OOPS determinara los medios y los espacios apropiados para la eliminación de desechos y estudiara la posibilidad de incluir la gestión de los desechos en el presupuesto anual, con carácter prioritario, a fin de facilitar la creación de instalaciones de eliminación de desechos en los centros de salud.	Se ha elaborado un plan de gestión de desechos que ha sido aprobado por la dirección. El Departamento de Salud se encargará de la coordinación interna a fin de conseguir los fondos necesarios para aplicar el plan de gestión de desechos aprobado. A la espera de la aplicación, los desechos sanitarios sólidos generados por los centros de salud se recogen de igual manera que los demás desechos sólidos de los dispensarios, es decir, mediante el mecanismo convencional de recogida de basura. Las agujas y jeringuillas punzantes se eliminan por medio de contenedores de seguridad, pero después se recogen del mismo modo que los demás desechos, según las prácticas de cada país. Todos los centros de salud del Líbano suelen recoger los desechos y verterlos en los emplazamientos designados por los municipios.	La Junta ha observado los importantes avances logrados y considera que la recomendación se ha aplicado.	X		
13	2014	87	La Junta reiteró su anterior recomendación de auditoría de que el OOPS acelerara las iniciativas previstas para reducir la duración del proceso de contratación y, con ese fin, mejorara la coordinación dentro de los departamentos contratantes.	Recursos humanos ha emprendido y seguirá emprendiendo y acelerando iniciativas para reducir la duración de las contrataciones mediante la actualización semanal del estado de las contrataciones en curso y el seguimiento correspondiente con los departamentos interesados. Las vacantes internacionales se suelen anunciar durante un mes. Aunque ocurre en muy pocos casos, puede pedirse a recursos humanos que acorte el plazo de publicación del anuncio a tres semanas por la urgencia de cubrir un puesto ante la inminente	La Junta ha observado las iniciativas y los progresos realizados para acortar el proceso de contratación y, en consecuencia, archiva la recomendación.	X		

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
14	2015	44	La Junta recomienda que el OOPS acelere la implantación del programa informático de licitación electrónica en todas las oficinas sobre el terreno y en la sede para asegurar la emisión y comunicación de los resultados de la adjudicación a los licitantes desestimados con el fin de incrementar la transparencia del proceso de adquisición.	partida imprevista de un funcionario o la carencia de recursos por otros motivos. Recursos humanos examina la solicitud y, si procede, reduce el período de publicación del anuncio a tres semanas. El OOPS ha implantado recientemente un programa informático de licitación electrónica (In-tend). El flujo de trabajo incluye el envío de notificaciones automáticas tanto a los adjudicatarios como a los licitantes desestimados. El Organismo envía notificaciones tanto a los adjudicatarios como a los licitantes desestimados de todos los contratos.	La Junta ha confirmado que el Organismo actualmente envía notificaciones tanto a los adjudicatarios como a los licitantes desestimados y, en consecuencia, considera que la recomendación se ha aplicado.	X		
15	2015	50	El OOPS aceptó la recomendación de la Junta de que a) reforzara la coordinación entre los departamentos de adquisiciones y los departamentos usuarios para asegurar la determinación oportuna de todas las necesidades de adquisición y su comunicación a la División de Adquisiciones y Logística, lo que evitaría las reducciones innecesarias del plazo de licitación; y b) velara por que la oficina de Gaza evaluara el cumplimiento de los proveedores antes de prorrogar los acuerdos a largo plazo y utilizara el informe de evaluación como criterio para conceder las prórrogas.	Se ha reforzado la coordinación entre los departamentos de adquisiciones y los departamentos usuarios en vista de la necesidad de disminuir las exenciones que permiten reducir el plazo de licitación. Todas las fechas provisionales de envío de las órdenes de compra de las oficinas sobre el terreno se indican en el plan de adquisición centralizada de artículos. Actualmente, el cumplimiento de los proveedores se evalúa antes de prorrogar los acuerdos a largo plazo.	La Junta ha examinado las medidas adoptadas por la administración y considera que la recomendación se ha aplicado.	X		

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
16	2015	53	El OOPS aceptó la recomendación de la Junta de que a) reforzara la Dependencia de Gestión de Contratos para mantener más contactos con los proveedores a fin de minimizar los retrasos en la provisión de bienes y servicios; b) procurara que se incluyeran cláusulas específicas de indemnización en los contratos y las órdenes de compra; y c) estudiara la posibilidad de establecer un nuevo mecanismo de coordinación para los bienes del OOPS con la parte israelí a través del departamento de Coordinación de las Actividades Gubernamentales en los Territorios.	La administración no aprobó la Dependencia de Gestión de Contratos, pero los contactos se han seguido manteniendo, en colaboración con el departamento usuario, y se han mejorado en 2017 mediante el envío de recordatorios periódicos a los proveedores. Se incluye una cláusula de indemnización en la sección 15.2 de las condiciones generales de los contratos para el suministro de bienes, que se adjuntan como anexo a todos los contratos. Sigue planteando dificultades establecer un nuevo mecanismo de coordinación para los bienes del OOPS con la parte israelí a través del departamento de Coordinación de las Actividades Gubernamentales en los Territorios, pero el Organismo lleva a cabo un seguimiento individualizado de los casos.	En la auditoría de 2017, la Junta ha observado que se han producido mejoras en la gestión de los contratos de la Oficina de Gaza y que la cláusula de indemnización figura en todos los contratos. En consecuencia, la recomendación se ha aplicado.	X		
17	2015	63	El OOPS aceptó la recomendación de la Junta de que a) realizara evaluaciones del cumplimiento y mantuviera un registro de los consultores y contratistas contratados; b) acelerara el proceso de revisión de la política para formalizar la evaluación del cumplimiento de los consultores y contratistas particulares; y c) velara por que todos los departamentos contratantes incluyeran resultados mensurables e indicadores del cumplimiento en los términos de referencia con el fin de supervisar y evaluar los resultados.	El 13 de diciembre de 2016, el Director de Recursos Humanos publicó una directriz de personal complementaria (CPD/1) sobre la contratación de proveedores particulares de servicios. Esta nueva directriz entró en vigor el 1 de enero de 2017 y es aplicable a todos los contratos nuevos y a las prórrogas de contratos cuya fecha de inicio sea el 1 de enero de 2017 o posterior. De conformidad con la directriz: a) es obligatorio realizar una evaluación del cumplimiento de los proveedores particulares de servicios, utilizando un formulario estándar que figura en el anexo de la directriz; los directores o departamentos contratantes deben mantener en un lugar centralizado, por oficina sobre el terreno o departamento, todos los contratos suscritos y la información fundamental relacionada con	La Junta ha examinado el cumplimiento de la directriz de personal complementaria vigente (CPD/1) y ha observado mejoras notables. En consecuencia, se considera que la recomendación se ha aplicado.	X		

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
18	2015	68	El OOPS aceptó la recomendación de la Junta de que: a) estableciera un almacén independiente para los suministros médicos en el nuevo edificio para evitar que se mezclaran con los suministros generales; y b) instalara reguladores de temperatura en el almacén general para facilitar la gestión adecuada del almacenamiento de los fármacos.	la contratación de proveedores particulares de servicios; b) es obligatorio llevar a cabo diversas tareas previas a la adjudicación del contrato, como la redacción de las condiciones, en que se deben especificar, entre otras cosas, los objetivos del contrato, productos tangibles y cuantificables del trabajo y plazos realistas. El Organismo ha contratado a un proveedor que se ocupa de almacenar los suministros médicos que deben mantenerse a una temperatura de entre 8 °C y 25 °C. El OOPS ha comenzado a construir su propio almacén, lo que solucionará el problema. El porcentaje de finalización es del 57% y se prevé que esté terminado a finales de diciembre de 2018.	El Organismo ha contratado a un proveedor que se ocupa de almacenar los suministros médicos a la temperatura recomendada y está construyendo su propio almacén (finalizado en un 57%), por lo que la Junta considera que la recomendación se ha aplicado.	X		
19	2015	80	El OOPS aceptó la recomendación de la Junta de que elaborara una estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones, así como una arquitectura y una hoja de ruta institucionales, con el fin de respaldar los objetivos institucionales del Organismo.	La estrategia definitiva de tecnología de la información y las comunicaciones se ha firmado y está operativa.	La Junta ha examinado la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones aprobada y, en consecuencia, considera que la recomendación se ha aplicado.	X		
20	2015	85	La Junta recomendó que el OOPS acelerara el proceso de elaboración y aplicación de un marco de gestión de la cartera de aplicaciones de tecnología de la información para gestionar adecuadamente	El OOPS acepta la recomendación y ya ha informado a la Junta de que el plan de aplicación está vinculado a la creación de un modelo general actualizado de gobernanza de la tecnología de la información y del marco de gestión de la cartera de aplicaciones. Por conducto del Departamento de Gestión de la	La Junta ha observado la actualización de la directriz institucional núm. 26, relativa a las instrucciones para desarrollar aplicaciones, y, en consecuencia, considera que la recomendación se ha aplicado.	X		

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
			los programas informáticos del Organismo.	Información, el OOPS ha actualizado la directriz institucional núm. 26, en la que figuran instrucciones técnicas para desarrollar aplicaciones, y ha aprobado el mandato del Comité de la Cartera de Proyectos de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.				
21	2015	93	La Junta recomendó que el OOPS realizara un examen posterior a la implantación del proyecto de planificación de los recursos institucionales para extraer las principales enseñanzas con vistas a mejorar los proyectos futuros.	En 2017, el Departamento de Gestión de la Información recabó las impresiones de grupos de usuarios y partes interesadas a fin de determinar las principales observaciones y opiniones relativas al uso de REACH. El informe de la encuesta se publicó en marzo de 2018 y se transmitió a las partes interesadas.	El Organismo ha examinado el uso del sistema REACH recabando las impresiones de los usuarios y demás partes interesadas y se ha elaborado un informe que se ha transmitido a todos los interesados. En vista de que se ha realizado el examen, la Junta considera que la recomendación se ha aplicado.	X		
22	2015	102	La Junta recomendó que el OOPS: a) acelerara la implantación de ciber salud en todos los centros de salud para que fuera posible registrar en tiempo real el consumo de existencias en los centros de salud; y b) implantara la interfaz entre ciber salud y el sistema de planificación de los recursos institucionales a fin de mejorar la calidad del proceso de elaboración de informes financieros en relación con las existencias.	El plan de implantación progresiva de ciber salud, preparado por el Departamento de Salud, ha sido remitido a la Junta para demostrar que existen planes de implantar prontamente ciber salud en todos los centros de salud. Hasta la fecha, 125 centros de salud ya han implantado el nuevo sistema de ciber salud. El consumo de existencias ya está integrado en el sistema y, en la actualidad, el centro de salud puede generar en línea el balance de las existencias de todos los fármacos. En cuanto a la parte b), la implantación se ha retrasado porque hay otras prioridades.	Teniendo en cuenta la implantación hasta la fecha y el plan de implantación de ciber salud al resto de los centros de salud, la Junta considera que la recomendación ha sido aplicada.	X		
23	2015	114	El OOPS aceptó la recomendación de la Junta de que a) desarrollara un programa integral de seguridad de la información; b) actualizara su política de	Se ha aplicado esta recomendación sobre la base de la estructura de la Junta de Tecnología de la Información. El comité directivo que supervisa las estrategias de seguridad de la información se ha establecido. El OOPS ha examinado	El Organismo ha creado una junta de tecnología de la información, ha establecido un comité directivo para supervisar las estrategias de seguridad de la información y ha actualizado los	X		

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
			seguridad de la información; y c) estableciera un comité directivo de seguridad de la información y asignara responsabilidades para velar por que las estrategias de seguridad de la información estuvieran en consonancia con los objetivos institucionales y los respaldaran.	todos los aspectos de la seguridad de la información y ha actualizado los programas y políticas pertinentes de tecnología de la información.	programas y la política de seguridad de la información. Habida cuenta de estas medidas amplias adoptadas por el Organismo, la Junta considera que la recomendación ha sido aplicada.			
24	2015	119	La Junta recomendó que el OOPS siguiera subsanando las deficiencias de control interno señaladas acelerando la aplicación de las recomendaciones del Departamento de Servicios de Supervisión Interna, en especial las recomendaciones de alto riesgo.	El Departamento de Servicios de Supervisión Interna ha llevado a cabo un examen exhaustivo del estado de la aplicación de las recomendaciones, algunas de las cuales se han aplicado y otras se han archivado por haberse fusionado con otras.	La Junta examinó el estado de aplicación de las recomendaciones de alto riesgo y señaló que la mayoría de las recomendaciones anteriores de alto riesgo se habían aplicado.	X		
25	2015	125	La Junta recomendó que el Departamento de Microfinanciación a) velara por que los oficiales de verificación supervisaran los controles de solicitudes en relación con las funciones de cajero y transmitieran con regularidad los casos de incumplimiento a la administración del Departamento; b) reasignara la función de cancelación de extractos de recibos de efectivo a otra persona que no fuera el cajero, con el fin de asegurar la debida separación de las funciones; c) se	La administración del Departamento de Microfinanciación dio instrucciones a los cajeros de que se atuvieran estrictamente a las funciones y procedimientos de caja. Se modificaron todos los formularios como correspondía, se actualizó el registro de cheques, los sellos se cancelaron como correspondía, el Departamento de Finanzas aumentó la supervisión respecto de los cajeros y las misiones de verificación prestaron más atención a las funciones de los cajeros. La administración del Departamento de Microfinanciación impartió sesiones de capacitación a los cajeros de todas las zonas de operaciones para ampliar sus conocimientos y sus competencias.	La Junta observó mejoras en las funciones del cajero y, por lo tanto, considera que la recomendación se ha aplicado.	X		

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
26	2015	126	<p>asegurara de que el director de la sucursal aprobara previamente la justificación plena de los motivos de la cancelación y de que quedara documentada para referencia futura; y d) velara por que se obtuvieran datos analíticos e información exhaustivos y detallados tanto del cliente como del garante.</p> <p>La Junta reiteró su recomendación anterior de que el Departamento de Microfinanciación a) examinara y reforzara el proceso de concesión de préstamos para velar por la observancia de lo dispuesto en los manuales de procedimiento y las políticas y los procedimientos establecidos a la hora de cumplimentar las solicitudes de préstamo, con el fin de mejorar la exactitud y la coherencia; b) vigilara los controles relacionados con las funciones de cajero y abordara los problemas de incumplimiento de forma periódica; c) garantizara el debido mantenimiento de expedientes de clientes donde quedaran registradas y se actualizaran todas las garantías y la documentación relacionada de los clientes; d) mejorara los procedimientos de seguimiento de los</p>	<p>Las sucursales del Departamento de Microfinanciación llevaron a cabo las medidas correctivas siguientes: a) distribución de instrucciones y notificaciones a los correspondientes funcionarios para evitar esos errores; b) obtención de los justificantes necesarios proporcionados por los clientes; c) adopción de las medidas correctivas necesarias respecto de las solicitudes de préstamos; d) consecución de todos los niveles de autorizaciones requeridos con las modificaciones necesarias; e) elaboración de manuales operacionales del Departamento de Microfinanciación por parte de todas sus zonas de operaciones; y f) organización de sesiones de capacitación para los oficiales de préstamos y los supervisores de préstamos de zona sobre cómo preparar las solicitudes de préstamos.</p>	<p>La Junta está satisfecha con las medidas instauradas y archiva la recomendación.</p>	X		

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
27	2015	128	proyectos (supervisión y vigilancia) para reducir el riesgo de que se adoptaran decisiones de aceptación de crédito no fundamentadas y también el riesgo de impago por parte de los clientes; y e) velara por que se cumplieran los términos y las condiciones de crédito antes de desembolsar los préstamos.	El Departamento de Microfinanciación llevó a cabo las medidas correctivas siguientes: a) utilización de un formulario para presentar todas las solicitudes de acceso; b) archivo y el almacenamiento de los formularios; c) aprobación de todos los formularios por el supervisor o administrador y su envío por conducto del Oficial Administrativo del Departamento de Microfinanciación en cada zona de operaciones; y d) actualización de la matriz de autoridad de acceso para las pantallas y funciones de acceso de función/grupo en la aplicación Omni.	La Junta obtuvo y ensayó copias de los justificantes relativos a los formularios de acceso de los usuarios y observó que habían sido aprobadas por el supervisor. En consecuencia, la recomendación se ha aplicado.	X		
28	2016	19	a) Elaborara un marco de seguros que rigiera la práctica en materia de seguros mediante la definición de las funciones y responsabilidades, el establecimiento de líneas de decisión claras acerca de qué había que asegurar y a cuánto asegurarlo, la gestión de la cartera de seguros teniendo en	El Director de Apoyo Administrativo está ultimando el mandato para que un consultor realice una evaluación de los riesgos y evalúe la exposición al riesgo, lo que servirá de base para el marco.	A la espera de la finalización del proceso de contratación del consultor para la evaluación de riesgos y la evaluación de la exposición al riesgo, la Junta considera que la recomendación aún está en vías de aplicación.		X	

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
29	2016	23	<p>cuenta la exposición al riesgo y el desarrollo de metodologías de valuación para los seguros; y b) evaluara la exposición al riesgo de los bienes del Organismo y tomara esa evaluación como base para decidir el tipo de bienes que se asegurarían y el valor que cubriría el seguro.</p> <p>La Oficina de la Ribera Occidental del OOPS aceptó la recomendación de la Junta de que a) certificara los estados de cuentas mensuales presentados por el contratista del seguro médico colectivo para acreditar la calidad de los servicios prestados y la exactitud de los gastos mensuales efectivos, y (b) conciliara el estado de cuentas mensual presentado por el contratista con la documentación presentada por el personal para validar la exactitud de la información presentada por el contratista.</p>	<p>El proceso está en curso, incluidas las conversaciones con el Departamento de Recursos Humanos sobre la forma de llevar a cabo la conciliación a fin de cumplir las disposiciones del contrato.</p>	<p>Habida cuenta de la etapa actual del proceso para asegurar la conciliación de los estados de cuentas mensuales, la Junta considera que la recomendación está en vías de aplicación.</p>		X	
30	2016	27	<p>La Junta recomendó que el OOPS: a) estableciera medidas de control preventivo en el sistema REACH para garantizar que todos los activos que no alcanzaran el umbral de capitalización de 2.000 dólares quedarán fuera del registro de activos fijos; y b) revisara el Manual de</p>	<p>Existe una lista de verificación mensual para la capitalización de activos y el Departamento de Servicio de Gestión de la Información está revisando actualmente la configuración del umbral de capitalización de 2.000 dólares en el sistema REACH. En lo que respecta a las infraestructuras de los campamentos capitalizadas, el OOPS ha examinado y actualizado el Manual de administración</p>	<p>La Junta ha tomado conocimiento de las medidas adoptadas por el Organismo para garantizar el seguimiento de los activos por debajo del umbral de capitalización y, por lo tanto, considera que la recomendación se ha aplicado.</p>		X	

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación	
						En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
31	2016	31	administración de bienes a fin de armonizarlo con la política de presentación de información financiera conforme a las IPSAS en lo que respectaba al reconocimiento de la infraestructura de los campamentos que estaban controlados por el OOPS.	de bienes para incluir los campamentos que están controlados por el Organismo.			
31	2016	31	a) Acelerara la asignación de un número de identificación física para cada activo en el registro de activos fijos mantenido en el sistema REACH para facilitar su localización y supervisión; b) elaborara un identificador físico único para vincular el sistema REACH con otros sistemas utilizados para registrar los activos fijos; y c) acelerara la conciliación del número de vehículos en los registros del sistema REACH y el sistema de gestión del parque automotor.	La asignación de un número de identificación física para cada activo en el registro de activos fijos mantenido en el sistema REACH todavía está en marcha, mientras que la conciliación del número de vehículos en los registros del sistema REACH y el sistema de gestión del parque automotor se ha llevado a cabo.	La Junta examinó la conciliación del número de vehículos en los dos sistemas y considera que la parte c) ha sido aplicada. Sin embargo, las partes a) y b) todavía están en vías de aplicación.		X
32	2016	36	La Junta recomendó que la Oficina del Líbano del OOPS: a) procurara que las secciones y los departamentos notificaran de forma oportuna a la Dependencia de Administración de Bienes las nuevas adquisiciones y los activos fiscalizados y transferidos para que fuera posible registrar y numerar manualmente los activos	La Oficina del Líbano del OOPS ha elaborado un procedimiento operativo estándar sobre la adquisición, transferencia y fiscalización de activos para abordar las partes a) y b) de la recomendación. El procedimiento operativo estándar se comunica a los gerentes de instalación y jefes responsables de los programas. La parte c) aún está en vías de aplicación.	Se considera que las partes a) y b) se han aplicado, mientras que la parte c) aún está en vías de aplicación.		X

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
33	2016	40	<p>como solución a corto plazo en espera de la reactivación del sistema de códigos de barras; b) mejorara la comunicación entre los depositarios y los concienciara acerca de las solicitudes de inspección y el cumplimiento de los procedimientos de transferencia a fin de facilitar la comunicación oportuna de información a la Dependencia de Administración de Bienes para la actualización de los registros de activos; y c) acelerara el proceso de reactivación del sistema de códigos de barras en el sistema REACH para facilitar la localización y supervisión de los activos adquiridos, y los activos fiscalizados y transferidos de un emplazamiento a otro.</p> <p>La Junta recomendó que el OOPS: a) examinara la instrucción técnica de tesorería para armonizarla con la nueva política de mantenimiento a fin de orientar a las oficinas sobre el terreno en relación con la clasificación y el tratamiento contable de los niveles de mantenimiento; y b) procurara que todos los gastos relacionados con actividades de mantenimiento general que mejoraran el rendimiento o</p>	<p>El OOPS ha actualizado su instrucción técnica de tesorería para incluir el mantenimiento de nivel tres como capital, sobre la base de la política de mantenimiento. Todos los gastos relacionados con actividades de mantenimiento general que mejoren el rendimiento o prolonguen la vida útil de un activo se clasifican por lo tanto bajo códigos de cuenta de capital.</p>	<p>A la luz de las actualizaciones introducidas en la instrucción técnica de tesorería y el examen de los gastos efectuados en bienes para determinar la clasificación de los gastos, la Junta considera que la recomendación se está aplicando.</p>	X		

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
34	2016	44	prolongaran la vida útil de un activo se clasificaran bajo códigos de cuenta de capital durante el proceso de presupuestación. La Junta recomendó que el OOPS examinara y detectara los indicadores clave del desempeño que no estaban en consonancia con los criterios SMART y los revisara en consecuencia.	El OOPS ha examinado los indicadores clave del desempeño y los ha armonizado con los criterios SMART, como se indica en el plan de operaciones anual para 2018.	La Junta ha confirmado que los indicadores clave del desempeño se han examinado y, por lo tanto, la recomendación se considera aplicada.	X		
35	2016	49	La Junta recomendó que el OOPS: a) actualizara la base de referencia provisional en el sistema de gestión basada en los resultados inmediatamente después de la publicación del informe sobre el examen anual de los resultados para incorporar la base de referencia auténtica; y b) redujera al mínimo el tiempo necesario para publicar el informe sobre el examen anual de los resultados a fin de que pudieran abordarse los desafíos detectados y las recomendaciones formuladas para mejorar la situación en la preparación y puesta en marcha del plan de operaciones del año en curso.	El OOPS actualiza la base de referencia provisional en el sistema de gestión basada en los resultados después de la publicación del informe sobre el examen anual de los resultados para incorporar la base de referencia real. El informe sobre el examen anual de los resultados se publicó el 22 de marzo de 2017, dentro del ciclo de informes de diez semanas. El OOPS sigue dispuesto a publicar el informe en forma oportuna e introducirá nuevas mejoras en los próximos años.	Los resultados provisionales ahora se actualizan en el sistema de gestión basada en los resultados después de que se publica el informe del examen anual de los resultados, y el informe se difunde a tiempo.	X		
36	2016	52	a) Revisara su política de cobertura a fin de indicar el método aplicable para evaluar la eficacia de la cobertura; y b) procurara que se evaluara la eficacia de la cobertura	La contabilidad de coberturas es opcional y puede aplicarse a las relaciones de cobertura únicamente cuando el Organismo decida aprobarlo (véase la norma 29 de las IPSAS, párr. 98). La eficacia de la cobertura debe someterse a	A la luz de las explicaciones de la administración, las circunstancias reales sobre el terreno y las pruebas presentadas, la Junta retira su recomendación. Por consiguiente, la			X

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
			para detectar los contratos a plazo que reunían los requisitos para la contabilidad de coberturas durante la preparación de los estados financieros.	prueba cuando se elige la contabilidad de coberturas y se cumplen las condiciones previstas en el párrafo 98 de la norma 29 de las IPSAS. Habida cuenta de que el OOPS no ha optado por utilizar la contabilidad de coberturas para presentar informes, por defecto no está obligado a realizar pruebas de la eficacia de la cobertura.	recomendación se considera superada por los acontecimientos.			
37	2016	57	La Junta recomendó que el OOPS actualizara la instrucción técnica de tesorería para formalizar la ejecución de la conciliación de la nómina de sueldos y definiera el informe de nómina de sueldos pertinente que se utilizaría para la conciliación de la nómina de sueldos, los plazos de conciliación y el marco temporal para la aprobación de las transacciones sin conciliar para que el proceso de la nómina de sueldos fuera exacto y completo.	La instrucción técnica de tesorería para formalizar la ejecución de la conciliación de la nómina de sueldos se ha actualizado y la instrucción se ha comunicado a los usuarios.	La Junta examinó la instrucción y considera que la recomendación se ha aplicado.	X		
38	2016	58	La Junta recomendó que el OOPS: a) aumentara el alcance de conciliación de la nómina de sueldos teniendo en cuenta el importe bruto por pagar registrado por el Departamento de Recursos Humanos, que incluía todas las deducciones, en sustitución de la práctica actual que consiste en conciliar solo el importe neto por pagar; y b) acelerara la	La conciliación de la nómina de sueldos se ha ampliado a otras deducciones reglamentarias, como deducciones de la Caja de Previsión y deducciones del seguro médico. Todas las transacciones pendientes desde 2015 se han aprobado.	La Junta examinó el ámbito ampliado de la conciliación de la nómina de sueldos y la aprobación de partidas pendientes durante largo tiempo y, por lo tanto, considera que la recomendación se ha aplicado.	X		

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
39	2016	61	<p>aprobación de transacciones pendientes desde hacía mucho tiempo a fin de evitar la posible presentación de información equivocada en los estados financieros.</p> <p>a) Examinara la configuración del sistema REACH para identificar todos los errores y defectos del sistema en relación con los ingresos y las deducciones del personal generados; b) mejorara el proceso de examen del asiento de la nómina de sueldos a fin de reducir al mínimo los errores humanos y considerara la posibilidad de readiestrar al personal de recursos humanos sobre la base de la experiencia adquirida y teniendo en cuenta la frecuencia de los errores en la tramitación de la nómina de sueldos; y c) velara por que las deducciones del salario estatutario de los empleados para la caja de pensiones se practicara y presentaran a la Caja de Pensiones cada mes.</p>	<p>El OOPS ha establecido medidas para aplicar esta recomendación, como: a) realización de talleres de capacitación periódicos para el Departamento de Gestión de la Información y el Departamento de Finanzas, así como sesiones periódicas de creación de capacidad para la Sección de Servicios del Personal Internacional con vistas a reducir los errores humanos de cálculo de las prestaciones; y b) la Sección de Servicios de Personal Internacional ha seleccionado a un funcionario adicional para reforzar su equipo, y la optimización de la configuración del sistema REACH es un proceso continuo y la lleva a cabo el Departamento de Gestión de la Información en estrecha coordinación con la Sección de Servicios de Personal Internacional. Los procesos de examen se mejoraron y los errores humanos han disminuido considerablemente. Todos los cambios de política se comunican ahora al Departamento de Gestión de la Información de manera oportuna.</p>	<p>Esto se considera aplicado, puesto que la Junta observó mejoras en la tramitación de la nómina de sueldos. Las deducciones del salario estatutario de los empleados para la caja de pensiones ahora se practican y presentan a la Caja de Pensiones cada mes.</p>	X		
40	2016	66	<p>La Junta recomendó que el OOPS: a) considerara la posibilidad de incluir los gastos de contribuciones del personal correspondientes a los sueldos, salarios y prestaciones del personal</p>	<p>Los gastos de contribuciones del personal los deduce normalmente la Sede de las Naciones Unidas y se retienen en el Fondo de Nivelación de Impuestos y, por lo tanto, la Sede se encarga de la cuestión de los gastos de contribuciones del personal.</p>	<p>La presentación de informes sobre los gastos de contribuciones del personal como parte de los gastos de nómina requerirá coordinación entre todos los organismos de las Naciones Unidas en aras de la</p>			X

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
			internacional presentados en los estados financieros; y b) reconociera los gastos de contribuciones del personal retenidas en la Sede de las Naciones Unidas y los considerara parte de la contribución de la Sede.		coherencia. Puesto que se ha informado en una sola entidad, se clasifica como superada por los acontecimientos.			
41	2016	70	La Junta recomendó que el OOPS: a) racionalizara los procedimientos administrativos previos a la firma de los contratos para que el proceso fuera más rápido y se asegurara de que todos los contratos se firmaran antes del inicio de la prestación de los servicios; y b) evaluara la calidad de los servicios recibidos anteriormente antes de prorrogar los contratos de servicios.	En enero de 2017 se habían establecido procedimientos administrativos para asegurar que los contratos se presentaran a la autoridad responsable de la adjudicación para que esta los aprobara y firmara antes de la continuación de los servicios. En 2017 las evaluaciones de los servicios hospitalarios se llevaron a cabo antes de enviar las cartas de interés a los hospitales.	La Junta observó mejoras durante este año y, por lo tanto, considera que la recomendación se ha aplicado.	X		
42	2016	75	a) Revisarara su manual de adquisiciones para que incluyera un límite en la renovación de los contratos con el fin de incentivar la competencia leal y obtener la mejor relación entre calidad y precio; y b) mejorara el proceso de recolección de datos para la evaluación del desempeño de los proveedores de forma que incluyera la satisfacción de los usuarios finales, y velara por que durante la decisión sobre la renovación de los	El OOPS desea aclarar que, de conformidad con lo dispuesto en su manual de adquisiciones, el Organismo puede renovar sus contratos con sujeción a lo previsto en el contrato original o cuando su renovación anual sea una práctica comercial estándar. El oficial patrocinador debe evaluar la justificación de dicha renovación caso por caso, dependiendo de si la medida redundará en interés del OOPS. En cuanto a la parte b) de la recomendación, si bien es una buena práctica solicitar la evaluación del desempeño de los proveedores del usuario final y apoyar la renovación de contratos con la evaluación de los	Habida cuenta de la explicación de que el manual no se ha actualizado con miras a limitar el número de veces que el contrato podría renovarse sin la contratación competitiva de los proveedores, y de que no se ha iniciado la evaluación del desempeño, la Junta considera que la recomendación no se ha aplicado.		X	

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
			contratos se tuviera en cuenta la evaluación de las condiciones del mercado llevada a cabo por el Organismo.	mercados, tal vez no sea posible aplicar actualmente esta parte de la recomendación dadas las limitaciones de recursos del Organismo.				
43	2016	82	a) Estableciera plazos para la emisión de pedidos de compra de artículos médicos sobre la base del plan de adquisiciones con el fin de evitar el agotamiento de las existencias y las adquisiciones de emergencia, que podían tener un costo más elevado, en coordinación con el Departamento de Salud y la División de Adquisiciones y Logística de la sede en Ammán; y b) considerara la posibilidad de concertar acuerdos a largo plazo con proveedores locales que ofrecieran precios competitivos y cumplieran los requisitos, a fin de usarlos para las necesidades de emergencia de suministros médicos.	La Oficina de Gaza está a la espera de recibir orientación de la División de Adquisiciones y Logística de la sede en Ammán para establecer acuerdos a largo plazo con los proveedores locales. El OOPS ha establecido plazos para la emisión de pedidos de compra de artículos médicos sobre la base del plan de adquisiciones con el fin de evitar el agotamiento de las existencias y las adquisiciones de emergencia, que podían tener un costo más elevado.	La parte a) se ha aplicado, ya que el plan de adquisiciones publicado indica las fechas para la emisión de pedidos de compra, pero la parte b) aún está en vías de aplicación.		X	
44	2016	87	La Junta recomendó que el OOPS: a) respetara lo estipulado en el manual de adquisiciones adjudicando los contratos al licitante que presentara la oferta evaluada más económica y cumpliera los requisitos técnicos; b) se asegurara de elaborar planes para la gestión de contratos estratégicos o importantes y	a) La recomendación se impugna porque se refiere a un caso excepcional y no se observó ningún otro caso en 2017. La División de Adquisiciones y Logística proporcionará el registro del Comité Consultivo sobre Adquisiciones de 2017 del Organismo como prueba en varios de esos casos, en que se concedió una adjudicación al segundo licitante con la oferta más baja.	Durante la auditoría provisional, la Junta observó un caso similar en el que se adjudicó la licitación al segundo licitante con la oferta más baja evaluada; por lo tanto, no se ha abordado la cuestión.		X	

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
			los usara como herramienta para supervisar el cumplimiento de los contratos y presentara información sobre los indicadores clave del desempeño, tal como se especificaba en la instrucción técnica sobre adquisiciones; y c) realizara un examen de evaluación completo con criterios de evaluación suficientemente detallados que incluyeran el historial del desempeño del proveedor, el equipo, el personal cualificado y la estabilidad financiera, con el fin de asegurarse de la capacidad del proveedor para prestar el servicio antes de la adjudicación.	b) Con respecto a las partes b) y c) de la recomendación, estas están incluidas en el artículo 8 del manual de adquisiciones.				
45	2016	92	a) Recordara y recomendará a los departamentos usuarios, a través de la Dependencia de Gestión de Contratos, que los procesos de renovación de contratos o de nuevas licitaciones debían iniciarse seis meses antes de la fecha de vencimiento del contrato a fin de tener el tiempo suficiente para llevar a cabo el proceso de adquisición; y b) racionalizara el proceso de examen de los contratos para garantizar que el proceso de adquisición se completara a tiempo, antes de la fecha de vencimiento de los contratos existentes.	En cuanto a la parte a) de la recomendación, en la unidad de disco compartida del Organismo existen archivos centralizados de todos los acuerdos de larga duración y los contratos de servicios. Se asignan recursos para llevar un registro de las fechas de expiración con los departamentos usuarios para poder tomar medidas de manera oportuna. En cuanto a la parte b) de la recomendación, en el artículo 9 del manual de adquisiciones del OOPS se ofrecen orientaciones sobre cómo examinar las adquisiciones a fin de cumplir el marco reglamentario del Organismo.	Sobre la base de su examen de las respuestas de la administración sobre las medidas adoptadas, la Junta considera que la recomendación se ha aplicado.	X		

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
46	2016	97	a) Solicitara financiación de otras fuentes para completar el trabajo pendiente del proyecto; b) llevara a cabo actividades de capacitación sobre el proceso de gestión de contratos dirigidas al equipo de ingeniería para que pudiera tomar decisiones proactivas basadas en los términos y condiciones del contrato a fin de evitar que no se terminaran los proyectos; c) hiciera intervenir a los oficiales jurídicos cuando fuera necesario en casos como una demora en la realización del trabajo que indicara que no era razonable esperar que este se completara en la fecha estipulada, o se requiriera una negociación con los donantes para prolongar el período de financiación; d) realizara reuniones periódicas para tratar el estado de la ejecución de los proyectos y la fecha de finalización de la financiación de los donantes, a las que asistieran los ingenieros, el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Exteriores y los oficiales de proyectos, y mantener una comunicación fluida con la oficina ejecutiva a la hora de tomar decisiones finales.	El proyecto se dio por concluido y se efectuaron las liquidaciones finales para el contratista. Dada la situación financiera en el Organismo y las correspondientes medidas de austeridad adoptadas desde enero de 2018, no se pudo organizar la capacitación. Sin embargo, en diversos talleres y reuniones internas y mediante la mejora de los procesos, se cumplieron los términos y las condiciones. Además, para cumplir la recomendación de los auditores se revisó el mandato y ahora se invita a los oficiales jurídicos sobre el terreno a participar en diversas reuniones. Si bien esas reuniones figuran en el calendario, el Jefe del Programa de Mejora de la Infraestructura y los Campamentos sobre el Terreno y los directores adjuntos las celebran únicamente cuando hay proyectos que atraviesan dificultades que requieren aportes de otros interesados, incluidos los oficiales jurídicos sobre el terreno, la División de Adquisiciones y Logística y la Oficina de Proyectos. La Oficina de la Ribera Occidental celebra reuniones semanales con el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Exteriores para examinar la situación de los proyectos y los acuerdos con donantes.	La Junta examinó la información presentada y estuvo de acuerdo con archivar las partes a), c) y d), mientras que el archivo de la parte b) está sujeto a la capacitación del equipo de ingeniería sobre el proceso de gestión de contratos.		X	

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
47	2016	103	El OOPS aceptó la recomendación de la Junta de garantizar una supervisión estrecha de los contratos y, cuando el trabajo realizado fuera de una calidad inferior a la esperada y hubiera una demora en la ejecución, aplicar los recursos jurídicos previstos en el contrato. En los casos en los que fuera posible, rescindir el contrato con carácter urgente para evitar más demoras en la finalización del proyecto y el aumento de los costos, tomando en consideración los riesgos y los beneficios.	El OOPS está redactando una política para asegurar una estrecha supervisión de los contratos.	La Junta tomó conocimiento de los progresos hacia la elaboración de la política y, por lo tanto, considera que la recomendación está en vías de aplicación.		X	
48	2016	106	El OOPS aceptó la recomendación de la Junta de que organizara cursos de formación tanto para el personal de adquisiciones como para los departamentos usuarios con el fin de mejorar el nivel de conocimientos y observancia del manual de adquisiciones de 2015 y de la nueva instrucción técnica núm. 1 (PLDTI1) de la División de Adquisiciones y Logística, de enero de 2016.	Durante 2017, más de 130 funcionarios del OOPS participaron en la capacitación profesional del nivel 2 al nivel 4, impartida por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Se trata de una capacitación específica adaptada a las Naciones Unidas para la adquisición y la cadena de suministro. La capacitación también incluyó la actualización del personal sobre los cambios introducidos en el manual de adquisiciones de 2015.	La Junta ha evaluado el grado de capacitación que se impartió y, por lo tanto, considera que la recomendación se ha aplicado totalmente.	X		
49	2016	108	a) Se asegurara de redactar propuestas de proyectos que incluyeran un plan de trabajo detallado, con el fin de solicitar financiación y lograr una ejecución y un seguimiento eficientes del	En cuanto a las partes a) y b) de la recomendación, el OOPS se cerciorará de que se aplican en proyectos futuros. En cuanto a la parte c) de la recomendación, el OOPS se cerciorará de que se presentan informes de manera oportuna a	A pesar de las explicaciones de la administración, la Junta ha observado que volvieron a registrarse las mismas deficiencias respecto de la gestión de proyectos y, por lo tanto, considera que la aplicación		X	

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
			proyecto; b) mejorara los exámenes previos y el diseño de los proyectos de mantenimiento y construcción y, cuando fuera posible, hiciera una estimación de gastos que contuviera información más detallada, con el fin de poder presentar al donante una estimación más precisa y evitar cambios significativos en el alcance del proyecto durante su ejecución; y c) garantizara la presentación de informes mensuales a los donantes con el fin de cumplir lo estipulado en el acuerdo de financiación.	los donantes como se estipula en los acuerdos de financiación.	de la recomendación está en vías de aplicación.			
50	2016	114	La Junta recomendó que la Oficina del Líbano: a) planeara con antelación la presentación oportuna de las solicitudes de aprobación de entrada de los materiales de construcción a los campamentos por parte de las Fuerzas Armadas Libanesas inmediatamente después de la firma del contrato para garantizar la buena ejecución del proyecto; y b) velara por que se llevaran a cabo las evaluaciones de riesgos y se incluyeran en la propuesta de proyecto tal como exigía el manual de procedimientos para proyectos del OOPS de 2011.	Respecto de todos los proyectos, desde el momento en que la oferta sea otorgada y se conozca el nombre del contratista (es indispensable mencionar el nombre del contratista), la Oficina del Líbano del OOPS presenta una solicitud a las Fuerzas Armadas Libanesas para la aprobación de la entrada de materiales de construcción. La preparación de la lista de materiales se inicia mientras se realiza el proceso de licitación, a fin de asegurar que las propuestas se hagan tan pronto como se conozca el nombre del contratista, es decir, tan pronto como se firme el contrato. La evaluación de riesgos se realiza y se incluye en la propuesta de proyecto, tal como exige el manual de procedimientos para proyectos de 2011.	La Junta examinó los justificantes y la recomendación se considera aplicada.	X		

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
51	2016	119	El OOPS aceptó la recomendación de la Junta de desarrollar una página web del Departamento de Seguridad y Gestión de los Riesgos dentro de la intranet del Organismo con el fin de facilitar la difusión de los documentos de gobernanza sobre seguridad y otros documentos clave relacionados con la seguridad. Además, la página web servirá de plataforma para llevar a cabo una campaña en línea de divulgación sobre la seguridad.	Como parte de su estrategia de tres años, el Departamento de Seguridad y Gestión de los Riesgos actualizará el marco de gobernanza para la seguridad del Organismo, así como sus políticas y directrices, y publicará una guía sobre las mejores prácticas a seguir para el personal de la zona. Se espera que ello tenga como resultado la aplicación de políticas, directrices y procedimientos operativos estándar que tengan un impacto en las operaciones diarias y el comportamiento del personal.	A la luz de la estrategia de gestión relativa a la aplicación de la recomendación, la Junta considera que está en vías de aplicación.		X	
52	2016	123	La Junta recomendó que el OOPS acelerara el proceso de desarrollo de los planes de continuidad de las operaciones para la sede y las oficinas exteriores con el fin de mejorar la continuidad en la prestación de los servicios, así como la seguridad de los recursos del Organismo durante los incidentes importantes.	Se ha dado prioridad a los planes de continuidad de las operaciones de la sede en Gaza y Ammán. Los planes de continuidad de las operaciones para otras oficinas se desarrollarán a continuación como parte del marco de gestión de emergencias para todo el Organismo.	Puesto que la elaboración de los planes de continuidad de las operaciones no se ha ejecutado en las oficinas sobre el terreno, la Junta considera que la recomendación está en vías de aplicación.		X	
53	2016	129	a) Acelerara la implementación de un sistema de información para la gestión con el fin de mejorar la gestión de la cartera de préstamos y el rendimiento del programa en general; y b) vigilara de cerca la ejecución del contrato para asegurarse de que el sistema se	La instalación del sistema de información para la gestión se ha llevado a cabo y el sistema está en funcionamiento.	La Junta ha verificado la instalación del sistema de información para la gestión y, por lo tanto, considera que la recomendación se ha aplicado.		X	

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
54	2016	130	desarrollara según lo especificado en el contrato y para evitar la necesidad de prorrogar el contrato sin fijar una fecha de finalización. La Junta recomendó que el OOPS: a) considerara la posibilidad de incluir una cláusula de indemnización y requiriera la presentación de una garantía de cumplimiento para los contratos de servicios con el fin de poder exigir al contratista el cumplimiento de los mismos; y b) se asegurara de que la ejecución de los proyectos siguiera un plan de aplicación en el que se especificaran los plazos de finalización para cada etapa del contrato.	En todos los contratos se incluye una cláusula de indemnización en la sección 15.2 (Condiciones generales del contrato). Actualmente todos los proyectos incluyen un plan de aplicación, en el que se destacan los plazos de finalización de cada etapa del proyecto.	En una muestra de contratos examinados, la Junta confirmó la existencia de un anexo que incluía la cláusula de indemnización. Además, cada proyecto examinado tiene un plan de ejecución. Habida cuenta de las actividades realizadas, la recomendación se considera aplicada.	X		
55	2016	133	La Oficina del Líbano aceptó la recomendación de la Junta de reforzar el control del proceso de aprobación de préstamos y garantizar que todos los préstamos fueran aprobados por el Comité de Préstamos, conforme a lo dispuesto en las Directrices para Préstamos Directos del Programa de Apoyo Comunitario con Microcréditos de 2012.	La Oficina del Líbano ya ha aplicado esta recomendación y ahora todos los préstamos son aprobados por el Comité de Préstamos, conforme a las directrices establecidas. El OOPS solicita que la Junta archive esta recomendación.	Sobre la base de su examen, la Junta observó que todos los préstamos eran aprobados por el Comité de Préstamos y, por lo tanto, la recomendación se considera aplicada.	X		
56	2016	139	La Junta recomendó que el OOPS: a) determinara y examinara los factores que causaban la baja tasa de retención y que estaban bajo	El cuestionario de fin de servicio se revisó y se simplificó. Respecto de la parte a), el OOPS no está de acuerdo con la recomendación, ya que en ella no se tienen en cuenta los	La Junta examinó la respuesta de la administración y está satisfecha con la aplicación de la parte a). Respecto de la parte b), se considera que ha sido superada			X

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
			el control del Organismo y los incluyera entre las cuestiones generales de bienestar del personal para aumentar la retención del personal clave; y b) adaptara y simplificara el cuestionario de fin de servicio para facilitar su cumplimentación y llevara a cabo entrevistas orales de fin de servicio para obtener una visión general de los motivos de separación con la finalidad de adoptar decisiones fundamentadas y documentar el resultado en el expediente apropiado.	distintos factores que influyen en la retención de su personal. El OOPS sabe cuáles son los principales factores, cuyo control está fuera de su alcance. En segundo lugar, el bienestar del personal se aborda de manera holística con independencia de las cuestiones relacionadas con su movimiento.	por los acontecimientos debido al hecho de que la mayoría de las razones aducidas por el personal que se separaba del servicio en el cuestionario de fin de servicio están fuera del control del OOPS.			
57	2016	142	La Junta reiteró su recomendación anterior de que el OOPS: a) realizara evaluaciones del desempeño de los consultores y contratistas particulares a fin de cumplir la directriz del personal complementaria (CPD/1); y b) velara por que todos los departamentos contratantes elaboraran e incluyeran resultados mensurables e indicadores del desempeño en los pliegos para los consultores y contratistas particulares con el fin de supervisar y evaluar los resultados.	En diciembre de 2016 el OOPS publicó una directriz de personal complementaria (CPD/1) sobre la contratación de proveedores particulares de servicios. Esta nueva directriz entró en vigor el 1 de enero de 2017 y es aplicable a todos los contratos nuevos y a las prórrogas de contratos cuya fecha de inicio sea el 1 de enero de 2017 o posterior. La directriz se refiere a los elementos de la recomendación.	La Junta ha evaluado las iniciativas adoptadas por el Organismo en la emisión de la nueva directriz de personal complementaria y examinó los contratos de consultores particulares. Señaló que los productos se habían especificado claramente y los indicadores del desempeño se habían incluido en los pliegos, por lo que considera que la recomendación se ha aplicado plenamente.	X		
58	2016	146	La Junta recomendó que el OOPS: a) elaborara una política detallada de anticipos de sueldos para el personal de	Si bien la regla 3.16 del reglamento del personal de contratación internacional regula la expedición de anticipos de sueldos al personal de contratación	Según la respuesta de la administración, el Organismo ya no está realizando anticipos de sueldos al personal de			X

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
			contratación internacional que definiera la aplicación de la regla 3.16 del reglamento del personal internacional e indicara los requisitos necesarios, el límite de la suma adelantada, el plazo de liquidación y la restricción respecto de múltiples anticipos de sueldos; y b) mejorara el proceso de examen para velar por que las deducciones mensuales y los períodos de amortización registrados en el sistema estuvieran en consonancia con los que se habían aprobado.	internacional, al 15 de febrero de 2018, el Organismo ha suspendido indefinidamente los pagos anticipados de sueldos para todo el personal (véase la circular general núm. 03/2018). Dado que los pagos anticipados de sueldos se han suspendido indefinidamente y no hay indicios de que esos pagos se reanuden en el futuro previsible, sería redundante y contraproducente instaurar una nueva política de anticipos de sueldos en esta etapa. Además, el proceso de examen de las deducciones mensuales ya no es aplicable. Por estas razones, y el hecho de que normalmente no se prevé que los pagos anticipados de sueldos se establezcan en el futuro previsible, el OOPS solicita que se archive esta recomendación de los auditores.	contratación internacional, por lo tanto, la Junta considera que la recomendación ha sido superada por los acontecimientos.			
59	2016	152	La Junta recomendó que a) la sede de Ammán y la Oficina de Gaza evaluaran el número razonable de funcionarios que se necesitaban en la sección de contratación, teniendo en cuenta el volumen de trabajo, y consideraran la posibilidad de utilizar funcionarios de otras secciones del departamento durante períodos de gran volumen de trabajo para reducir a un mínimo los frecuentes retrasos del proceso de contratación; y b) la Oficina de Gaza velara por que la lista de contratación se actualizara periódicamente y se utilizara de forma eficaz para cubrir los puestos pertinentes,	Periódicamente, el OOPS suele ceder tareas durante los períodos pico de contratación. Se está revisando la provisión de recursos de la sección de contratación, así como los procesos que se llevan a cabo y la duración de las listas más largas, y en el plan de contratación de 2017, que está ya en marcha, se prevé el mantenimiento de las listas para las funciones clave.	La Oficina de Gaza ha dotado a la sección de contratación de los recursos necesarios, lo que ha disminuido significativamente los retrasos en el proceso de contratación, y la lista de contratación se actualiza periódicamente. Por lo tanto, esta recomendación se considera aplicada.	X		

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
60	2016	153	<p>especialmente los relativos a servicios básicos, como maestros, oficiales de salud y oficiales de servicios sociales y socorro.</p> <p>La Junta también recomendó que la Oficina de la Ribera Occidental a) creara un plan de sucesión para la sección de contratación, a fin de que la ausencia de una persona no obstaculizara el proceso de contratación; y b) racionalizara el proceso de contratación en los departamentos contratantes y de recursos humanos y velara por que los informes detallados sobre las entrevistas se remitieran para la selección dentro de un plazo acordado desde la realización de las entrevistas con miras a reducir al mínimo los retrasos en el proceso de contratación.</p>	<p>La oficina de recursos humanos de la Oficina de la Ribera Occidental ha puesto en marcha las medidas necesarias para ofrecer cobertura de la Oficina a fin de asegurar la continuidad de las tareas y el proceso de contratación en caso de ausencias. Este plan de sucesión se gestiona en el equipo correspondiente, bajo la supervisión realizada por el supervisor. En cuanto a la parte b), el OOPS ha emprendido iniciativas para aplicar la reforma de la contratación del Organismo que abordan estas cuestiones e impulsan una mejora significativa del proceso general. El Departamento de Recursos Humanos en la sede y la oficina de recursos humanos de la Oficina de la Ribera Occidental han adoptado medidas para simplificar el proceso de contratación entre los departamentos contratantes a fin de asegurar que los informes de las entrevistas detalladas se preparen de conformidad con las normas del Organismo y se reduzcan al mínimo las demoras en la contratación. En lo que respecta a las pruebas para demostrar la mejora de los plazos de contratación en la Oficina de la Ribera Occidental como resultado de la aplicación de la reforma de la contratación, cabe señalar que esto solo se puede medir en los 6 a 12 meses después de la aplicación.</p>	<p>La Junta reconoce las iniciativas de la administración; sin embargo, según el registro de seguimiento de la contratación, parece que aún persisten las demoras en la contratación. La información presentada no demuestra la mejora, ya que el número de días necesarios para completar la contratación sigue siendo superior a los 90 días estipulados en la política. De los 109 casos presentados a la Junta, todos tienen demoras en la contratación de 112 a 464 días. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.</p>		X	

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
61	2016	158	La Junta recomendó que el OOPS asegurara el cumplimiento de la directriz del personal internacional núm. I/104.2/Rev.4 por medio de la realización de análisis comparativos cuantitativos y cualitativos para la calificación de los candidatos que pudieran utilizarse como base para las recomendaciones del equipo, de modo que esas recomendaciones fueran eficaces.	La nueva reforma de la contratación, puesta en marcha hace poco, incorpora un análisis comparativo cuantitativo y cualitativo para la calificación de los candidatos, que se está utilizando como base para las recomendaciones del equipo. Por tanto, el OOPS solicita que se archive esta recomendación.	Se ha aplicado la recomendación, dado que se está llevando a cabo el análisis comparativo cuantitativo y cualitativo de los candidatos.	X		
62	2016	162	a) Fortaleciera el proceso de examen de verificación de trámites a fin de asegurar que se han realizado las deducciones de los pagos a todos los funcionarios internacionales antes de su separación del servicio y los reembolsos se han llevado a cabo inmediatamente después de transcurridos seis meses; y b) formalizara los procedimientos de verificación de trámites, las cantidades deducidas y el plazo de retención de las cantidades retenidas a los funcionarios separados del servicio a través de una política o directriz del personal usada como referencia.	El proceso de examen de verificación de trámites se ha revisado y se han adoptado las siguientes medidas para reforzar el proceso. El formulario de verificación de trámites definitivo se ha revisado para incluir todos los aspectos para los que el funcionario puede haber utilizado recursos o fondos del OOPS. Esto incluye la verificación por parte de la Tesorería en el Departamento de Finanzas que confirma si el funcionario ha liquidado todos los pagos pendientes. Además, se formaliza y se hace constar en la carta de separación proporcionada al funcionario que se retendrá una suma de 1.000 dólares por un período de seis meses para pagar facturas o gastos imprevistos pendientes (como facturas telefónicas) recibidos en nombre del funcionario después de su separación del servicio. La función de supervisión del sistema REACH se utiliza para asegurar la liberación oportuna de la suma retenida después de seis meses. La suma retenida se libera en un plazo de seis	Teniendo en cuenta las medidas de control que se han instituido para la verificación de trámites en relación con el personal que se separa del servicio, que incluyen la revisión del formulario de verificación y la retención de 1.000 dólares por un período de seis meses, la Junta considera que la recomendación ha sido aplicada.	X		

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
63	2016	167	La Junta recomendó que el OOPS: a) acelerara el proceso de recuperación del sobrepago de prestaciones por separación del servicio; b) mejorara el proceso de examen del cálculo de las prestaciones por separación del servicio del personal antes de que se efectuaran los pagos; c) se asegurara de que el saldo devengado de días de vacaciones anuales registrado en el sistema eLeave contara con la confirmación del departamento contratante antes de autorizar el pago compensatorio por días de vacaciones con el fin de evitar el sobrepago; y d) ajustara los sobrepagos recibidos por personal de zona y personal internacional en los estados financieros para contabilizar la cuenta por cobrar y dar de baja el mismo	meses. Además, el Departamento de Recursos Humanos ha publicado la Circular del Personal Internacional núm. 03/2018 para difundir las directrices sobre los procedimientos de verificación de trámites de salida. Cabe señalar también que, de conformidad con las directrices, los funcionarios son responsables de cumplir la verificación de trámites de salida y asegurar su finalización obligatoria al menos cinco días antes de la fecha de separación del servicio.  El OOPS adoptó las medidas necesarias para intentar recuperar los sobrepagos de los funcionarios derivados de los pagos compensatorios por días de vacaciones, así como los días de vacaciones de los funcionarios que sobrepasaban el saldo real de vacaciones al 15 de febrero de 2016. En este sentido, se hicieron intentos múltiples y repetidos a lo largo del año; y la prueba de ello se ha proporcionado en forma de correspondencia por correo electrónico. Dado que no se han obtenido resultados satisfactorios, a pesar de los repetidos intentos, se propone que esa suma se pase a pérdidas y ganancias, en espera de las aprobaciones internas necesarias. Respecto de las partes b) y c), el OOPS ha mejorado su cálculo, por el que tanto el registro de asistencia y el sistema de licencias se utilizan a fin de determinar el saldo de días de vacaciones para los pagos compensatorios de días de vacaciones de los funcionarios separados del servicio. El Departamento de Recursos Humanos ha adoptado medidas para mejorar su proceso de examen del	La Junta examinó las iniciativas emprendidas por la administración y considera que las partes b), c) y d) se han aplicado, mientras que la parte a) está sujeta a la presentación de asesoramiento jurídico del Departamento Jurídico sobre el sobrepago y una decisión de la administración de paso a pérdidas y ganancias. Por consiguiente, la recomendación está en vías de aplicación.		X	

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
			importe en la partida de gastos.	cálculo manual de las prestaciones del personal, incluido lo siguiente: i) el saldo de vacaciones pendientes se comprueba y verifica manualmente; ii) el saldo de días de vacaciones se incorpora luego en una hoja de Excel para calcular automáticamente el pago al que se tiene derecho o la deducción (deducción en el caso de saldo negativo de días de vacaciones) para el funcionario; iii) la información luego se envía al funcionario de que se trate para su examen y verificación. Una vez que el funcionario ha verificado la información, esta se envía a su supervisor para el examen y la verificación; y iv) después de recibir del funcionario y el supervisor la verificación, las prestaciones calculadas del personal son tramitadas por el Departamento de Recursos Humanos en consecuencia. Respecto de la parte d) de la recomendación, se realizaron ajustes en el sistema para reconocer las cuentas por cobrar.				
64	2016	172	La Junta recomendó que el OOPS: a) acelerara la ampliación de la utilización del cajero automático móvil a las zonas en que las familias no podían acceder directamente a los servicios del Banco Ahli de Jordania y aplicara una solución adecuada para cumplir el objetivo primordial del sistema de tarjetas electrónicas; y b) en colaboración con el Programa Mundial de Alimentos y el Banco Ahli de Jordania,	El OOPS confirma que se han adoptado todas las medidas para estudiar los emplazamientos adicionales y, a partir de octubre de 2017, se han incluido seis áreas adicionales en el cajero automático móvil. En lo que respecta al retiro de la totalidad de la suma, esto no es recomendable y entrañará un costo para el Organismo, dado que el segundo retiro acarreará costos de transacción adicionales. No obstante, el Organismo ha capacitado a varias familias sobre la forma de retirar el dinero.	La Junta ha evaluado las medidas adoptadas por el Organismo y considera que la recomendación se ha aplicado.	X		

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
65	2016	177	mejorara el sistema de cajeros automáticos para resolver el problema de configuración del sistema que impedía que los beneficiarios pudieran retirar sus depósitos.	Se lleva a cabo un balance trimestral y este se utiliza para prever la tasa de consumo, pero las existencias se agotan como resultado del retraso en la entrega de medicamentos y suministros médicos procedentes de proveedores internacionales debido a la inestabilidad del entorno operacional.	La Junta ha observado una mejora en la auditoría de 2017 y, por lo tanto, considera que la recomendación se ha aplicado.	X		
66	2016	182	La Junta recomendó que el OOPS: a) realizara exámenes trimestrales del consumo de medicamentos en los centros de salud y los utilizara para realizar previsiones del consumo y las necesidades de existencias; y b) velara por que la División de Adquisiciones y el Departamento de Salud utilizaran de manera eficaz el sistema REACH para vigilar las tasas de consumo y determinar los niveles de existencias y de reposición.	El OOPS estuvo de acuerdo con la recomendación de la Junta de que elaborara un plan de recuperación en casos de desastre para la Oficina del Líbano en el que se definiesen claramente las funciones y las responsabilidades conexas en casos de desastre.	Se ha elaborado el plan de recuperación en casos de desastre para la Oficina del Líbano, que fue aprobado por la administración.	Se ha elaborado el plan de recuperación en casos de desastre, por lo tanto, la recomendación se ha aplicado plenamente.	X	
67	2016	186	a) Impartiese periódicamente a su personal capacitación de concienciación sobre la política de seguridad de la información a fin de mejorar las prácticas de seguridad de la información en el Organismo; y b) se asegurase	El OOPS llevó a cabo actividades de capacitación sobre concienciación acerca de la política de seguridad de la información durante el año y se presentaron a la Junta pruebas al respecto. La clasificación de la información sobre la seguridad aún se está llevando a cabo.	La parte a) se ha archivado, habida cuenta de que se ha llevado a cabo la capacitación sobre la política de seguridad de la información, mientras que la parte b) está en proceso de aplicación. En general, la		X	

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
			de que la Sección de Seguridad clasificara la información sobre la seguridad en función de su criticidad y confidencialidad, de conformidad con la política de seguridad de la información.		recomendación está en vías de aplicación.			
68	2016	190	El OOPS estuvo de acuerdo con la recomendación de la Junta de que estableciese una junta consultiva sobre cambios en todas las oficinas sobre el terreno y velase por el cumplimiento del procedimiento de gestión de los cambios establecido en la instrucción técnica núm. 11.	Se han establecido juntas consultivas para todas las oficinas sobre el terreno y, por lo tanto, consideramos esta recomendación archivada. Se ha emitido una instrucción técnica sobre una junta consultiva sobre cambios.	La Junta examinó la instrucción técnica emitida y la lista de los miembros de la junta establecida para cada oficina sobre el terreno y, por lo tanto, considera que la recomendación ha sido aplicada.	X		
69	2016	195	a) Elaborase un manual de auditoría interna que orientara el proceso de auditoría y proporcionara al Departamento información y orientación de tipo práctico para la gestión de las actividades de auditoría interna, planificación, ejecución y presentación de informes de contrataciones; y b) acelerase el proceso de contratación para los puestos vacantes a fin de permitir la ejecución sin tropiezos del plan de la auditoría de 2017.	Se ha iniciado el proceso de elaboración del manual de auditoría. En lo que respecta a la contratación, se han cubierto dos puestos y otro está en la fase de contratación.	La parte b) se considera archivada, mientras que la parte a) aún está en vías de aplicación.		X	

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
70	2016	201	La Junta recomendó que el OOPS: a) aplicara sistemáticamente los procesos de aseguramiento de la calidad de la función de evaluación para mejorar la calidad de los informes de evaluación; b) racionalizara las funciones de evaluación descentralizada y formalizara la estructura de presentación de informes para incluir las funciones de evaluación en las descripciones de las funciones de los puntos focales de los departamentos de la sede y de las oficinas sobre el terreno y presentara informes al Departamento de Servicios de Supervisión Interna sobre la evaluación; y c) velara por que se realizara el seguimiento y rastreo de forma centralizada de todas las recomendaciones sobre las evaluaciones, incluidas las recomendaciones descentralizadas, para una gestión eficaz de las recomendaciones.	El OOPS ha modificado la descripción de funciones de la función de evaluación descentralizada a fin de que el Departamento de Servicios de Supervisión Interna pueda mejorar la ejecución de los procedimientos de aseguramiento de la calidad. Las recomendaciones descentralizadas son ahora objeto de seguimiento y rastreo para una gestión eficaz de las recomendaciones.	A la luz de las iniciativas emprendidas por el Organismo, la Junta considera que la recomendación se ha aplicado.	X		
71	2016	202	La Junta también recomendó que el OOPS se asegurara de que a) los informes de evaluación fueran de dominio público, conforme a lo dispuesto en la directriz institucional núm. 14 y en las normas y estándares del Grupo de Evaluación de las Naciones Unidas; y b) los	La parte a) de la recomendación se ha aplicado, y los informes de evaluación están a disposición del público a través del sitio web del OOPS. Los planes de evaluación de las oficinas sobre el terreno y los departamentos de la sede ahora también se comunican al Departamento de Servicios de Supervisión Interna.	La recomendación se considera aplicada, ya que los informes de evaluación pueden consultarse en el sitio web del OOPS y los planes de evaluación se han comunicado al Departamento de Servicios de Supervisión Interna.	X		

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
72	2016	207	<p>planes de evaluación de los departamentos de la sede y de las oficinas sobre el terreno se comunicaran sistemáticamente al Jefe de la División de Evaluación para su consolidación en el plan de evaluación anual del Departamento de Servicios de Supervisión Interna.</p> <p>La Junta recomendó que el Departamento de Microfinanciación a) velara por que los oficiales de préstamos y los supervisores de préstamos de zona realizaran un seguimiento periódico para obtener información actualizada sobre el progreso de los proyectos de los clientes a fin de reducir al mínimo los riesgos de decisiones incorrectas de aceptación de préstamos en los préstamos posteriores y reducir el riesgo de impago por parte de los clientes; b) mejorara los procesos de aprobación de préstamos para hacer lo posible por obtener toda la información justificativa y tenerla en cuenta en la adopción de decisiones crediticias, a fin de reducir al mínimo el riesgo de impago; y c) estableciera una lista de control para préstamos para verificar que se cumplieran todos los procedimientos pertinentes</p>	<p>La administración del Departamento de Microfinanciación dio instrucciones a los directores de sucursal de que se atuvieran estrictamente a los procedimientos de seguimiento de los proyectos y prepararan informes de seguimiento e informes de las visitas sobre el terreno respecto de los clientes morosos y los clientes que hubieran cambiado los lugares de su proyecto a tiempo y con sujeción a la aprobación por parte del Supervisor de Préstamos de Zona y el Director de la Sucursal. Las sucursales ya han adoptado medidas correctivas y se imprimieron nuevos informes de seguimiento y de las visitas sobre el terreno, y se documentaron las medidas de seguimiento. Algunos clientes ya habían cerrado sus préstamos, que se habían pagado íntegramente, por lo que se eliminó el riesgo de impago.</p>	<p>La Junta está satisfecha con las medidas adoptadas por el Organismo en el cumplimiento de los procedimientos de seguimiento de los proyectos y la mejora de los procedimientos de aprobación de préstamos y, por lo tanto, archiva la recomendación.</p>	X		

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
73	2016	208	<p>para la concesión de préstamos y exigiera que los oficiales de préstamos la cumplimentaran antes de conceder un préstamo.</p> <p>La Junta reiteró su recomendación anterior de que el Departamento de Microfinanciación a) vigilara los controles relacionados con las funciones de cajero y abordara los problemas de incumplimiento de forma periódica; b) velara por que los oficiales de verificación supervisaran los controles de solicitudes en relación con las funciones de cajero y transmitiera con regularidad los casos de incumplimiento a la administración del Departamento; c) reasignara la función de cancelación de extractos de recibos de efectivo a otra persona que no fuera el cajero, con el fin de asegurar la debida separación de las funciones; d) se asegurara de que el director de la sucursal aprobara previamente la justificación plena de los motivos de la cancelación y de que quedara documentada para referencia futura; y e) velara por que se obtuvieran datos analíticos e información exhaustivos y detallados tanto del cliente como del garante.</p>	<p>La administración del Departamento de Microfinanciación dio instrucciones a los cajeros de que se atuvieran estrictamente a las funciones y procedimientos de caja. Se adoptaron medidas correctivas respecto de los formularios utilizados por los cajeros, todos los formularios requeridos se ajustaron conforme a lo requerido, se actualizaron los registros de cheques y el Departamento de Finanzas ha aumentado los niveles de supervisión respecto de las funciones de los cajeros. La administración del Departamento de Microfinanciación impartió sesiones de capacitación a los cajeros de todas las zonas de operaciones para ampliar sus conocimientos y sus competencias.</p>	<p>A la luz del examen de la información presentada y el mejoramiento observado durante la auditoría de 2017, la Junta considera que la recomendación ha sido aplicada.</p>	X		

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
74	2016	211	La Junta recomendó que el Departamento de Microfinanciación a) mejorara la coordinación entre los departamentos de tecnología de la información y de recursos humanos de modo que se revocara el acceso de cada empleado que se separaba del servicio en el último día de ese servicio; b) asegurara que el uso de las cuentas de los empleados separados del servicio estuviera acompañado de exenciones y aprobaciones oficiales y documentadas por la administración para justificar ese acceso; y c) velara por que las cuentas de los empleados que se separaban del servicio fueran eliminadas como parte de los procedimientos de verificación de trámites de la separación.	La validación periódica para la verificación de cuentas se realiza entre el Departamento de Microfinanciación, tecnología de la información y recursos humanos trimestralmente. Se está ultimando una política de control de acceso de los usuarios para aplicaciones informáticas, incluido el sistema OMNI.	Si bien la Junta está a la espera de la finalización de la política de control de acceso de los usuarios, considera que la recomendación está en vías de aplicación.		X	
75	2016	214	La Junta recomendó que el Departamento de Microfinanciación a) velara por que se reforzaran las normas de contraseñas y otras características de seguridad para ajustarlas a las mejores prácticas; y b) examinara la lista de cuentas con contraseñas que no expiraban y se asegurara de que todas las cuentas habilitadas y que no fueran de servicios tuvieran que cambiar sus	La configuración de la contraseña para el sistema OMNI fue actualizada para que se ajustara a la política del Organismo; además, se recibió una autorización del proveedor para fijar los parámetros de las contraseñas a nivel central.	Dado que la fijación de las contraseñas se ha actualizado para incluir características recomendadas en la política del Organismo, la Junta considera que la recomendación ha sido aplicada.		X	

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación		
						Aplicada	En vías de aplicación	Superada por los Sin aplicar acontecimientos
76	2016	216	contraseñas de manera periódica, como por ejemplo cada 30 a 45 días. Las excepciones a esta norma deben justificarse en función de la necesidad y la disponibilidad institucionales y ser aprobadas por la administración. La Junta recomendó que el Departamento de Microfinanciación se pusiera en contacto con el proveedor que prestaba apoyo a la aplicación Omni para obtener y documentar información detallada sobre las fórmulas o la lógica de cálculo de ingresos en concepto de intereses y elaborar con ella manuales de operaciones y técnicos de carácter oficial para el Organismo y presentarlos a los altos funcionarios administrativos para su aprobación.	Las ecuaciones y las fórmulas de los ingresos en concepto de intereses se documentaron de conformidad con el manual preparado por el equipo de finanzas del Departamento de Microfinanciación.	El Departamento de Microfinanciación ha atendido la recomendación y, por tanto, la Junta la considera aplicada.	X		
77	2016	220	La Junta recomendó que el Departamento de Microfinanciación a) incluyera a miembros externos en la Junta Consultiva de conformidad con lo dispuesto en la directriz institucional núm. 25, de manera que pudiera beneficiarse de su experiencia y conocimientos técnicos independientes sobre operaciones de	Con respecto a la falta de miembros externos (banquero o economista local y ciberexperto en microfinanciación internacional), cuando la directriz institucional se examinó inicialmente, se recomendó que se invitara a los miembros externos según fuera necesario. Sin embargo, tras debatir la cuestión, se decidió incluir a miembros locales e internacionales. En ese sentido, y tras la autorización relativa a las cuestiones otorgada por el Comisionado General Adjunto, el Director de Finanzas	Dado que el proceso de nombramiento de los miembros externos está en curso, la Junta considera la recomendación en vías de aplicación.		X	

Núm.	Ejercicio al que corresponde el informe de auditoría	Párrafo de referencia	Recomendaciones de la Junta	Respuesta del OOPS	Evaluación de la Junta	Situación después de la verificación			
						Aplicada	En vías de apli- cación	Sin aplicar	Superada por los aconte- cimientos
			microfinanciación dentro y fuera de la región; y b) velara por que la Junta Consultiva incluyera a los miembros especificados en la directriz institucional núm. 25 de 2003.	y el Comisionado General Adjunto ahora están examinando currículums a fin de nombrar a dos miembros externos para que formen parte de la Junta Consultiva del Departamento de Microfinanciación.					
<b>Total</b>					<b>77</b>	<b>51</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
<b>Porcentaje</b>					<b>100</b>	<b>66</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>10</b>

**Anexo II****Resumen de los activos dados de baja en libros**

(En dólares de los Estados Unidos)

<i>Categoría</i>	<i>2017</i>	<i>2016</i>	<i>Aumento/ (disminución)</i>
Efectivo	44	554	(510)
Existencias	464 177	99 936	364 241
Bienes	290 502	2 181 532	(1 891 030)
Contribuciones por recibir (pendientes)	696 196	0	696 196
Cuentas por cobrar (pendientes)	757 129	0	757 129
Préstamos pendientes de cobro	960 663	924 426	36 237
<b>Total</b>	<b>3 168 711</b>	<b>3 206 448</b>	<b>(37 737)</b>

*Fuente:* Información del OOPS.

## Anexo III

## Casos de fraude y presunción de fraude comunicados a la Junta correspondientes al ejercicio 2017

<i>Número de expediente</i>	<i>Oficina</i>	<i>Tipo de caso</i>	<i>Pérdida (dólares EE.UU.)</i>	<i>Descripción</i>	<i>Resultado</i>
INV-15-0014	Oficina de Gaza	Fraude general	Sin determinar	Acusaciones de irregularidades financieras y falsas declaraciones acerca de las existencias físicas en el Centro de Bordado de Sulafa.	Corroborado: se remitió una carta de amonestación.
INV-16-0004	Oficina de Gaza	Hurto	–	Presuntamente, un empleado pidió dinero a cambio de empleo.	No se corroboró: problema relacionado con la identidad del presunto autor.
INV-16-0148	Oficina de la República Árabe Siria	Fraude general	–	Se pagaron sueldos a funcionarios a pesar de que habían estado ausentes durante largo tiempo y habían abandonado el puesto.	No se corroboró: los funcionarios tenían licencia especial sin sueldo.
INV-16-0159	Oficina de Gaza	Corrupción	–	Una trabajadora social utilizó su puesto para proporcionar a los beneficiarios dinero al que no tenían derecho.	Cerrado: no se corroboró.
INV-16-0213	Oficina de Gaza	Hurto	3 839	Un funcionario encargado de suministrar medicamentos robó de una farmacia del OOPS.	Corroborado: multa equivalente al sueldo de dos semanas y traslado a un puesto de categoría inferior.
INV-16-0345	Oficina de la República Árabe Siria	Fraude general	–	Un funcionario solicitó dinero a cambio de una oferta de empleo.	No se corroboró: el funcionario se jubiló.
INV-17-0009	Oficina de Gaza	Fraude general	–	Un beneficiario sospechaba que unos funcionarios estaban robando gasolina, obteniendo reembolsos fraudulentos y distribuyendo arbitrariamente cubiertas de plástico.	No se corroboró: no hubo pistas creíbles.
INV-17-0011	Oficina de Jordania	Abuso de las prestaciones	–	Un funcionario fue visto trabajando en una farmacia privada durante dos días mientras gozaba de licencia de enfermedad.	Corroborado: la decisión relativa a la sanción está pendiente.
INV-17-0012	Oficina de Jordania	Abuso de las prestaciones	–	Presuntamente, un funcionario presentó una solicitud inapropiada de reembolso de los gastos médicos de una persona a su cargo.	No se corroboró: no hubo intención de estafa.
INV-17-0013	Oficina de Jordania	Fraude general	1 400	Un beneficiario afirmó que un funcionario había retenido y se había apropiado de un dinero asignado para asistir a unos estudiantes que salían de la República Árabe Siria.	Corroborado: la decisión relativa a la sanción está pendiente.
INV-17-0020	Oficina de Jordania	Abuso de las prestaciones	–	Un funcionario presentó un certificado médico falsificado para obtener licencia de enfermedad.	Corroborado: la decisión relativa a la sanción está pendiente.
INV-17-0024	Oficina de Gaza	Abuso de las prestaciones	–	Se presionó a un médico del OOPS para que firmara una solicitud de licencia de enfermedad fraudulenta para el hermano de un funcionario.	Cerrado: intervención de la administración para una falta leve de conducta.

<i>Número de expediente</i>	<i>Oficina</i>	<i>Tipo de caso</i>	<i>Pérdida (dólares EE.UU.)</i>	<i>Descripción</i>	<i>Resultado</i>
INV-17-0034	Oficina del Líbano	Hurto	2 000	Robo con fuerza de cuatro computadoras portátiles de una clínica.	No se corroboró: no se encontró ningún sujeto.
INV-17-0048	Oficina de enlace de El Cairo	Fraude general	Sin determinar	Abuso por parte de un administrador que utilizó locales de oficinas y vehículos para uso personal, además de cometer irregularidades en las adquisiciones.	No se corroboró: sin embargo, el informe de auditoría llegó a la conclusión de que había problemas de mala gestión.
INV-17-0102	Oficina del Líbano	Hurto	600	Un funcionario intentó robar alimentos y productos de limpieza de una cocina de la instalación.	Corroborado: la decisión relativa a la sanción está pendiente.
INV-17-0103	Oficina de Gaza	Corrupción	Sin determinar	Presuntamente un auxiliar de derechos humanos había aceptado sobornos para favorecer a candidatos en un proceso de contratación.	No se corroboró: no se pudo contactar al demandante.
INV-17-0112	Sede en Ammán	Abuso de las prestaciones	–	Acusación de que un funcionario estaba recibiendo subsidio de alquiler excesivo.	No se corroboró: no hubo fraude.
INV-17-0124	Oficina de Gaza	Corrupción	–	Un demandante acusó a un funcionario de aceptar soborno a cambio de ofrecer empleo para su esposa.	Cerrado: se retiró la denuncia.
INV-17-0129	Oficina de la República Árabe Siria	Fraude general	–	Acusación de que un administrador tomaba una parte de los pagos por horas extraordinarias a cambio de conceder vacaciones anuales.	Cerrado: se rechazó el caso porque no se corroboró la acusación.
INV-17-0135	Oficina de la Ribera Occidental	Hurto	Sin determinar	Un funcionario acusado de haber utilizado combustible del Organismo para un vehículo privado y de haber robado un armario.	Cerrado: el funcionario dimitió y emigró.
INV-17-0164	Sede en Ammán	Fraude general	950	Un organizador de eventos cobró al Organismo por gastos personales de hotel e intervino de manera inapropiada en un contrato de adquisición.	Corroborado: la decisión relativa a la sanción está pendiente. El funcionario devolvió el dinero.
INV-17-0168	Sede en Ammán	Fraude general	–	Un excontratista que manejaba relaciones con los donantes probablemente tramitó gastos de manera indebida y presentó datos falsos o los borró para cubrir la apropiación indebida de fondos.	No se corroboró: no hubo pruebas.
INV-17-0169	Oficina de Gaza	Abuso de las prestaciones	–	Un funcionario presentó reclamaciones de gastos relacionados con una lesión utilizando documentos posiblemente fraudulentos.	No se corroboró: no hubo pruebas.
INV-17-0186	Oficina de Jordania	Irregularidades en las adquisiciones	–	Un funcionario de adquisiciones planteó varias cuestiones sistémicas relacionadas con adquisiciones que inicialmente se referían a posibles fraudes.	Cerrado: no se detectó ninguna falta de conducta.
INV-17-0189	Oficina de Jordania	Fraude general	4 475	La auditoría financiera descubrió la malversación de fondos destinados a situaciones de especial necesidad.	Corroborado: la decisión relativa a la sanción está pendiente.

<i>Número de expediente</i>	<i>Oficina</i>	<i>Tipo de caso</i>	<i>Pérdida (dólares EE.UU.)</i>	<i>Descripción</i>	<i>Resultado</i>
INV-17-0193	Oficina de Gaza	Fraude general		– Posiblemente un maestro utilizó un libro de facturas escolares para cobrar al Organismo gastos personales.	No se corroboró: no hubo pruebas.
INV-17-0203	Oficina del Líbano	Irregularidades en las adquisiciones		– Acusación de colusión y filtraciones de información confidencial sobre licitaciones en el proceso de adquisición para la construcción del campamento en Nahr al-Barid.	No se corroboró: no hubo pruebas.
INV-17-0222	Oficina de Jordania	Abuso de las prestaciones		– Un funcionario tomó licencia de enfermedad para viajar al extranjero.	Corroborado: la decisión relativa a la sanción está pendiente.
INV-17-0232	Oficina del Líbano	Fraude general	Sin determinar	Dos estudiantes se matricularon en una escuela pero nunca asistieron a ella y prepararon un certificado falso para ocultar el hecho.	Corroborado: la decisión relativa a la sanción está pendiente.
INV-17-0307 y 17-0254	Oficina de Jordania	Fraude en relación con el seguro médico		– Fraude en relación con el seguro médico cometido por funcionarios que presentaron solicitudes falsas.	Corroborado: la decisión relativa a la sanción está pendiente.
INV-17-0363	Oficina del Líbano	Irregularidades en las adquisiciones		– Un artículo publicado en los medios sociales contenía una acusación de que se estaban vendiendo libros del OOPS en el sector privado y en él se citaban posibles irregularidades en las adquisiciones.	No se corroboró: se dejó constancia para información.
<b>Total</b>			<b>13 264</b>		

## **Capítulo III**

### **Certificación de los estados financieros**

#### **Carta de fecha 31 de marzo de 2018 dirigida al Presidente de la Junta de Auditores por el Director de Finanzas del Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente**

De conformidad con lo dispuesto en los párrafos 11.4 y 12.1 del Reglamento Financiero, tengo el honor de presentar los estados financieros del Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017.

Certifico que todas las transacciones han sido debidamente registradas en los libros de contabilidad y han sido recogidas correctamente en las cuentas financieras y estados anexos del Organismo, que por la presente certifico que constituyen una exposición exacta y representativa de sus actividades operacionales y de su situación financiera al 31 de diciembre de 2017.

*(Firmado)* Shadi **El-Abed**  
Director de Finanzas

## Capítulo IV

### Informe financiero correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017

#### A. Introducción

##### Declaración del Comisionado General

1. De conformidad con lo dispuesto en los párrafos 11.2 y 11.4 del Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada del Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente (OOPS), tengo el honor de presentar los estados financieros del Organismo correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017, que apruebo por la presente. El Director de Finanzas ha preparado los estados financieros y ha certificado su conformidad.

#### B. Análisis financiero y presupuestario

##### Resumen

2. El 2017 ha sido otro año complicado para el OOPS, sus donantes y sus beneficiarios. El Organismo sigue desempeñando una función esencial prestando servicios vitales para el bienestar, el desarrollo humano y la protección de más de 5 millones de refugiados de Palestina registrados y para aliviar su sufrimiento mientras se encuentra una solución justa a la cuestión de estos refugiados.

3. Durante 2017, el OOPS siguió esforzándose por atender las necesidades de los refugiados de Palestina en sus cinco zonas de operaciones, a pesar de los desafíos derivados del drástico deterioro de la situación política y de la seguridad, en concreto las dificultades de acceso en la Ribera Occidental, el mantenimiento del bloqueo en la Franja de Gaza, la continuación del conflicto armado en la República Árabe Siria y los problemas en materia de seguridad a que se tiene que enfrentar el Organismo a diario.

4. A pesar de la difícil situación financiera, los donantes siguieron prestando apoyo y sus contribuciones, que ascendieron a 1.207,4 millones de dólares, permitieron que el OOPS continuara brindando asistencia a los beneficiarios y atendiendo las emergencias en la Franja de Gaza y la República Árabe Siria.

5. Los estados financieros han sido preparados según el criterio contable del devengo, de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (IPSAS). Cuando las IPSAS no se pronuncian sobre un asunto específico, se aplica lo dispuesto en las Normas Internacionales de Información Financiera o las Normas Internacionales de Contabilidad.

6. El presupuesto bienal anterior (correspondiente a 2016-2017) se elaboró siguiendo el criterio de caja modificado. Puesto que ese principio contable difiere del criterio del devengo aplicado en los estados financieros, se efectúa la conciliación entre el presupuesto y el estado de flujos de efectivo conforme a lo dispuesto en la norma 24 de las IPSAS.

##### Rendimiento financiero en 2017

7. Los ingresos totales del Organismo en 2017 ascendieron a 1.238,9 millones de dólares, frente a unos gastos totales de 1.310,4 millones de dólares, por lo que en 2017 se registró un déficit neto de 71,6 millones de dólares.

8. En la nota 33 de los estados financieros se aportan detalles del rendimiento financiero de cada fondo, que aparece resumido en el cuadro IV.1.

## Cuadro IV.1

### Resumen del rendimiento financiero por fondo correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017

(En millones de dólares de los Estados Unidos)

	<i>Actividades financiadas con fondos para fines generales</i>	<i>Actividades financiadas con fondos para fines específicos</i>					<i>Total</i>
	<i>Presupuesto por programas</i>	<i>Fondos de uso restringido</i>	<i>Departamento de Microfinanciación</i>	<i>Llamamientos de emergencia</i>	<i>Proyectos</i>	<i>Eliminación de saldos entre fondos</i>	
Total de ingresos	690,1	22,9	12,3	355,9	212,2	(54,4)	1 238,9
Total de gastos	773,1	22,8	9,2	402,6	157,1	(54,3)	1 310,4
<b>Superávit/(déficit) del ejercicio</b>	<b>(83,0)</b>	<b>0,2</b>	<b>3,1</b>	<b>(46,7)</b>	<b>55,0</b>	<b>(0,1)</b>	<b>(71,6)</b>

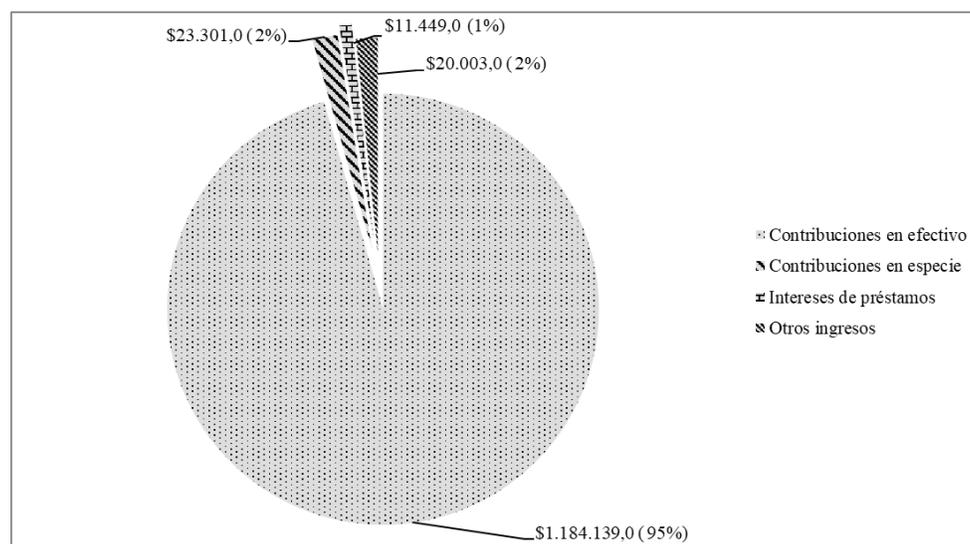
9. En el presupuesto por programas y los llamamientos de emergencia se registraron déficits de 83,0 millones de dólares y 46,7 millones de dólares, respectivamente. El déficit del presupuesto por programas se debe principalmente a las obligaciones por terminación del servicio no financiadas por valor de 815,1 millones, con un costo por intereses por valor de 23,8 millones, un costo por servicios por valor de 47,0 millones y un costo por servicios prestados en períodos anteriores por valor de (1,5 millones) contribuidos a lo largo del año. El déficit de los llamamientos de emergencia se deriva de los gastos devengados y las cuentas por pagar comprometidas a finales del ejercicio y se debe a la diferencia de tiempo respecto de la recepción de los ingresos. En enero de 2018 se recibieron fondos de los principales donantes en respuesta a los llamamientos de emergencia, a excepción de uno de ellos que decidió retener la financiación, cuya llegada está prevista para finales de 2017.

10. Los fondos de uso restringido y el Departamento de Microfinanciación registraron superávits de 0,2 millones de dólares y 3,1 millones de dólares, respectivamente. Los fondos para proyectos registraron un superávit de 55,1 millones de dólares, debido principalmente a los ingresos contabilizados para proyectos respecto de los cuales se incurrirá en gastos en períodos futuros.

#### Análisis de los ingresos

11. Las contribuciones en efectivo son la principal fuente de ingresos del Organismo, ya que constituyen aproximadamente el 96% (1.184,1 millones de dólares) de los ingresos totales. Las contribuciones en especie para actividades financiadas con fondos para fines específicos (fondos de uso restringido, llamamientos de emergencia y proyectos) reconocidas conforme a las IPSAS ascendieron a 23,3 millones de dólares. Este es un elemento importante que permite al Organismo llevar a cabo sus actividades e incluye alimentos y suministros médicos, libros escolares de texto, servicios en especie para el personal de proyectos y los consultores y el uso de terrenos para los locales del OOPS, como escuelas y dispensarios.

Figura IV.I  
Fuentes de ingresos

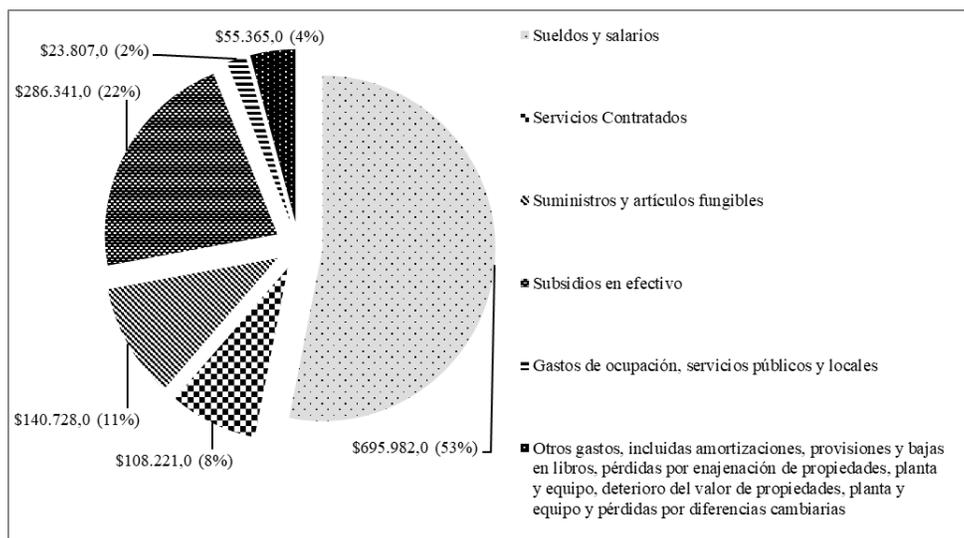


12. El mandato del Organismo se deriva, entre otras cosas, de las resoluciones pertinentes de la Asamblea General, como la resolución 302 (IV), de 8 de diciembre de 1949, por la que se estableció el OOPS, y las resoluciones posteriores aprobadas anualmente, en particular las relativas a la asistencia a los refugiados de Palestina (la más reciente es la resolución 72/80), las personas desplazadas como resultado de las hostilidades de junio de 1967 y las hostilidades posteriores (la más reciente es la resolución 72/81), y las operaciones del Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente (la más reciente es la resolución 72/82). En su septuagésimo primer período de sesiones, la Asamblea General de las Naciones Unidas prorrogó el mandato del Organismo hasta el 30 de junio de 2020 (véase la resolución 71/91). La Comisión Asesora del OOPS, encargada de proporcionar asesoramiento y asistencia al Comisionado General para llevar a cabo el mandato del Organismo, está integrada por 27 miembros y 3 observadores. El OOPS también está tratando de ampliar su base de donantes buscando apoyo en todos los continentes, con especial atención a los donantes regionales y de programas de emergencia. Al mismo tiempo, el Organismo está procurando conseguir financiación del sector privado.

#### Análisis de los gastos

13. El Organismo gastó un total de 1.310,4 millones de dólares en 2017. Los gastos de personal, que ascendieron a 696,0 millones, representaron el 53% de los gastos totales. Como se ha indicado anteriormente, en lo relativo a las prestaciones después de la separación del servicio y otras prestaciones a largo plazo de los empleados, el criterio contable del devengo requiere que el costo de los planes se registre conforme las prestaciones van siendo devengadas por el personal, en lugar de hacerlo cuando se efectúa realmente el pago. Este método permite que el Organismo contabilice mejor el gasto que realmente supone emplear a su personal de forma anual.

Figura IV.II  
Análisis de los gastos en función de su naturaleza



14. Se gastó un total de 108,2 millones de dólares en servicios contratados, que representan gastos relativos a la contratación por el Organismo de terceros para que realicen un trabajo en su nombre. De ese monto, 31,1 millones se destinaron a equipo y construcción, importe que incluye refugios y equipo donados a beneficiarios del OOPS y que se asentaron como gastos, así como equipo ligero para su uso por parte del Organismo, cuyo valor es inferior al umbral de capitalización. Se gastó un total de 26,2 millones en servicios contratados en concepto de servicios de hospital para los refugiados.

15. Se gastó un total de 140,7 millones de dólares en suministros y artículos fungibles. Ese importe incluía un monto de 76,9 millones para productos básicos y una suma de 3,5 millones para alimentos frescos. Se gastó un importe de 21,9 millones en suministros médicos y un monto de 5,3 millones en libros de texto y libros para bibliotecas. Se gastaron 10,8 millones en concepto de suministros de transporte.

16. Se gastó un total de 286,3 millones de dólares en subsidios, incluido un monto de 210,9 millones que se distribuyó a beneficiarios que prestaban asistencia selectiva en efectivo a los refugiados de Palestina afectados por el conflicto en la Franja de Gaza y la República Árabe Siria, para subsidios de alquiler y seguridad alimentaria. Se aportó un monto de 49,4 millones en concepto de subsidios para la construcción y reparación de refugios, y se destinaron 4,6 millones a subsidios para pacientes.

17. En 2017, los gastos de ocupación y servicios públicos ascendieron a 23,8 millones de dólares. La partida de otros gastos, que ascendió a 55,4 millones de dólares, incluía amortizaciones, provisiones y bajas en libros, pérdidas por enajenaciones, deterioros del valor de activos fijos y pérdidas por diferencias cambiarias.

#### Objetivos de desarrollo humano y programas del Organismo: análisis de los gastos

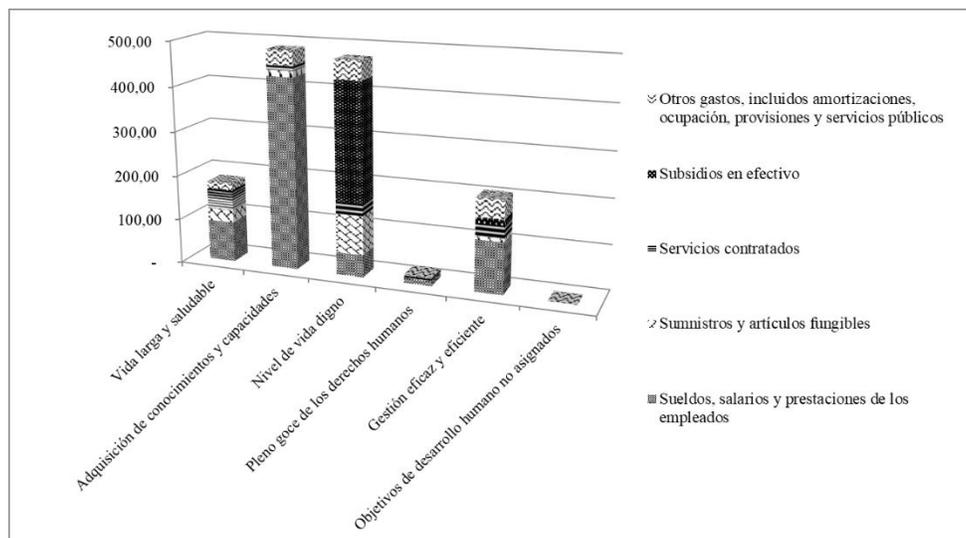
18. Como parte de su enfoque en materia de planificación, el OOPS tiene cuatro objetivos de desarrollo humano por los que se guía en el cumplimiento de su misión de ayudar a los refugiados de Palestina y la finalidad de alcanzar los objetivos con una gestión eficaz y eficiente. Los objetivos son: a) una vida larga y saludable; b) adquisición de conocimientos y capacidades; c) un nivel de vida digno; y d) pleno

goce de los derechos humanos. En la figura IV.III se presentan las sumas gastadas en cada uno.

Figura IV.III

**Análisis de los gastos por objetivos de desarrollo humano<sup>a</sup>**

(En millones de dólares de los Estados Unidos)



<sup>a</sup> Se han excluido del análisis 80,8 millones de dólares en concepto de gastos de la sede y 54,4 millones de dólares en concepto de eliminación de saldos entre segmentos.

19. Desde el punto de vista funcional, el Organismo está organizado en cinco programas básicos que prestan servicios directamente a los beneficiarios del OOPS, guiados por la dirección ejecutiva y con la asistencia de departamentos de apoyo. En la figura IV.IV se presentan los gastos de 2017 por programa y los gastos para la dirección ejecutiva y los departamentos de apoyo. Los gastos por programas siguen unas pautas similares a las de la clasificación por objetivos de desarrollo humano.

20. Con el objetivo de desarrollo humano de una vida larga y saludable se pretende garantizar el acceso universal a servicios integrales y de buena calidad de atención primaria de la salud, proteger y promover la salud familiar y prevenir y combatir las enfermedades. Se destinaron 180,7 millones de dólares (el 13% de los gastos totales del Organismo) a la consecución de este objetivo, que está cubierto por medio del programa de salud (154,1 millones de dólares). Aproximadamente el 54% (82,5 millones de dólares) de los gastos para lograr este objetivo se destinaron a salarios y sueldos, el 17% (26,2 millones de dólares) a suministros y artículos fungibles médicos y el 19% (28,5 millones de dólares) a servicios contratados para que los refugiados de Palestina pudieran tener acceso a los servicios de atención médica y apoyar el subprograma de salud ambiental. Otro 3% (4,6 millones de dólares) se destinó a subsidios en efectivo para permitir que los refugiados de Palestina tuvieran también acceso a cuidados de salud secundarios y terciarios.

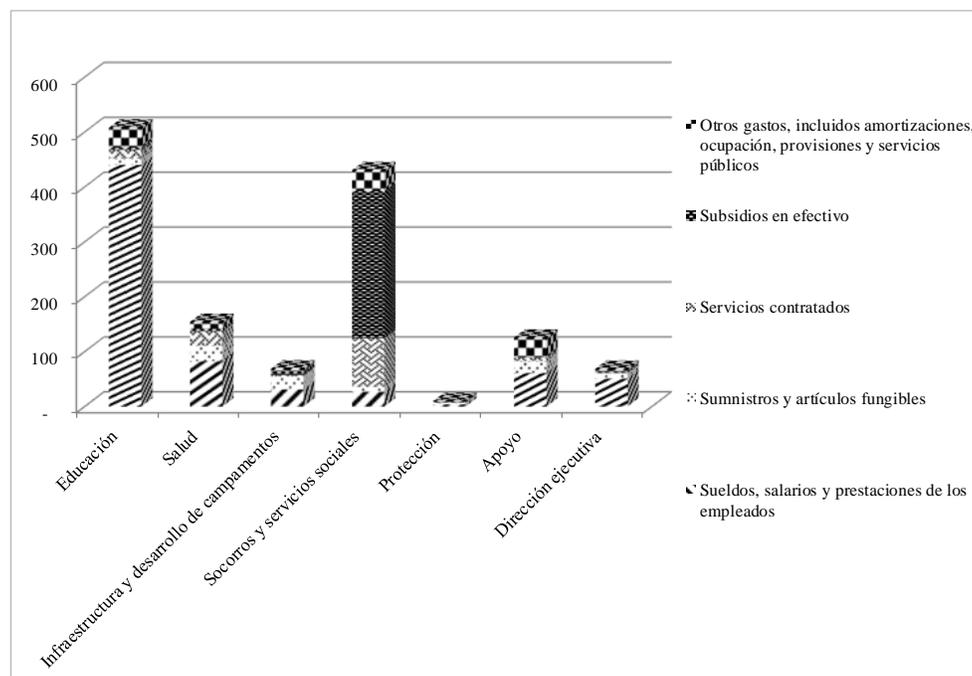
21. Se destinó un monto de 485,9 millones de dólares, que representa el 36% de los gastos del Organismo en 2017, al objetivo de adquisición de conocimientos y capacidades por medio del programa de educación (508,0 millones de dólares). La finalidad de este objetivo es asegurar el acceso y la cobertura universales de la enseñanza básica y mejorar la calidad y los resultados de la educación en relación con los niveles fijados, así como el acceso de los estudiantes con necesidades especiales a oportunidades educativas. El programa de educación también ofrece formación

profesional y técnica y promueve el acceso de los estudiantes a estudios superiores mediante becas. Dada la naturaleza del programa y el objetivo, la gran mayoría de los gastos en este ámbito se destinan a salarios y sueldos del personal docente.

Figura IV.IV

**Análisis de los gastos por programa<sup>a</sup>**

(En millones de dólares de los Estados Unidos)



<sup>a</sup> Se han excluido del análisis 54,4 millones de dólares en concepto de eliminación de saldos entre segmentos.

22. Se destinaron 473,4 millones de dólares (el 35% de los gastos del OOPS) al objetivo de desarrollo humano consistente en el logro de un nivel de vida digno, principalmente llevado a término por medio de los programas de servicios de socorro y servicios sociales y de mejora de la infraestructura y los campamentos (430,3 millones y 68,9 millones, respectivamente). Los fines de este objetivo son reducir la pobreza extrema, mitigar los efectos de las situaciones de emergencia en las personas, ofrecer servicios financieros incluyentes y mayor acceso al crédito y a los servicios de ahorro, aumentar la empleabilidad y mejorar el medio ambiente urbano. Para alcanzar este objetivo se destinó el 19% de los gastos (88,1 millones de dólares) a suministros y artículos fungibles, lo que incluye ayuda alimentaria a los refugiados de Palestina. Además, se proporcionaron subsidios en efectivo por un importe de 266,3 millones de dólares.

23. La suma de 205,9 millones de dólares, o el 15% de los gastos del Organismo en 2017, permite una gestión eficaz y eficiente que presta apoyo a las actividades necesarias para lograr los cuatro objetivos de desarrollo humano. La dirección ejecutiva gestiona todos los aspectos de la labor del Organismo a fin de asegurar la ejecución eficaz de los mandatos del OOPS de prestar servicios y asistencia humanitaria a los refugiados de Palestina, y con carácter excepcional a los no refugiados, y de mantener el compromiso de la comunidad internacional con el bienestar social y económico de los refugiados de Palestina. Entre las responsabilidades de la dirección ejecutiva está la de gestionar eficazmente la

supervisión, el apoyo jurídico, la recaudación de fondos y la labor de promoción y divulgación a interlocutores externos.

24. Los departamentos de apoyo ayudan al Comisionado General a asegurar el buen funcionamiento del Organismo y velan por la gestión eficaz del personal y los recursos financieros, los servicios administrativos y la comunicación interna. Los gastos para la dirección ejecutiva y los departamentos de apoyo ascendieron a 68,3 millones de dólares y 125,4 millones de dólares, respectivamente. El 56% de los gastos para una gobernanza efectiva y eficaz (115,2 millones de dólares) se destinaron a sueldos y salarios.

25. Se gastaron 18,9 millones de dólares en el objetivo de desarrollo humano de pleno goce de los derechos humanos. Con este objetivo se pretende asegurar que la prestación de servicios satisfaga las necesidades de protección de los beneficiarios, salvaguardar y promover los derechos de los refugiados de Palestina, reforzar la capacidad de los refugiados para concebir y prestar servicios sociales sostenibles en sus comunidades y garantizar que la inscripción y los criterios que deben reunir los refugiados de Palestina para tener derecho a los servicios del OOPS se ajusten a las normas internacionales pertinentes. Los servicios requeridos para alcanzar esos fines se prestan en gran parte por medio del programa de servicios de socorro y servicios sociales, pero también mediante los servicios de educación y salud y mejora de la infraestructura y los campamentos, junto con los servicios prestados para lograr los fines del objetivo de desarrollo humano consistente en conseguir un nivel de vida digno. La División de Protección se estableció para que proporcionara orientación estratégica y coordinara la ejecución de las diversas actividades de protección de todo el Organismo. La División, por conducto de sus expertos temáticos, centra su labor en las esferas de la integración de la protección, la protección infantil, el género y la violencia por razón de género, la discapacidad y la protección internacional. El total de gastos de la División destinados a la consecución de este objetivo fue de 9,8 millones de dólares.

#### **Ubicación geográfica: análisis de los gastos**

26. Aunque el OOPS utiliza principalmente el enfoque programático para conseguir sus objetivos y prestar sus servicios, sus operaciones se gestionan por zonas. El OOPS desarrolla su labor en cinco zonas: Jordania, Líbano, República Árabe Siria y Territorio Palestino Ocupado (Ribera Occidental, incluida Jerusalén Oriental, y Franja de Gaza). En cada zona se ofrecen servicios similares, pero cada una de ellas tiene características peculiares debido al particular contexto político, humanitario y económico en que se actúa y la situación de los refugiados de Palestina que se encuentran en ellas y los derechos de que gozan. En la figura IV.V se indican los gastos de los servicios del OOPS por refugiado en cada zona de operaciones. Los diferentes niveles de gasto reflejan la situación reinante en cada una de las zonas.

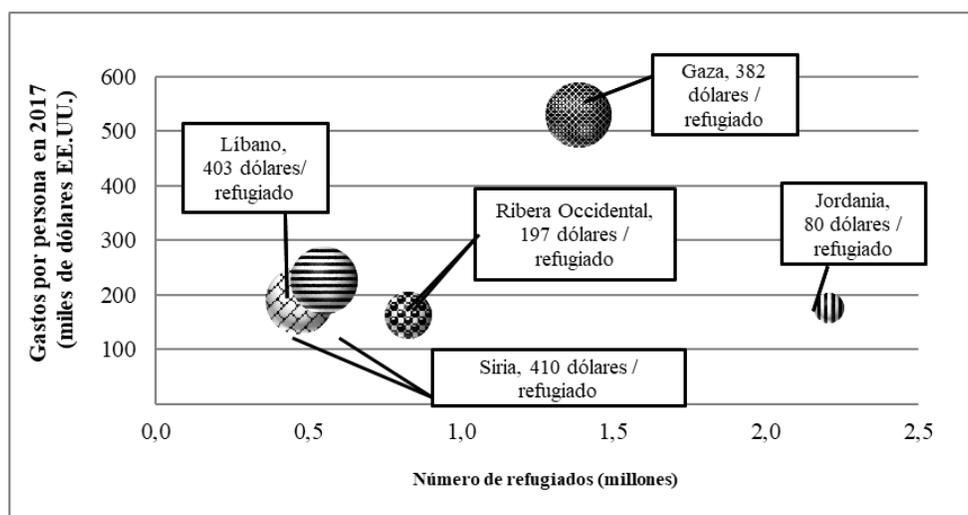
27. El promedio de gastos por refugiado en la oficina de Gaza en 2017 ascendió a 382 dólares. La Franja de Gaza tiene 1.386.455 refugiados de Palestina inscritos. Las actividades de reconstrucción para reparar los daños físicos y la destrucción causados por el conflicto de 50 días que tuvo lugar en 2014 avanzaron a pesar de las restricciones israelíes a las importaciones de cemento, la maquinaria, el acero, las bombas de agua y los ascensores, que frenó el progreso. Además, sus operaciones siguieron soportando los costos directos del bloqueo en curso, como los gastos de tránsito, logística y personal adicional derivados de los requisitos establecidos por Israel con respecto al acceso y la vigilancia de los materiales que el Organismo importa a la Franja de Gaza, que dieron lugar al gasto medio más alto por refugiado del Organismo en la zona, y son un reflejo de las condiciones imperantes. La falta de financiación también sigue frenando los avances. El OOPS continúa sus esfuerzos para proporcionar socorro, educación, salud y otros servicios de desarrollo humano

después de las hostilidades y en un contexto de deterioro de las condiciones socioeconómicas tras casi diez años de bloqueo. La oficina de Gaza presta apoyo a 8 campamentos, 275 escuelas, 2 centros de formación profesional y técnica, 22 centros de atención primaria de la salud, 7 centros comunitarios de rehabilitación y 7 centros de programas para mujeres.

28. La oficina del Líbano tiene el menor número de refugiados registrados (un poco más de 469.555) y el gasto medio por refugiado asciende a 403 dólares. Los refugiados de Palestina tienen dificultades para acceder a los servicios y se ven afectados por restricciones a la hora de practicar determinadas profesiones, y muchos de ellos viven en campamentos de refugiados del OOPS. La oficina presta apoyo a 12 campamentos, 66 escuelas, 1 centro de formación profesional y técnica, 27 centros de atención primaria de la salud y 8 centros de programas para mujeres. El gasto medio es más elevado en el Líbano debido a que los costos de la enseñanza y la hospitalización son más elevados.

Figura IV.V

**Gasto medio por refugiado registrado y zona de operaciones en 2017<sup>a</sup>**



<sup>a</sup> Se han excluido del análisis 80,8 millones de dólares en concepto de gastos de la sede y 54,4 millones de dólares en concepto de eliminación de saldos entre segmentos.

29. La oficina de la Ribera Occidental presta servicios a más de 828.328 refugiados de Palestina registrados, una cuarta parte de los cuales viven en 19 campamentos de refugiados. Los refugiados de Palestina en la Ribera Occidental siguen enfrentándose a varios retos y preocupaciones socioeconómicos y de protección derivados de la constante ocupación israelí. El gasto medio por refugiado de Palestina inscrito en 2017 en la Ribera Occidental fue de 197 dólares. Además de los 19 campamentos, la oficina de la Ribera Occidental presta apoyo a 95 escuelas, 2 centros de formación profesional y técnica, 43 centros de atención primaria de la salud, 15 centros comunitarios de rehabilitación y 19 centros de programas para mujeres.

30. La oficina de la República Árabe Siria tiene el mandato de prestar servicios a cerca de 551.873 refugiados de Palestina que viven en los campamentos oficiales y los 3 campamentos no oficiales de ese país. El gasto medio por refugiado inscrito en 2017 ascendió a 410 dólares. El conflicto armado que se vive en la República Árabe Siria, entre otras cosas, ha afectado gravemente a la economía, en particular a las condiciones socioeconómicas de la comunidad de refugiados de Palestina. La oficina presta apoyo a 9 campamentos, 104 escuelas, el Centro de Capacitación de Damasco,

26 centros de atención primaria de la salud, 5 centros comunitarios de rehabilitación, 11 centros de programas para mujeres y 12 centros comunitarios de desarrollo.

31. Hay más de 2.206.736 refugiados de Palestina inscritos en Jordania. La mayoría de los refugiados de Palestina en Jordania tienen plena ciudadanía, con la excepción de unos 158.000 refugiados palestinos desplazados de Gaza debido a las hostilidades de 1967 y sus descendientes (“exhabitantes de Gaza”). Los refugiados de Palestina y sus descendientes que son exhabitantes de Gaza no poseen la nacionalidad jordana y, por lo tanto, tienen dificultades para acceder a ciertos servicios públicos y están sujetos a restricciones sobre la propiedad y la participación política. El gasto por refugiado, de 80 dólares, que representa el promedio más bajo en 2017, refleja la situación de los refugiados de Palestina que viven en Jordania. La oficina de esta zona presta apoyo a 10 campamentos, 171 escuelas, 2 centros de formación profesional y técnica, 25 centros de atención primaria de la salud, 10 centros comunitarios de rehabilitación y 14 centros de programas para mujeres.

32. La sede del OOPS abarca tres lugares: la Franja de Gaza, Jerusalén Oriental y Ammán. La organización de la sede comprende el Departamento de Planificación, el Departamento de Apoyo Administrativo, el Departamento de Servicios de Supervisión Interna, el Departamento de Recursos Humanos, el Departamento de Asuntos Jurídicos, la Oficina Ejecutiva, el Departamento de Finanzas, el Departamento de Gestión de la Información y el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Exteriores, así como los departamentos de educación, salud, socorro y servicios sociales, mejora de la infraestructura y los campamentos, microfinanciación, y la nueva División de Protección. Las funciones de la sede se desempeñan también en las oficinas de representación en Nueva York, Washington D.C. y Bruselas y en la oficina de enlace de El Cairo. Los gastos de la sede comprenden principalmente los gastos de sueldos y salarios (35,6 millones de dólares), servicios contratados (14,5 millones de dólares) y provisiones y bajas en libros (19,4 millones de dólares) dado que el impuesto sobre el valor añadido (IVA) y las contribuciones por recibir son administradas en la sede en la Franja de Gaza y Ammán.

### Situación financiera al final de 2017

33. El activo neto/patrimonio neto del Organismo disminuyó de 142,6 millones de dólares al 31 de diciembre de 2016 a 41,8 millones al 31 de diciembre de 2017 debido al déficit registrado en el ejercicio 2017 (71,6 millones) y las pérdidas actuariales derivadas del pasivo por separación del servicio (de 30,1 millones de dólares).

34. En la nota 33 de los estados financieros se aportan detalles de la situación financiera de cada fondo, que aparece resumida en el cuadro IV.2.

#### Cuadro IV.2

#### Resumen de la situación financiera por fondo al 31 de diciembre de 2017

(En millones de dólares de los Estados Unidos)

	<i>Actividades financiadas con fondos para fines generales</i>	<i>Actividades financiadas con fondos para fines específicos</i>					<i>Total</i>
	<i>Presupuesto por programas</i>	<i>Fondos de uso restringido</i>	<i>Departamento de Microfinanciación</i>	<i>Llamamientos de emergencia</i>	<i>Proyectos</i>	<i>Eliminación de saldos entre fondos</i>	
Activo corriente	70,7	49,9	37,2	153,3	148,7	(1,2)	458,7
Activo no corriente	498,5	1,9	3,5	3,5	19,9	–	527,3
<b>Total del activo</b>	<b>569,2</b>	<b>51,8</b>	<b>40,7</b>	<b>156,8</b>	<b>168,6</b>	<b>(1,2)</b>	<b>986,0</b>

	<i>Actividades financiadas con fondos para fines generales</i>	<i>Actividades financiadas con fondos para fines específicos</i>					<i>Total</i>
	<i>Presupuesto por programas</i>	<i>Fondos de uso restringido</i>	<i>Departamento de Microfinanciación</i>	<i>Llamamientos de emergencia</i>	<i>Proyectos</i>	<i>Eliminación de saldos entre fondos</i>	
Pasivo corriente	169,9	3,9	1,5	17,9	10,3	(1,2)	202,3
Pasivo no corriente	727,7	–	14,0	–	–	–	741,8
<b>Total del pasivo</b>	<b>897,7</b>	<b>3,9</b>	<b>15,6</b>	<b>17,9</b>	<b>10,3</b>	<b>(1,2)</b>	<b>944,1</b>
<b>Activo neto/ patrimonio neto</b>	<b>(328,5)</b>	<b>47,9</b>	<b>25,2</b>	<b>138,9</b>	<b>158,4</b>	<b>–</b>	<b>41,8</b>

35. El activo neto/patrimonio neto negativo del presupuesto por programas obedece al considerable monto de las obligaciones correspondientes a las prestaciones después de la separación del servicio, que se reconocieron en los estados financieros tras la adopción de las IPSAS en 2012, y el déficit acumulado debido al déficit financiero de los dos años anteriores.

36. El saldo del activo neto/patrimonio neto del fondo de proyectos ascendió a 158,4 millones de dólares, debido principalmente a las contribuciones recibidas o prometidas para proyectos concretos, respecto de los cuales se prevé incurrir en gastos en los próximos ejercicios.

37. El activo neto/patrimonio neto está compuesto por un superávit acumulado de 77,7 millones de dólares y un saldo negativo de reservas de 35,9 millones de dólares.

38. Aunque el activo corriente neto del presupuesto por programas tiene un saldo negativo de 99,2 millones de dólares, el activo corriente neto (activo corriente menos pasivo corriente) del Organismo ascendía a 256,3 millones de dólares al 31 de diciembre de 2017 (frente a 295,0 millones de dólares al 31 de diciembre de 2016), lo cual, pese a una disminución, indica una liquidez positiva a corto plazo. El activo corriente del Organismo constituye el 47% de sus activos totales, mientras que el pasivo corriente constituye el 21% de los pasivos totales.

#### *Efectivo, equivalentes de efectivo e inversiones*

39. Al 31 de diciembre de 2017 el total del efectivo ascendía a 271,4 millones de dólares. Una pequeña parte de ese total se mantenía en el presupuesto por programas (3,7%) y los fondos de uso restringido (14,7%), pero en su mayor parte el efectivo correspondía a los llamamientos de emergencia y los proyectos (38,4% y 38,7%, respectivamente). El OOPS tiene inversiones a corto plazo (depósitos bancarios) por valor de 263,1 millones de dólares que se clasifican como efectivo y equivalentes de efectivo.

#### *Cuentas por cobrar*

40. Las contribuciones por recibir constituyen acuerdos confirmados/promesas de contribuciones confirmadas pendientes de cobro de los donantes que se deben percibir en el plazo de 12 meses, y su monto neto, deducidas las provisiones para la reducción estimada de los ingresos en concepto de contribuciones y las cuentas de dudoso cobro, ascendía a 40,9 millones de dólares al 31 de diciembre de 2017, suma que correspondía al presupuesto por programas (16,1 millones de dólares), los proyectos (10,2 millones de dólares) y los llamamientos de emergencia (14,7 millones de dólares).

41. Al 31 de diciembre de 2017, las cuentas por cobrar netas, deducidas las provisiones, ascendían a 23,5 millones de dólares. Esa suma correspondía principalmente a solicitudes de reintegro del impuesto sobre el valor añadido por valor de 111,2 millones de dólares antes de provisiones, que todavía se adeudan al Organismo por los servicios y bienes adquiridos para la Ribera Occidental y la Franja de Gaza, así como a un monto de 3,9 millones de dólares en concepto de cuentas personales de los funcionarios del OOPS. Los préstamos por cobrar netos, deducidas las provisiones, ascendían a 30,2 millones de dólares y eran préstamos del Departamento de Microfinanciación y del programa de apoyo comunitario con microcréditos. De ese monto, 25,7 millones de dólares corresponden a préstamos (corrientes) por cobrar a corto plazo.

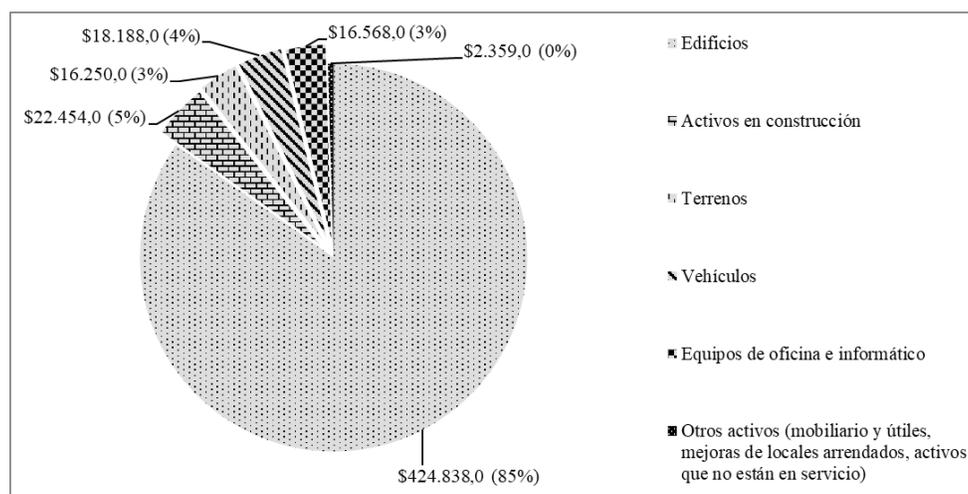
#### *Existencias*

42. El valor de las existencias del Organismo a fines de 2017 se estimaba en 88,5 millones de dólares, lo que supone un aumento de 11,7 millones respecto del 31 de diciembre de 2016 debido principalmente a la adquisición de productos básicos como harina, arroz y medicamentos. Los activos incluían refugios en construcción (9,5 millones de dólares), instalaciones no pertenecientes al Organismo (10,9 millones de dólares) y existencias en almacenes (39,6 millones de dólares), así como existencias en tránsito (10,8 millones de dólares), compuestas por suministros médicos, alimentos, transporte motorizado y suministros generales para su distribución a los refugiados de Palestina. Las existencias de farmacias y dispensarios se valoraron en 17,5 millones de dólares y las existencias de la dependencia de producción para el centro de bordado ubicado en la Franja de Gaza, en 0,2 millones de dólares.

#### *Propiedades, planta y equipo*

43. Al 31 de diciembre de 2017 el total del importe neto en libros de propiedades, planta y equipo ascendía a 500,7 millones de dólares, lo que equivale al 51% del total del activo del Organismo. Esa suma estaba constituida principalmente por los edificios utilizados para prestar servicios a los beneficiarios del OOPS.

Figura IV.VI  
**Propiedades, planta y equipo**



44. Al 31 de diciembre de 2017, los activos en construcción ascendían a 22,5 millones de dólares, en su mayoría correspondientes a proyectos de construcción concretos en los segmentos de fondos de uso restringido y proyectos. Una vez que se

finalizan los proyectos de infraestructura utilizando fondos para fines específicos, los activos se transfieren al presupuesto por programas y se utilizan para que el Organismo preste sus servicios básicos a los refugiados de Palestina.

45. Al 31 de diciembre de 2017, los terrenos estaban valorados en 16,3 millones de dólares. Esa cifra parece relativamente baja, puesto que los Gobiernos anfitriones y algunas organizaciones benéficas permiten que el OOPS utilice sus terrenos en beneficio de los refugiados de Palestina de forma gratuita o por un alquiler simbólico. Los arrendamientos en virtud de esos contratos se han catalogado como arrendamientos operativos y, por tanto, esos terrenos no se incluyen en el balance del OOPS.

#### *Pasivo en concepto de prestaciones de los empleados*

46. El pasivo del Organismo en concepto de prestaciones después de la separación del servicio y otras prestaciones de los empleados a largo plazo es elevado: al final de 2017 ascendía a 815,1 millones de dólares, lo que supone un aumento de 69,3 millones de dólares durante el ejercicio. Las obligaciones correspondientes a prestaciones de los empleados representan el 86,3% del pasivo del Organismo, de las que 84,1 millones de dólares constituyen pasivos corrientes y 731,0 millones de dólares, pasivos no corrientes. Se han realizado valuaciones actuariales para calcular los costos relacionados con la separación del servicio y el cese, las prestaciones por discapacidad y fallecimiento en acto de servicio de los empleados, los días acumulados de vacaciones anuales, el seguro médico después de la separación del servicio y las prestaciones de repatriación. El aumento registrado durante el año se debe principalmente al cambio de la tasa de descuento, que pasó del 4,00% al 3,51% debido a que las tasas de interés siguieron siendo bajas (39,2 millones de dólares) y a los gastos en concepto de intereses y servicios en que se incurrió durante el año (28,4 millones de dólares y 47,0 millones de dólares, respectivamente), compensado en parte con una ganancia actuarial de 9,1 millones de dólares.

### **Análisis presupuestario**

#### *Criterio de elaboración del presupuesto*

47. Las cifras del presupuesto del OOPS se calculan con arreglo al criterio de caja modificado y se presentan en el estado de comparación de los importes presupuestados y reales (estado financiero V) como presupuesto inicial derivado del presupuesto por programas correspondiente a 2016-2017 (Libro Azul). El presupuesto del OOPS incluye las necesidades básicas financiadas con cargo al presupuesto por programas que, en caso de sobrepasarse, debe someterse a la consideración de la Asamblea General; y un presupuesto de donaciones en especie y un presupuesto para proyectos, en que las asignaciones varían en función de la respuesta de los donantes.

#### *Explicación de las diferencias significativas*

48. El presupuesto por programas de 2017, el presupuesto para proyectos y el presupuesto de donaciones en especie, que figuran en el Libro Azul para el período 2016-2017, ascendían a 964,1 millones de dólares (según el criterio de caja modificado). Ese monto se presenta en el estado financiero V como presupuesto "inicial". El presupuesto por programas final de 2017, de 1,143 millones de dólares, se presenta en el estado financiero V como presupuesto "final". El aumento de 178,9 millones de dólares, es decir un 18,6%, se debe principalmente a un aumento en el presupuesto final para proyectos.

## C. Mejora de la transparencia y la rendición de cuentas

49. El párrafo 5.2 del Reglamento Financiero exige que el Comisionado General del OOPS mantenga un sistema de controles internos que permita realizar un examen o revisión efectivos de las transacciones financieras a fin de asegurar la regularidad de la recepción, la custodia y la enajenación de los recursos del Organismo, asegurar la conformidad de todos los gastos con las disposiciones del Reglamento Financiero y detectar cualquier uso no económico de sus recursos.

50. El Organismo tiene un sistema de controles internos para salvaguardar los activos, asegurar el cumplimiento de los reglamentos y la reglamentación, incluidos los procedimientos y políticas de gestión, e impedir el fraude. A fin de aumentar la transparencia y el control y asegurar que ninguna decisión dependa de una sola persona, la mayoría de las decisiones y responsabilidades de gestión de alto nivel están a cargo de comités. El Organismo ha establecido instrucciones y procedimientos detallados para asegurar una administración financiera eficaz y el logro de economías. Hay también directrices de organización destinadas a orientar las actividades cotidianas del Organismo y asegurar el cumplimiento de los controles internos.

51. Además, en el plan de trabajo anual del Departamento de Servicios de Supervisión Interna se incluyen exámenes del sistema de controles internos del Organismo y se formulan recomendaciones de mejoras. El plan de trabajo del Departamento y los informes resultantes son examinados por el órgano independiente de supervisión externa del Organismo, el Comité Consultivo sobre Supervisión Interna, que proporciona asesoramiento al respecto y en materia de rendición de cuentas sobre cuestiones financieras generales al Comisionado General.

52. Por otro lado, se suministran informes financieros mensuales a los miembros del Comité de Gestión del OOPS y a los principales donantes. Esto ha aumentado la transparencia tanto a nivel interno como externo. Los informes al personal directivo superior han servido para que este preste más atención a determinados riesgos financieros.

## D. Gestión de los riesgos institucionales y financieros

### Gestión de los riesgos institucionales

53. El OOPS está expuesto a diversos riesgos relacionados con su existencia y sus operaciones que se dividen, a grandes rasgos, en riesgos operacionales, ambientales y financieros. La gestión de los riesgos tiene por objeto reducir la exposición del Organismo a diversos tipos de pérdidas y, lo que es más importante, a deficiencias en la prestación de servicios a los refugiados de Palestina en las esferas de la educación, la salud, los servicios sociales y de socorro, y la mejora de la infraestructura y los campamentos.

54. El “riesgo operacional” se refiere principalmente a la exposición del Organismo al riesgo de no poder prestar los servicios que, de conformidad con su mandato, constituyen su razón de ser. Este riesgo se gestiona mediante la planificación, el control y el examen y la evaluación del desempeño adecuados en las principales esferas de operaciones del Organismo (educación, salud, servicios sociales y de socorro y mejora de la infraestructura y los campamentos).

55. El riesgo operacional también se gestiona a nivel de zonas. Teniendo en cuenta que las cinco zonas en que actúa el Organismo comparten similitudes, pero también tienen rasgos distintivos, se delegó en ellas la responsabilidad de prestar servicios a los beneficiarios del OOPS. Gracias a esa atribución de responsabilidad, las oficinas de las zonas, aunque orientan su acción guiadas por los objetivos y programas de

servicios prioritarios del Organismo, tienen mayor capacidad discrecional para prestar servicios que satisfagan mejor las necesidades locales, ya que pueden tener en cuenta la situación imperante y los recursos disponibles en cada zona. Además, esa delegación de responsabilidad, junto con una formulación de la política centralizada y una supervisión periódica de los resultados, permite mejorar la gestión de los riesgos operacionales del Organismo.

56. El “riesgo ambiental” es el riesgo inherente asociado a la naturaleza inestable del entorno en el que opera el Organismo. Este riesgo se gestiona reconociendo los peligros potenciales y los problemas políticos y de seguridad que plantean los conflictos en el Oriente Medio en sentido amplio, particularmente en las zonas en que opera el Organismo: Jordania, República Árabe Siria, Líbano, Ribera Occidental y Franja de Gaza. Las alertas en materia de seguridad se fijan en los niveles adecuados y todos los elementos de mitigación del riesgo están establecidos y se supervisan de forma continua.

### **Gestión del riesgo financiero**

57. El Organismo está expuesto a diversas formas de riesgo financiero, el mayor de los cuales es el de no contar con recursos financieros suficientes para llevar a término las actividades y los objetivos previstos. La fuente de financiación de las operaciones necesarias para cumplir los objetivos del Organismo y satisfacer las necesidades de los refugiados es principalmente la comunidad de donantes. La incertidumbre en cuanto al momento en que se recibirán las contribuciones voluntarias y a su monto también plantea algunos riesgos financieros cuando se trata de planificar la labor. Este riesgo se administra de la mejor manera posible teniendo en cuenta la información disponible y previendo la llegada de las aportaciones con la máxima prudencia.

58. Las actividades llevadas a cabo por el Organismo lo exponen a diversos riesgos financieros, principalmente los efectos de las variaciones en los tipos de cambio de las divisas, ya que la mayoría de las contribuciones se recibe en monedas diferentes del dólar de los Estados Unidos, que es la moneda de los estados financieros del Organismo. Como consecuencia de ello, la gestión de los riesgos financieros del OOPS se centra en la imposibilidad de predecir los tipos de cambio de la moneda extranjera y tiene por objeto reducir al máximo, cuando sea posible, los potenciales efectos negativos sobre el rendimiento financiero del Organismo. La gestión de riesgos financieros se lleva a cabo mediante una función central de tesorería que utiliza directrices técnicas del OOPS, que abarcan ámbitos de riesgo financiero como los tipos de cambio, el uso de instrumentos financieros derivados y la inversión del exceso de liquidez. No se percibe ningún riesgo de que las cuentas por cobrar y por pagar no se liquiden a su vencimiento.

59. Al 31 de diciembre de 2017, el pasivo en concepto de prestaciones de los empleados del Organismo ascendía a un total de 815,1 millones de dólares. El OOPS ha solicitado asesoramiento de actuarios independientes para calcular el valor de ese pasivo. La financiación del pasivo correspondiente a las prestaciones de los empleados sigue constituyendo un riesgo a largo plazo para el Organismo. El OOPS utiliza un método de pago con cargo a los ingresos corrientes y el efectivo que se deberá pagar el ejercicio próximo está previsto y presupuestado. Para la parte a largo plazo del pasivo, la cuestión está intrínsecamente vinculada a la naturaleza del OOPS y su mandato temporal. Se prevé que una vez que se encuentre una solución política sostenible a la cuestión del desplazamiento de los refugiados de Palestina, esta tendrá en cuenta, entre otras cosas, el futuro de las actividades del Organismo, así como la disolución de sus activos y sus pasivos.

60. El Organismo depende de la financiación de diversos donantes que se gestionan a través de un amplio programa de divulgación. También está tratando de ampliar su base de donantes buscando apoyo en todos los continentes, con especial atención a los donantes regionales y de programas de emergencia. Al mismo tiempo, el Organismo está procurando conseguir financiación del sector privado, a fin de gestionar este riesgo.

## **E. Responsabilidad**

61. De conformidad con lo dispuesto en los párrafos 11.2 y 11.4 del Reglamento Financiero y Reglamentación Financiera Detallada del OOPS, tengo el honor de presentar los estados financieros del Organismo, que se han preparado conforme a las IPSAS (véase el cap. V). El Director de Finanzas ha certificado que los estados financieros son correctos.

## Capítulo V

### Estados financieros correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017

#### Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente

#### I. Estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2017

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>Referencias</i>	<i>31 de diciembre de 2017</i>	<i>31 de diciembre de 2016</i>
<b>Activo</b>			
<b>Activo corriente</b>			
Efectivo y equivalentes de efectivo	Nota 4	271 423	267 225
Préstamos a corto plazo por cobrar	Nota 5	25 678	25 073
Contribuciones por recibir	Nota 6	40 944	51 262
Cuentas por cobrar	Nota 7	23 481	23 562
Otros activos corrientes	Nota 8	8 674	2 950
Existencias	Nota 9	88 459	76 760
Activos financieros derivados	Nota 10	–	56
<b>Activo no corriente</b>			
Otros activos no corrientes	Nota 8	96	142
Préstamos a largo plazo por cobrar	Nota 5	4 497	3 988
Propiedades, planta y equipo	Nota 11	500 657	492 732
Activo intangible	Nota 12	22 075	29 139
<b>Total del activo</b>		<b>985 984</b>	<b>972 889</b>
<b>Pasivo</b>			
<b>Pasivo corriente</b>			
Cuentas por pagar y obligaciones devengadas	Nota 13	110 182	70 238
Prestaciones de los empleados	Notas 14 y 15	84 094	77 324
Pasivo financiero derivado	Nota 10	–	7
Otros pasivos corrientes	Nota 16	7 977	679
Contribuciones recibidas por anticipado	Nota 17	96	3 603
<b>Pasivo no corriente</b>			
Prestaciones de los empleados	Notas 14 y 15	731 028	668 536
Otros pasivos no corrientes	Nota 16	10 760	9 875
<b>Total del pasivo</b>		<b>944 137</b>	<b>830 262</b>
<b>Activo neto</b>		<b>41 847</b>	<b>142 627</b>
<b>Activo neto/patrimonio neto</b>			
Reserva de revalorización y otras reservas		(64 758)	(34 588)
Reserva de capital: programa de apoyo comunitario con microcréditos y Departamento de Microfinanciación	Nota 19	28 861	27 919
Superávit acumulado		77 744	149 296
<b>Total de activo neto/patrimonio neto</b>		<b>41 847</b>	<b>142 627</b>

**Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente**

**II. Estado de rendimiento financiero correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>Referencias</i>	<i>2017</i>	<i>2016</i>
<b>Ingresos</b>			
Contribuciones en efectivo	Nota 20	1 184 139	1 209 487
Contribuciones en especie	Nota 21	23 301	32 529
Intereses de préstamos	Nota 22	11 449	10 632
Intereses de depósitos bancarios	Nota 23	2 626	631
<b>Otros ingresos</b>			
Ganancia por diferencias cambiarias	Nota 24	6 216	–
Recuperación de los gastos de apoyo indirectos	Nota 25	180	180
Ganancias por derivados financieros	Nota 10	70	8 834
Ingresos varios	Nota 26	10 911	12 392
<b>Total de ingresos</b>		<b>1 238 892</b>	<b>1 274 685</b>
<b>Gastos</b>			
Sueldos, salarios y prestaciones de los empleados	Nota 27	695 982	634 996
Suministros y artículos fungibles	Nota 28	140 728	151 677
Gastos de ocupación, servicios públicos y locales	Nota 29	23 807	24 217
Servicios contratados	Nota 30	108 221	144 008
Subsidios	Nota 31	286 341	307 108
Amortización	Notas 11 y 12	36 006	33 093
Provisiones y bajas en libros	Nota 32	18 342	16 859
Pérdidas por enajenación	Nota 11	289	2 181
Deterioro del valor de propiedades, planta y equipo	Nota 11	728	651
Pérdidas por diferencias cambiarias	Nota 24	–	1 971
<b>Total de gastos</b>		<b>1 310 444</b>	<b>1 316 761</b>
<b>Superávit/(déficit) del ejercicio</b>		<b>(71 552)</b>	<b>(42 076)</b>

**Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente**

**III. Estado de cambios en el activo neto/patrimonio neto correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>Reserva de revalorización y otras reservas<sup>a</sup></i>	<i>Reservas, programa de apoyo comunitario con microcréditos y Departamento de Microfinanciación</i>	<i>Superávit/déficit acumulado – fines generales</i>	<i>Superávit/déficit acumulado – fines específicos</i>	<i>Total</i>
<b>Saldo al 1 de enero de 2017</b>	<b>(34 588)</b>	<b>27 919</b>	<b>(209 367)</b>	<b>358 663</b>	<b>142 627</b>
Reclasificación de fondos	–	–	29 404	(29 404)	–
Superávit/(déficit) del período	–	–	(83 049)	11 497	(71 552)
Cambios en la reserva de revalorización de instrumentos financieros derivados	(49)	–	–	–	(49)
Reservas, programa de apoyo comunitario con microcréditos y Departamento de Microfinanciación, durante 2017	–	942	–	–	942
(Pérdida) actuarial derivada de obligaciones por terminación del servicio <sup>b</sup>	(30 121)	–	–	–	(30 121)
<b>Total del activo neto/ patrimonio neto</b>	<b>(64 758)</b>	<b>28 861</b>	<b>(263 012)</b>	<b>340 756</b>	<b>41 847</b>

<sup>a</sup> Véase la nota 33.

<sup>b</sup> Véase la nota 15.12.

**Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente**

**IV. Estado de flujos de efectivo correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2017	2016
<b>Flujos de efectivo de las actividades de operación</b>		
(Déficit) del ejercicio	(71 552)	(42 076)
<b>Ajuste de partidas no monetarias</b>		
Más amortización	36 006	33 093
Pérdidas por enajenación	261	2 144
Deterioro del valor de propiedades, planta y equipo	728	651
Ajuste por reversión del deterioro del valor	–	(152)
(Pérdidas) actuariales por pasivo en concepto de prestaciones de los empleados	(30 121)	(5 042)
Aumento de la provisión para deudas de dudoso cobro	14 663	12 117
(Aumento)/disminución de existencias	(11 699)	25 148
(Aumento) de las contribuciones por recibir	(1 117)	(9 726)
(Aumento) de las cuentas por cobrar	(2 803)	(3 763)
(Aumento) de los préstamos por cobrar	(1 456)	(3 012)
(Aumento)/disminución de otros activos	(5 678)	1 154
Aumento de las cuentas por pagar y obligaciones devengadas	39 945	2 945
Aumento de los pagos compensatorios por días de vacaciones y las prestaciones de los empleados	69 262	48 424
Aumento/(disminución) de otros pasivos	8 183	(4 759)
Aumento/(disminución) de las contribuciones recibidas por anticipado	(3 508)	(42 567)
<b>Efectivo neto de las actividades de operación</b>	<b>41 114</b>	<b>14 579</b>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de inversión</b>		
Producto de la venta de propiedades, planta y equipo	29	43
Compra de propiedades, planta y equipo y ajuste	(37 505)	(56 323)
Compra de activos intangibles	(381)	(24)
<b>Efectivo neto de las actividades de inversión</b>	<b>(37 857)</b>	<b>(56 304)</b>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de financiación</b>		
Aumento de la reserva de capital para el Departamento de Microfinanciación y el programa de apoyo comunitario con microcréditos	941	166
<b>Efectivo neto de las actividades de financiación</b>	<b>941</b>	<b>166</b>
Aumento neto/(disminución) neta en efectivo	4 198	(41 559)
Saldo de caja al inicio del ejercicio	267 225	308 784
<b>Saldo de caja al cierre del ejercicio</b>	<b>271 423</b>	<b>267 225</b>

## Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente

### V. Estado de comparación de los importes presupuestados y realizados correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

Referencias	Importes presupuestados		Importes reales según criterios comparables	Diferencias: presupuesto definitivo e importes reales	
	Inicial	Final			
<b>Personal de contratación internacional</b>					
Gastos de personal	33 827	44 714	37 914	6 800	
<b>Personal de zona</b>					
Sueldo básico	411 876	393 607	383 818	9 789	
Prestación por condiciones de vida peligrosas y elementos especiales	–	201	308	(107)	
Aportación del Organismo a la Caja de Previsión	60 949	56 866	58 150	(1 284)	
Prestación ocupacional especial para los funcionarios del Cuadro Orgánico, prestación ocupacional especial y otras prestaciones	12 781	12 130	7 007	5 123	
Suplemento por horas extraordinarias	1 004	1 202	1 074	128	
Factor de ajuste cambiario	3	62	4 342	(4 280)	
Prestación especial	18 506	27 814	28 581	(767)	
Gastos sanitarios	8 740	8 393	8 998	(605)	
Otros gastos de personal diversos	176	182	147	35	
Pago en efectivo por cese en el servicio	33 527	37 800	31 460	6 340	
Contratos de duración limitada	2 563	5 760	3 748	2 012	
Personal con nombramiento temporal	10 034	18 730	17 737	993	
<b>Total de gastos de personal (A)</b>	<b>Nota 34</b>	<b>593 986</b>	<b>607 461</b>	<b>583 284</b>	<b>24 177</b>
<b>Gastos no relacionados con el personal</b>					
Suministros	57 990	68 989	65 429	3 560	
Servicios públicos	6 604	7 111	7 085	26	
Mantenimiento de locales	10 168	17 652	13 963	3 689	
Equipo y gastos de construcción no capitalizados	131 846	148 451	104 460	43 991	
Capacitación	1 553	4 203	2 717	1 486	
Viajes	2 268	3 191	2 659	532	
Servicios de apoyo administrativo	6 346	8 449	7 722	727	
Servicios de consultoría	6 740	14 428	10 974	3 454	
Servicios de hospitales	19 987	29 164	27 808	1 356	
Servicios diversos	15 297	19 848	16 600	3 248	
Subsidios para situaciones de especial necesidad	9 328	37 180	33 537	3 643	
Subsidios a pacientes	9 458	3 996	3 340	656	
Subsidios a terceros	71	15 817	15 259	558	
Otros subsidios	362	80 046	46 123	33 923	
Recuperación de gastos	(2 419)	(4 819)	(3 809)	(1 010)	
Reservas	94 508	81 808	–	81 808	
<b>Total de gastos no relacionados con el personal (B)</b>	<b>Nota 34</b>	<b>370 107</b>	<b>535 514</b>	<b>353 867</b>	<b>181 647</b>
<b>Necesidades totales de recursos (A+B)</b>	<b>Nota 34</b>	<b>964 093</b>	<b>1 142 975</b>	<b>937 151</b>	<b>205 824</b>

## **Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente**

### **Notas a los estados financieros de 2017**

#### **Nota 1**

##### **Declaración sobre la misión**

El Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente (el OOPS o el Organismo) es un organismo de las Naciones Unidas establecido por la Asamblea General en 1949 con el mandato de prestar asistencia y proteger a una población de alrededor de 5 millones de refugiados de Palestina registrados. Su misión es ayudar a los refugiados de Palestina que residen en Jordania, el Líbano, la República Árabe Siria, la Ribera Occidental y la Franja de Gaza a desarrollar su pleno potencial humano, a la espera de que se dé una solución justa a las circunstancias difíciles en que viven. Los servicios que presta el OOPS incluyen la educación, la asistencia sanitaria, los servicios sociales y de socorro, la infraestructura y la mejora de los campamentos, la microfinanciación y la asistencia de emergencia. El OOPS se financia casi exclusivamente con contribuciones voluntarias.

#### **Nota 2**

##### **Resumen de las principales políticas contables**

###### **a) Criterios de presentación**

2.1 Los estados financieros han sido preparados según el criterio contable del devengo, de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (IPSAS). Cuando en las IPSAS no se menciona un asunto específico, se aplica lo dispuesto en las Normas Internacionales de Información Financiera o las Normas Internacionales de Contabilidad que correspondan.

2.2 Actualmente no existen normas pendientes de aplicación emitidas por el Consejo de las IPSAS que puedan incidir en los estados financieros del OOPS.

###### **b) Práctica contable**

2.3 Los estados financieros se han elaborado utilizando la práctica del costo histórico, salvo en el caso de algunos instrumentos financieros que se expresan a su valor razonable y el inventario y las propiedades, planta y equipo donados, que se valoran a su valor razonable.

###### **c) Moneda funcional y conversión de moneda extranjera**

###### **Moneda funcional y de presentación**

2.4 Los estados financieros se presentan en dólares de los Estados Unidos, y todos los valores se redondean al millar más cercano. La moneda funcional del Organismo es el dólar de los Estados Unidos, a excepción del Departamento de Microfinanciación, que utiliza como monedas funcionales la libra siria en la República Árabe Siria y el dinar jordano en la Ribera Occidental y Jordania.

###### **Transacciones y saldos**

2.5 Las transacciones en moneda extranjera se convierten a dólares de los Estados Unidos utilizando los tipos de cambio operacionales de las Naciones Unidas, que se aproximan a los tipos de cambio vigentes en las fechas de las transacciones. Los tipos de cambio operacionales de las Naciones Unidas se establecen una vez al mes y se revisan a mediados de mes si hay fluctuaciones significativas en los tipos de cambio en relación con las diferentes divisas.

2.6 Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se convierten a dólares de los Estados Unidos utilizando el tipo de cambio operacional de las Naciones Unidas que esté en vigor al cierre del ejercicio.

2.7 Las pérdidas y ganancias cambiarias realizadas y no realizadas como resultado de la liquidación de las transacciones en moneda extranjera y de la conversión, a los tipos de cambio al cierre del ejercicio, de los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se contabilizan en el estado de rendimiento financiero.

#### **Gestión de los riesgos cambiarios**

2.8 El principio fundamental de la política aplicada por el OOPS para gestionar los riesgos cambiarios es la preservación del valor de sus recursos financieros en dólares de los Estados Unidos. El riesgo cambiario que afronta el Organismo radica principalmente en la posible pérdida de valor de las contribuciones no recibidas en monedas distintas del dólar de los Estados Unidos y del activo disponible no denominado en dólares como consecuencia de un aumento del valor de esta moneda. El riesgo surge a partir de la fecha en que se hacen las promesas de contribución. A fin de proteger su activo y su flujo de efectivo contra las fluctuaciones cambiarias adversas, el OOPS adopta un enfoque conservador para gestionar los riesgos (por ejemplo, realizando operaciones de cobertura), encaminado a disminuir al mínimo su exposición a las fluctuaciones de los tipos de cambio. Para protegerse contra el riesgo cambiario, en 2017 el OOPS concertó varios contratos a plazo en relación con las contribuciones al presupuesto por programas en moneda distinta del dólar de los Estados Unidos previstas, pero ninguno estaba pendiente en 2018 (véase la nota 10).

2.9 Estas operaciones de cobertura se ajustan al objetivo y a la estrategia de gestión del riesgo del Organismo, ya que eliminan el riesgo de apreciación del dólar de los Estados Unidos y aseguran una cantidad conocida de ingresos fijos. Las pérdidas o ganancias derivadas de las operaciones de cobertura se compensarán con las pérdidas y ganancias cambiarias de las contribuciones de los donantes.

2.10 El OOPS protege los sueldos del personal de zona ante la volatilidad relacionada con las monedas nacionales mediante un factor de ajuste cambiario. Las políticas del Organismo para la gestión de los riesgos cambiarios permiten cubrirse frente a las monedas nacionales y reducir la exposición a las fluctuaciones cambiarias entre estas y el dólar de los Estados Unidos (véase la nota 10).

#### **d) Importancia relativa y uso de juicios y estimaciones**

2.11 El principio de la importancia relativa es fundamental en los estados financieros del Organismo. El marco contable del Organismo basado en la importancia relativa ofrece un método sistemático para determinar, analizar, evaluar, respaldar y examinar periódicamente las decisiones sobre la importancia relativa que afectan a diversos ámbitos contables.

2.12 Los estados financieros incluyen necesariamente importes determinados teniendo en cuenta juicios, estimaciones e hipótesis de la administración. Los cambios en las estimaciones se reflejan en el período en que se conocen.

#### **e) Principales políticas contables**

##### **Efectivo y equivalentes de efectivo**

2.13 La partida de efectivo y equivalentes de efectivo incluye el efectivo en caja, el efectivo en bancos y otras inversiones a corto plazo de gran liquidez con plazos de vencimiento iniciales de entre dos y tres meses.

## **Ingresos**

2.14 Los ingresos se contabilizan en el estado de rendimiento financiero cuando se produce un incremento de los beneficios económicos futuros derivado del aumento de un activo o la disminución de un pasivo a raíz de una interacción convenida mutuamente entre dos partes, y dicho incremento puede medirse de forma fiable.

### **i) Ingresos de transacciones sin contraprestación**

Las contribuciones se contabilizan conforme a la norma 23 de las IPSAS (Ingresos de transacciones sin contraprestación). Las contribuciones sin condiciones se contabilizan cuando los donantes las confirman por escrito. Sin embargo, si se estipulan condiciones que exigen el cumplimiento estricto de lo acordado y la devolución de los saldos no gastados, los ingresos se reconocen cuando se entregan los bienes o se prestan los servicios. Si el total de las contribuciones para un proyecto determinado no se ha gastado en ese proyecto cuando este llega a su fin, en ese momento, de conformidad con el acuerdo concertado con los donantes, los importes que no se vayan a gastar se contabilizarán como sumas que es preciso reembolsar a los donantes y se incluirán en el estado de situación financiera y en el estado de rendimiento financiero, en la categoría de otros ingresos (gastos). En el estado de situación financiera las contribuciones recibidas por anticipado de los donantes se contabilizan como otros pasivos hasta que se cumplen los criterios para registrar ingresos. En las notas 20 y 21 se proporcionan más detalles sobre los ingresos en concepto de contribuciones en efectivo y en especie, que se reconocen conforme a esta política.

### **ii) Ingresos de transacciones con contraprestación**

Los ingresos de transacciones con contraprestación se asientan de conformidad con la norma 9 de las IPSAS. Cuando la cuantía de los ingresos puede medirse de manera fiable, es probable que la entidad reciba los beneficios económicos o el potencial de servicio relacionados con la transacción y que también pueda medirse con fiabilidad el grado de terminación de la transacción en la fecha de presentación de la información, así como los costos de la transacción y los derivados de concluir la operación.

En las notas 22 a 26 se proporcionan más detalles de los ingresos procedentes de transacciones con contraprestación, que se contabilizan con arreglo a esta política. Esto incluye los ingresos en concepto de intereses de préstamos e intereses de depósitos bancarios, las ganancias y sumas recuperadas y los ingresos procedentes de diversas fuentes.

## **Contribuciones por recibir**

2.15 Las contribuciones y las contribuciones por recibir se presentan en cifras netas, tras deducir las provisiones correspondientes a las reducciones estimadas en los ingresos procedentes de contribuciones y las cuentas de dudoso cobro.

2.16 Las contribuciones en especie de servicios que apoyan directamente las operaciones y actividades aprobadas, y que tienen repercusiones presupuestarias y pueden medirse de manera fiable, se contabilizan y valoran al valor razonable. Esas contribuciones incluyen el uso de locales, vehículos y personal.

2.17 El inventario y las propiedades, planta y equipo donados se expresan a su valor razonable y se reconocen como activos e ingresos.

## **Cuentas por cobrar**

2.18 Las cuentas por cobrar se contabilizan a su valor nominal.

2.19 Se constituyen provisiones para cuentas de dudoso cobro cuando hay pruebas objetivas de que el valor de una cuenta por cobrar se ha deteriorado. En particular, se reconocen provisiones teniendo en cuenta la experiencia pasada en materia de recaudación. Las pérdidas por deterioro del valor se reconocen en el estado de rendimiento financiero.

### **Préstamos por cobrar y provisiones para pérdidas por préstamos**

#### *2.20.1 Préstamos por cobrar*

Los préstamos por cobrar representan préstamos hechos a prestatarios en el marco de los programas de microfinanciación y de apoyo comunitario con microcréditos del Organismo, que ofrecen productos crediticios con fines específicos mediante un fondo rotatorio de préstamo a sus operaciones en todas las zonas. Los préstamos por cobrar se contabilizan por el saldo pendiente de su capital principal.

#### *2.20.2 Provisión para pérdidas por deterioro del valor de préstamos*

Cada trimestre, el Organismo evalúa si se ha deteriorado el valor de los préstamos y los grupos de préstamos. El valor de un grupo de préstamos se deteriora, y se sufren las consiguientes pérdidas, únicamente si hay pruebas objetivas de que se ha producido un deterioro del valor debido a uno o más hechos (“hechos que generan pérdidas”) ocurridos tras la contabilización inicial del activo y de que ese hecho, o hechos, ha incidido en las estimaciones de los futuros flujos de efectivo del préstamo, o del grupo de préstamos, que puedan calcularse de manera fiable.

Si durante el período posterior el importe de la pérdida estimada por deterioro de valor aumenta o disminuye debido a un hecho ocurrido tras la contabilización de la pérdida por deterioro de valor, la pérdida reconocida anteriormente se aumenta o reduce ajustando la cuenta de provisiones.

#### *2.20.3 Préstamos a partes vinculadas (“clientes internos”)*

El Organismo proporciona servicios de crédito al personal, a excepción del Director Ejecutivo del Departamento de Microfinanciación y de los miembros de la Junta Consultiva. Las condiciones y las tasas de interés de los préstamos para los clientes que son miembros del personal son idénticas a las que se ofrecen a los demás clientes. Esos préstamos se otorgan para necesidades de consumo y vivienda.

#### *2.20.4 Intereses devengados de préstamos*

Los ingresos en concepto de intereses de préstamos financiados se contabilizan con arreglo al criterio contable del devengo.

#### *2.20.5 Recuperación de préstamos*

Las sumas recuperadas de préstamos previamente dados de baja en libros se incluyen en el estado de rendimiento financiero del período en que se reciben.

### **Instrumentos financieros**

2.21 Los instrumentos financieros se contabilizan cuando el OOPS pasa a ser parte en las disposiciones contractuales del instrumento, y dejan de reconocerse cuando han expirado o se han transferido los derechos de recibir flujos de efectivo procedentes de esos activos y el OOPS ha transferido sustancialmente todos los riesgos y ventajas derivados de su propiedad.

2.22 Los préstamos y las cuentas por cobrar y por pagar son instrumentos financieros no derivados con pagos fijos o determinables que no cotizan en los mercados activos. Estos instrumentos financieros incluyen contribuciones por recibir en efectivo, préstamos por cobrar como parte de los servicios de crédito del Departamento de

Microfinanciación, otras cuentas por cobrar, efectivo en bancos y cuentas por pagar. Todos los instrumentos financieros no derivados se reconocen en el estado de situación financiera a sus valores razonables. El valor nominal de las cuentas por cobrar y por pagar se aproxima al valor razonable de la transacción.

2.23 El Organismo utiliza instrumentos financieros derivados para protegerse del riesgo cambiario. Los contratos a plazo de moneda extranjera se revalúan, y las pérdidas o ganancias derivadas se presentan en el estado de rendimiento financiero si los contratos corresponden al ejercicio en curso. En el caso de los contratos relativos a ejercicios posteriores, las pérdidas o ganancias derivadas de la revaluación se registran en el estado de situación financiera. Para la revaluación al cierre del ejercicio, se obtienen de los bancos los tipos del mercado para los contratos a plazo, que se comparan con el tipo de cambio a plazo para determinar las pérdidas o ganancias.

### **Gestión del riesgo financiero**

2.24 Las actividades del OOPS lo exponen a diversos riesgos financieros, principalmente los efectos de las fluctuaciones de los tipos de cambio. Por consiguiente, las políticas de gestión de los riesgos financieros del Organismo se centran en la imprevisibilidad de los tipos de cambio y tienen como objetivo reducir al mínimo, cuando sea posible, sus posibles efectos negativos en el rendimiento financiero del OOPS. La gestión de riesgos financieros se lleva a cabo mediante una función central de tesorería que aplica las directrices técnicas del OOPS que abarcan ámbitos de riesgo financiero como los tipos de cambio, el uso de instrumentos financieros derivados y la inversión del exceso de liquidez.

### **Anticipos y pagos anticipados**

2.25 Los anticipos y pagos anticipados se reconocen a su valor nominal.

### **Existencias**

2.26 Las existencias se registran a su costo o al costo corriente de reposición, si este es menor. El costo de las existencias incluye el costo de compra, o el valor razonable si es donado en especie, y todos los demás gastos necesarios para hacerse cargo de los artículos. El costo se determina en función de la fórmula del costo medio ponderado.

2.27 El costo corriente de reposición, que se utiliza para que las existencias puedan distribuirse a los beneficiarios gratuitamente o por una contraprestación simbólica, es lo que le costaría al Organismo adquirir el activo en la fecha de presentación.

2.28 Las obras en curso correspondientes a refugios se contabilizan como existencias que se imputan como gastos del ejercicio en que se entrega el refugio a los beneficiarios.

2.29 Los cargos por deterioro del valor se registran en el estado de rendimiento financiero correspondiente al ejercicio en que se determina que el valor de las existencias se ha deteriorado.

### **Propiedades, planta y equipo**

2.30 Los elementos de propiedades, planta y equipo se expresan a su costo histórico menos la amortización acumulada y todas las pérdidas por deterioro del valor contabilizadas. Para los bienes donados, se utiliza el valor razonable en la fecha de adquisición como aproximación al costo histórico. En el caso de los bienes adquiridos antes del 1 de enero de 2010, los activos se contabilizaron a su valor razonable en esa

fecha y se amortizaron usando el método lineal a lo largo del resto de su vida útil estimada.

2.31 Las propiedades, planta y equipo se capitalizan en los estados financieros si su costo supera un valor nominal determinado.

2.32 Los costos posteriores se incluyen en el importe en libros del activo o se reconocen como un activo independiente, según corresponda, solo cuando es probable que el Organismo reciba los beneficios económicos o el potencial de servicio futuros asociados al activo y su costo pueda medirse de forma fiable. Todos los gastos de reparación y mantenimiento se imputan al estado de rendimiento financiero del ejercicio económico durante el que se contraen.

2.33 Los bienes se amortizan usando el método de amortización lineal, lo que significa que su costo se reparte de manera uniforme a lo largo de su vida útil estimada. A continuación figuran las tasas de amortización, que se examinan anualmente (los bienes adquiridos antes de 2010 se consignaron a su valor razonable y se amortizan usando el método de amortización lineal durante un período de hasta 60 años y no están sujetos a estas tasas):

(Porcentaje)

<i>Tipo de activo</i>	<i>Tasa de amortización</i>
<b>Edificios y mejoras de terrenos</b>	
Edificios y mejoras de terrenos	4
Edificios prefabricados	10
Mejoras de terrenos de corta duración	14
Mejora de locales arrendados	20
<b>Vehículos</b>	
Camiones pesados	5
Turismos, autobuses ligeros y camiones ligeros o autobuses	10
Otros vehículos	14
<b>Equipo</b>	
Equipo de tecnología de la información y las comunicaciones de larga duración, equipo médico y equipo de capacitación técnica y profesional	14
Maquinaria y equipo generales, equipo de oficina, equipo de tecnología de la información y las comunicaciones de duración media y material didáctico y escolar	20
Equipo de tecnología de la información y las comunicaciones de corta duración, computadoras e impresoras	33
Equipo de oficina del Departamento de Microfinanciación	10
Equipo arrendado	Inferior a la duración del arrendamiento o la vida útil
<b>Mobiliario y útiles</b>	
Útiles	14
Mobiliario	10-20

#### **Obras en curso**

2.34 Todos los gastos de capital en que se incurre en concepto de construcciones se acumulan y se consignan por separado en otra cuenta de propiedades, planta y equipo. Al finalizar la construcción, el costo acumulado se transfiere a una cuenta de

propiedades, planta y equipo y se amortiza con arreglo a las tasas mencionadas a la fecha en que entra en servicio el activo finalizado.

### Activo intangible

2.35 Los activos intangibles se registran a su costo histórico menos la amortización acumulada y todas las pérdidas por deterioro del valor contabilizadas. Para los activos intangibles donados, se utiliza el valor razonable a la fecha de adquisición como aproximación al costo histórico. Los activos intangibles se capitalizan en los estados financieros si su costo supera un valor nominal determinado.

2.36 Todos los activos intangibles de vida finita se amortizan según el método de amortización lineal a unas tasas que asignarán el costo o valor del activo a su valor residual estimado. A continuación se indica la vida útil estimada de las principales clases de activos intangibles, que se examina anualmente:

<i>Clase de activos</i>	<i>Vida útil (años)</i>
Programas informáticos adquiridos externamente	3
Programas informáticos desarrollados internamente	6
Licencias y derechos	2
Derechos de autor	3

2.37 La contabilización del activo intangible debe ajustarse a criterios estrictos: el activo intangible debe ser identificable, estar bajo el control del Organismo y aportar unos beneficios económicos futuros o un potencial de servicio que puedan medirse con fiabilidad. La vida útil restante también es un aspecto que debe tenerse en cuenta. Los gastos en actividades de investigación efectuados con miras a adquirir nuevos conocimientos científicos y técnicos, así como una mejor comprensión de estos, se registran en el momento en que se contraen.

### Adquisición y desarrollo de programas informáticos

2.38 Las licencias de programas informáticos adquiridas se capitalizan sobre la base de los gastos en que se incurre para adquirir y poner en funcionamiento los programas informáticos en cuestión. Los gastos asociados directamente al desarrollo de programas informáticos para su uso por el Organismo se capitalizan como activo intangible. Las actividades de desarrollo comprenden la planificación o el diseño de productos y procesos nuevos o con mejoras sustanciales. Los gastos de desarrollo solo se capitalizan si los costos correspondientes se pueden medir de forma fidedigna, si el producto o el proceso es viable desde el punto de vista técnico y comercial, si es probable que se obtengan beneficios económicos en el futuro, y si el OOPS tiene intención de completar el desarrollo y utilizar el activo y dispone de los recursos suficientes para ello. El gasto capitalizado incluye el costo de los materiales, la mano de obra directa y los gastos generales que se pueden atribuir directamente a la preparación del activo para su uso previsto. En el estado de rendimiento financiero se incluyen otros gastos de desarrollo a medida que se incurre en ellos: los gastos de desarrollo capitalizados se valoran a precio de costo, menos la amortización acumulada y las pérdidas por deterioro del valor acumuladas.

### Deterioro del valor

2.39 Se examina anualmente si se ha deteriorado el valor de los activos sujetos a amortización a fin de asegurar que el importe en libros se siga considerando recuperable. El deterioro del valor se produce por pérdida total, daños graves u obsolescencia. En caso de pérdida total, se registra un deterioro completo del valor.

Esta pérdida por deterioro del valor se puede revertir en períodos posteriores hasta un máximo igual a la pérdida reconocida por deterioro del valor.

#### **Arrendamientos financieros**

2.40 Los arrendamientos de activos tangibles en los que el Organismo asume sustancialmente todos los riesgos y beneficios de la propiedad se clasifican como arrendamientos financieros.

#### **Arrendamientos operativos**

2.41 Los arrendamientos en los que el arrendador conserva una parte significativa de los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad se consideran arrendamientos operativos. Los pagos adeudados en virtud de contratos de arrendamiento operativo se registran como gastos en el estado de rendimiento financiero.

#### **Cuentas por pagar y obligaciones devengadas**

2.42 Las cuentas por pagar y las obligaciones devengadas representan pasivos actuales del Organismo derivados de acontecimientos pasados.

#### **Prestaciones de los empleados**

2.43 El Organismo reconoce las siguientes categorías de prestaciones de los empleados:

- Prestaciones a corto plazo de los empleados que deben pagarse en los 12 meses siguientes al cierre del ejercicio contable en el que los empleados prestan el servicio correspondiente;
- Prestaciones después de la separación del servicio;
- Otras prestaciones de los empleados a largo plazo;
- Indemnización por separación del servicio.

2.44 El OOPS es una organización afiliada a la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas, establecida por la Asamblea General para proporcionar a los empleados prestaciones de jubilación, por muerte, de discapacidad y otras prestaciones conexas. La Caja de Pensiones es un plan de prestaciones definidas capitalizado al cual están afiliadas múltiples organizaciones empleadoras. Como se indica en el artículo 3 b) de los Estatutos de la Caja, podrán afiliarse a ella los organismos especializados y cualquier otra organización intergubernamental internacional que participe en el régimen común de sueldos, prestaciones y otras condiciones de servicio de las Naciones Unidas y de los organismos especializados.

2.45 El plan expone a las organizaciones afiliadas a riesgos actuariales asociados con los empleados y exempleados de otras entidades que participan en la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas y, como consecuencia de ello, no existe ningún procedimiento coherente y fiable para asignar las obligaciones, los activos y los gastos del plan a las organizaciones participantes en él. El OOPS y la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas, al igual que las demás organizaciones afiliadas a la Caja, no están en condiciones de determinar, con suficiente fiabilidad a efectos contables, la parte proporcional que corresponde al Organismo de las obligaciones relacionadas con las prestaciones definidas, los activos del plan y los costos asociados a este. Por tanto, el OOPS ha tratado este plan como si fuera un plan de aportaciones definidas, conforme a la norma 39 de las IPSAS (Prestaciones de los empleados). Las contribuciones del Organismo a la Caja durante el ejercicio económico se contabilizan como gastos en el estado de rendimiento financiero.

2.46 Todos los miembros del personal de zona participan en la Caja de Previsión del Personal de Zona, que se contabiliza como un plan de pensiones de contribuciones definidas conforme a la norma 39 de las IPSAS.

2.47 En 2017, el OOPS adoptó de forma temprana la norma 39 de las IPSAS (Prestaciones de los empleados) que afecta a los estados financieros anuales correspondientes a ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2018, y que sustituye a la norma 25 de las IPSAS. El OOPS aplica la norma 39 de las IPSAS, según se indica en las notas 14 y 15 a los estados financieros. La adopción temprana de la norma 39 de las IPSAS no tiene repercusiones en los estados financieros y produce cambios menores en la información reflejada en las notas.

#### **Provisiones y pasivo contingente**

2.48 Se constituyen provisiones para obligaciones y gastos futuros en los casos en que el OOPS tiene una obligación jurídica o implícita presente debido a sucesos pasados, es probable que deba liquidar esa obligación, y es posible estimar el importe de manera razonable.

2.49 Los demás compromisos que tienen importancia relativa pero que no cumplen los criterios de reconocimiento establecidos para los pasivos se reflejan en las notas a los estados financieros como pasivos contingentes cuando su existencia se confirma solo si ocurren o no uno o más acontecimientos futuros inciertos que no están enteramente bajo el control del OOPS.

#### **Ingresos en concepto de intereses**

2.50 Los ingresos en concepto de intereses se contabilizan en el período durante el cual se devengan.

#### **Recuperación de gastos de apoyo indirectos**

2.51 El Organismo tiene derecho a un porcentaje específico de los gastos contraídos en relación con determinados proyectos en virtud de acuerdos con los donantes. Los gastos de apoyo indirectos recuperados se reconocen como ingresos y representan recuperaciones de gastos generales en que incurre el Organismo para ejecutar los proyectos conexos.

#### **Contabilidad por fondos y presentación de información financiera por segmentos**

2.52 Un fondo es una entidad declarante con un conjunto de cuentas que se compensan entre sí, establecida para contabilizar las transacciones realizadas con una finalidad u objetivo específicos. Los fondos se desglosan con el fin de realizar actividades específicas o lograr objetivos determinados de conformidad con reglamentos, restricciones o limitaciones especiales. Los estados financieros se preparan con arreglo al sistema de contabilidad por fondos y muestran la situación consolidada de todos los fondos del OOPS al final del período. Los saldos de los fondos representan el monto restante acumulado de ingresos y gastos.

2.53 Un segmento es una actividad o un grupo de actividades discernible sobre la cual se presenta información financiera por separado a fin de evaluar el desempeño anterior de una entidad en el logro de sus objetivos y de tomar decisiones sobre la asignación futura de los recursos. El OOPS clasifica todos los proyectos, operaciones y actividades de los fondos en cinco segmentos:

- Actividades financiadas con recursos para fines generales, que incluyen actividades financiadas con cargo al presupuesto por programas;
- Actividades financiadas con fondos para fines específicos, que incluyen:

- Actividades restringidas: un conjunto de actividades recurrentes encaminadas a lograr objetivos claramente especificados en un plazo y con un presupuesto definidos. Se aplica a las actividades financiadas con contribuciones en efectivo y en especie para el presupuesto ordinario;
- Llamamientos de emergencia: actividades que se sufragarán con los fondos obtenidos de una solicitud de financiación externa para responder con operaciones de emergencia a una crisis repentina o una crisis humanitaria prolongada;
- Proyectos: se utilizan para cubrir las necesidades de gastos de capital o de desarrollo para mejorar o complementar los programas y sistemas ya existentes;
- Microfinanciación: se utiliza para proporcionar crédito para actividades empresariales, consumo de los hogares y necesidades de vivienda que mejoren la calidad de vida de los propietarios de viviendas y los propietarios de pequeñas empresas y ayuden a mantener puestos de trabajo, reducir la pobreza, empoderar a las mujeres y proporcionar oportunidades de generación de ingresos para los refugiados de Palestina.

### **Adopción de nuevas normas contables**

2.54 El Organismo adoptó las normas 34 a 38 de las IPSAS, con efecto a partir del 1 de enero de 2017. Estas normas remplazan las normas 6 a 8 de las IPSAS y se aplican a los estados financieros separados y consolidados (normas 34 y 35 de las IPSAS respectivamente), la contabilización de las inversiones en entidades asociadas y empresas conjuntas (norma 36 de las IPSAS), los acuerdos conjuntos (norma 37 de las IPSAS) y la divulgación de participaciones en otras entidades (norma 38 de las IPSAS). No se ha observado ningún efecto derivado de la adopción de las nuevas normas.

### **Nota 3**

#### **Comparación de presupuestos**

3.1 El presupuesto para el bienio 2016-2017 se presentó a la Asamblea General. Después de que la Asamblea lo examinara, la asignación y las consignaciones se realizaron en ejercicio de la autoridad delegada.

3.2 El presupuesto bienal se prepara conforme al criterio de caja modificado y el estado de rendimiento financiero se prepara según el criterio contable del devengo. Debido a los criterios diferentes utilizados para preparar los presupuestos y los estados financieros, el estado financiero V, en el que se comparan los importes presupuestados y reales, se elabora siguiendo el mismo criterio de contabilización y clasificación que el presupuesto aprobado, y hace referencia al mismo período, según lo que se exige en la norma 24 de las IPSAS (Presentación de información del presupuesto en los estados financieros).

3.3 El estado financiero de comparación incluye los montos presupuestarios iniciales y finales, las sumas reales determinadas siguiendo el mismo criterio que las sumas presupuestarias correspondientes, y una explicación de las diferencias importantes entre las sumas presupuestadas y las reales.

3.4 En la nota 34 figura una conciliación de los importes reales presentados con los mismos criterios con que se elaboró el presupuesto con los importes reales de los flujos netos de efectivo de las actividades de operación, inversión y financiación presentadas en los estados financieros, y se indican por separado las diferencias de criterio, tiempo y entidad.

**Nota 4**  
**Efectivo y equivalentes de efectivo**

4.1 El efectivo se mantiene principalmente en cuentas bancarias en dólares de los Estados Unidos. La composición del efectivo es la siguiente:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>31 de diciembre de 2017</i>	<i>31 de diciembre de 2016</i>
Efectivo en caja	8 280	7 435
Efectivo en bancos	263 143	259 790
<b>Total</b>	<b>271 423</b>	<b>267 225</b>

4.2 Al 31 de diciembre de 2017 el Organismo mantenía fondos para otras entidades de las Naciones Unidas que ascendían a 0,003 millones de dólares (al 31 de diciembre de 2016 no mantenía fondos).

4.3 Los saldos de efectivo y equivalentes de efectivo en bancos al 31 de diciembre de 2017 se mantenían en las divisas que se indican a continuación. Los valores de las monedas se han convertido al tipo de cambio oficial de las Naciones Unidas vigente al 1 de enero de 2018.

<i>Moneda</i>	<i>Saldo al 31 de diciembre de 2017</i>			<i>Saldo al 31 de diciembre de 2016</i>		
	<i>Monto en divisa (en miles)</i>	<i>Tipo de cambio oficial de las Naciones Unidas</i>	<i>Monto en dólares EE.UU. (en miles)</i>	<i>Monto en divisa (en miles)</i>	<i>Tipo de cambio oficial de las Naciones Unidas</i>	<i>Monto en dólares EE.UU. (en miles)</i>
Dólar australiano	–	1,283	–	20	1,389	14
Dólar canadiense	163	1,260	130	153	1,354	113
Franco suizo	259	0,978	265	4 169	1,025	4 067
Corona danesa	23	6,232	4	25 456	7,103	3 584
Libra egipcia	11	17,810	1	89	18,068	5
Euro	2 893	0,837	3 456	55 287	0,956	57 832
Libra esterlina	315	0,743	424	222	0,817	272
Dinar jordano	9 665	0,708	13 651	21 509	0,708	30 380
Yen	1 853	112,920	16	362	116,68	3
Libra libanesa	4 260 906	1 513,500	2 815	6 600 962	1 513,5	4 361
Nuevo sheqel israelí	11 254	3,473	3 240	4 514	3,846	1 174
Corona noruega	6	8,254	1	10 217	8,672	1 178
Corona sueca	232	8,238	28	220	9,124	24
Libra siria	115 121	434,000	265	85 587	514,85	166
Dólar de los Estados Unidos	238 847	1	238 847	156 617	1	156 617
<b>Total</b>			<b>263 143</b>			<b>259 790</b>

## Nota 5

### Préstamos por cobrar

5.1 Los préstamos por cobrar incluyen los préstamos pendientes procedentes de fondos desembolsados por el Departamento de Microfinanciación y el programa de apoyo comunitario con microcréditos tanto a través de una aportación inicial de donantes (préstamos por primera vez) como de fondos de préstamos rotatorios. El Departamento de Microfinanciación funciona como un departamento independiente dentro del OOPS. El programa de apoyo comunitario con microcréditos es un subprograma de la División de Servicios Sociales del Departamento de Socorro y Servicios Sociales del OOPS.

5.2 La composición de los préstamos por cobrar, una vez deducida la provisión para deudas incobrables por fecha de vencimiento, es la siguiente:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	31 de diciembre de 2017			31 de diciembre de 2016		
	Departamento de Microfinanciación	Programa de apoyo comunitario con microcréditos	Total	Departamento de Microfinanciación	Programa de apoyo comunitario con microcréditos	Total
Corrientes	24 312	1 366	25 678	23 707	1 366	25 073
No corrientes	3 139	1 358	4 497	2 886	1 102	3 988
<b>Total</b>	<b>27 451</b>	<b>2 724</b>	<b>30 175</b>	<b>26 593</b>	<b>2 468</b>	<b>29 061</b>

### Provisión para préstamos por cobrar

5.3 A continuación se indica el cambio de la provisión para préstamos de dudoso cobro:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2017			2016		
	Departamento de Microfinanciación	Programa de apoyo comunitario con microcréditos	Total	Departamento de Microfinanciación	Programa de apoyo comunitario con microcréditos	Total
Saldo inicial	(1 452)	(9)	(1 461)	(1 419)	2	(1 417)
Adiciones	(1 265)	(38)	(1 303)	(946)	(24)	(970)
Menos: bajas en libros	957	4	961	913	13	926
<b>Saldo final</b>	<b>(1 760)</b>	<b>(43)</b>	<b>(1 803)</b>	<b>(1 452)</b>	<b>(9)</b>	<b>(1 461)</b>

### Provisión para pérdidas por préstamos

5.4 Para el programa de apoyo comunitario con microcréditos, la provisión para préstamos de dudoso cobro es igual al 3% del monto pendiente de la cartera de préstamos, excluidos los préstamos a personal del OOPS, para los que no se constituye provisión.

5.5 En el caso del Departamento de Microfinanciación, la provisión para préstamos de dudoso cobro se basa en un “informe sobre la cartera de préstamos vencidos en riesgo”, que se aplica al monto pendiente total de cada préstamo. Sobre la base de la experiencia, los hechos ocurridos anteriormente y los conocimientos sobre el

mercado, se determinó que debía constituirse la siguiente provisión general para los préstamos morosos e impagados del Departamento de Microfinanciación:

<i>Situación del préstamo</i>	<i>Provisión</i>
Corrientes	Provisión general del 1%
1 a 30 días en mora	Provisión general del 5%
31 a 60 días en mora	Provisión general del 10%
61 a 90 días en mora	Provisión general del 25%
91 a 120 días en mora	Provisión general del 50%
121 a 180 días en mora	Provisión general del 75%
181 a 360 días en mora	Provisión general del 100%

5.6 A partir de septiembre de 2012 se aplicó una provisión para deterioro especial a los préstamos pendientes del Departamento de Microfinanciación en la República Árabe Siria, a fin de mitigar el riesgo que representaba la situación de conflicto armado. A continuación se detallan las tasas de cálculo de la reserva para el deterioro especial al cierre de los ejercicios de 2015 y 2016:

<i>Situación del préstamo</i>	<i>Provisión</i>
1 a 30 días en mora	Deterioro especial del 95%
31 a 60 días en mora	Deterioro especial del 90%
61 a 90 días en mora	Deterioro especial del 75%
91 a 120 días en mora	Deterioro especial del 50%
121 a 180 días en mora	Deterioro especial del 25%
181 a 360 días en mora	Deterioro especial del 0%

5.7 Sobre la base de los porcentajes anteriores, si no se paga el interés de un préstamo, debe constituirse una reserva cada vez mayor. Esta provisión se mostrará en el estado de rendimiento financiero correspondiente al período. Cada mes se realiza un ajuste para reflejar los cambios en la provisión general. Cuando un préstamo esté en mora 360 días o más, haya pruebas objetivas de que existe una pérdida por deterioro del valor y se haya constituido una provisión general por el total de su valor, se dará de baja en libros. Algunos criterios utilizados para determinar si hay pruebas objetivas de la existencia de pérdidas por deterioro del valor son: indicios de que el prestatario o un grupo de prestatarios están experimentando considerables dificultades financieras; incumplimiento o mora en los pagos de los intereses o el capital principal; incumplimiento de las estipulaciones o las condiciones del préstamo; deterioro del valor del aval; probabilidad de que los prestatarios quiebren o lleven a cabo otro tipo de reorganización financiera; y datos observables que indiquen que hay una disminución cuantificable de los futuros flujos de efectivo estimados, como cambios en las cuotas atrasadas o condiciones económicas vinculadas al incumplimiento. Se seguirá procurando recuperar los préstamos dados de baja en libros por conducto de la sección de recaudación y ejecución del Departamento.

**Nota 6**  
**Contribuciones por recibir**

6.1 Las contribuciones por recibir representan acuerdos firmados y confirmados de contribuciones de donantes que están pendientes y deben pagarse dentro de un plazo de 12 meses. A continuación figura un desglose de los saldos de las contribuciones por recibir por categoría de donantes al fin del ejercicio:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>31 de diciembre de 2017</i>	<i>31 de diciembre de 2016</i>
Sumas adeudadas por Gobiernos	24 516	26 685
Sumas adeudadas por organizaciones intergubernamentales	16 815	9 035
Sumas adeudadas por organizaciones no gubernamentales	12 581	12 988
Sumas adeudadas por organizaciones de las Naciones Unidas	1 637	5 654
Sumas adeudadas por cada uno de los donantes privados	67	136
Provisión para contribuciones por recibir	(14 672)	(3 236)
<b>Total de contribuciones por recibir</b>	<b>40 944</b>	<b>51 262</b>

6.2 No existen cuentas por cobrar no corrientes que venzan pasados 12 meses después del 31 de diciembre de 2017.

6.3 Las contribuciones por recibir se relacionan con las contribuciones de los donantes para cada uno de los cinco segmentos indicados. Las contribuciones de los donantes pueden incluir restricciones que exijan que el OOPS utilice la contribución para un proyecto, actividad o país específicos en un plazo determinado.

6.4 Las contribuciones por recibir se presentan en cifras netas, tras deducir las provisiones correspondientes a las reducciones estimadas en los ingresos procedentes de contribuciones y las cuentas de dudoso cobro.

6.5 A continuación se indica el cambio de la provisión para contribuciones por recibir de dudoso cobro:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>31 de diciembre de 2017</i>	<i>31 de diciembre de 2016</i>
Saldo inicial		(5 133)
Reducción de la provisión/ajuste		3 816
Aumento durante el período		(1 920)
Menos: bajas en libros		–
<b>Saldo final</b>		<b>(3 236)</b>

6.6 El importe de la provisión para contribuciones de dudoso cobro se estima aplicando los siguientes porcentajes a los saldos de las contribuciones por recibir:

(Porcentaje)

<b>Gobiernos</b>	Menos de 2 años	0
	De 2 años a menos de 3 años	50
	3 años o más	100

6.7 Al cabo de seis años, la deuda de dudoso cobro y la solicitud de baja en libros deben presentarse, junto con los documentos justificativos, al Director de Finanzas para su aprobación, después de que se hayan agotado todos los intentos de cobro. El Comisionado General ha delegado en el Director de Finanzas la autoridad para dar de baja en libros importes inferiores a 1 millón de dólares. La baja en libros de las deudas incobrables de importe igual o superior a 1 millón de dólares tiene que ser aprobada por el Comisionado General.

## Nota 7

### Cuentas por cobrar

7.1 Las cuentas por cobrar deben recaudarse en un plazo de 12 meses e incluyen los siguientes elementos:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>Nota aplicable</i>	<i>31 de diciembre de 2017</i>	<i>31 de diciembre de 2016</i>
Impuesto sobre el valor añadido pendiente de reembolso	7.1.1	111 198	108 441
Otras cuentas por cobrar	7.1.2	12 523	12 476
Menos: provisiones	7.1.3	(100 240)	(97 355)
<b>Cuentas por cobrar netas, deducidas las provisiones</b>		<b>23 481</b>	<b>23 562</b>

### Impuesto sobre el valor añadido pendiente de reembolso

7.1.1 El impuesto sobre el valor añadido pendiente de reembolso representa los montos por recibir de los Gobiernos en concepto del impuesto sobre el valor añadido pagado por el Organismo que está sujeto a reembolso. La composición del impuesto sobre el valor añadido pendiente de reembolso es la siguiente:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>31 de diciembre de 2017</i>	<i>31 de diciembre de 2016</i>
Impuesto sobre el valor añadido adeudado por la Autoridad Palestina	100 962	100 628
Impuesto sobre el valor añadido adeudado por el Gobierno de Israel	9 608	6 962
Impuesto sobre el valor añadido adeudado por el Gobierno del Líbano	628	851
<b>Total</b>	<b>111 198</b>	<b>108 441</b>

## Otras cuentas por cobrar

7.1.2 La partida de otras cuentas por cobrar se desglosa de la siguiente manera:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	31 de diciembre de 2017	31 de diciembre de 2016
Cuentas varias por cobrar	6 919	6 527
Cuentas personales de los funcionarios	3 864	5 828
Depósitos reembolsables a empresas de servicios públicos	121	121
Sumas pendientes de cobro de la Caja de Previsión del Personal de Zona <sup>a</sup>	1 619	–
<b>Total</b>	<b>12 523</b>	<b>12 476</b>

<sup>a</sup> Véase la nota 14A.1.

## 7.1.3 Provisiones y bajas en libros

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	31 de diciembre de 2017				31 de diciembre de 2016			
	Impuesto sobre el valor añadido	Cuentas por cobrar	Departamento de Micro- financiación	Total	Impuesto sobre el valor añadido	Cuentas por cobrar	Departamento de Micro- financiación	Total
Saldo inicial	(96 436)	(854)	(66)	<b>(97 355)</b>	(82 490)	(839)	(57)	<b>(83 386)</b>
Adiciones	(2 868)	(1)	(18)	<b>(2 887)</b>	(13 945)	(15)	(9)	<b>(13 969)</b>
Menos: bajas en libros	–	3	–	<b>3</b>	–	–	–	–
<b>Saldo final</b>	<b>(99 304)</b>	<b>(852)</b>	<b>(84)</b>	<b>(100 239)</b>	<b>(96 436)</b>	<b>(854)</b>	<b>(66)</b>	<b>(97 355)</b>

7.2 Las provisiones para el impuesto sobre el valor añadido pendiente de reembolso y las cuentas por cobrar son montos estimados basados en el análisis por antigüedad de los importes pendientes de pago a la fecha de presentación del informe. Las provisiones se han calculado teniendo en cuenta la experiencia pasada y la probabilidad de cobrar los montos pendientes durante los períodos específicos, como se muestra en el cuadro siguiente.

(Porcentaje)

<b>Impuesto sobre el valor añadido pendiente de reembolso</b>	Menos de 2 años	0
	Entre 2 años y menos de 3 años	50
	3 años o más	100
<b>Otras cuentas por cobrar</b>	1 año o más	100

7.3 Pasados seis años, en el caso del impuesto sobre el valor añadido pendiente de reembolso, y tres años en el de otras cuentas por cobrar, la deuda de dudoso cobro y la solicitud de baja en libros pueden presentarse, junto con los documentos justificativos, al Director de Finanzas para su aprobación, después de que se hayan

agotado todos los intentos de cobro. En algunos casos, los intentos de cobro continúan después de que hayan transcurrido los plazos especificados anteriormente.

7.4 Las adiciones de 2017 correspondientes a las provisiones para cuentas por cobrar (véase la nota 7.1.3) reflejan un aumento neto de 2,887 millones de dólares.

## Nota 8

### Otros activos

8.1 En la partida de otros activos se incluyen los gastos pagados por anticipado y los anticipos a proveedores, que ascendían a un total de 8,770 millones de dólares al 31 de diciembre de 2017 y a 3,092 millones de dólares al 31 de diciembre de 2016. En ellos se incluyen pagos anticipados al personal por un monto de 0,960 millones de dólares al 31 de diciembre de 2017 y 0,142 millones de dólares al 31 de diciembre de 2016.

8.2 A continuación se muestra la composición de los gastos pagados por anticipado y los anticipos a proveedores al 31 de diciembre de 2017. El importe total de los activos no corrientes representa anticipos a proveedores.

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>31 de diciembre de 2017</i>	<i>31 de diciembre de 2016</i>
Corrientes		
Anticipos a proveedores	8 543	2 808
Pagos anticipados al personal	131	142
<b>Total de otros activos corrientes</b>	<b>8 674</b>	<b>2 950</b>
No corrientes		
Anticipos a proveedores	96	142
<b>Total</b>	<b>8 770</b>	<b>3 092</b>

## Nota 9

### Existencias

9.1 Las existencias se componen de los siguientes elementos:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

<i>Tipo</i>	<i>31 de diciembre de 2017</i>	<i>31 de diciembre de 2016</i>
Almacenes	39 638	37 276
Farmacias y dispensarios	17 445	17 375
En tránsito	10 791	370
Dependencia de producción	168	113
Refugios en construcción	9 526	10 653
Instalaciones no pertenecientes al Organismo	10 891	10 973
<b>Total</b>	<b>88 459</b>	<b>76 760</b>

9.2 Las existencias en almacenes comprenden cuatro categorías principales de artículos que se distribuyen a los refugiados o se utilizan para prestarles servicios: suministros médicos, suministros generales, alimentos y transporte motorizado.

9.3 Las existencias en tránsito son materiales respecto de los cuales se han transferido al OOPS riesgos y beneficios considerables pero que todavía no se han recibido en el almacén. A raíz de la introducción del nuevo sistema de planificación de los recursos institucionales, esos bienes se fiscalizan y se registran en los almacenes virtuales. Los bienes que se reciben y registran en los almacenes virtuales se contabilizan como existencias. Los materiales para los que no se registraron notas de recepción se presentan como inventario en tránsito.

9.4 El inventario de farmacias y dispensarios representa suministros médicos que se distribuyen desde el almacén y se mantienen en las respectivas farmacias y dispensarios de las cinco zonas de operaciones.

9.5 El inventario de la dependencia de producción corresponde a la dependencia de producción autónoma del Organismo, que es el centro de bordado ubicado en la Franja de Gaza. Esta dependencia se rige por instrucciones específicas en lo relativo al control eficaz de la gestión y la evaluación del rendimiento. Las existencias de la dependencia de producción se presentan dentro de los activos en los estados financieros, a precio de costo.

9.6 Los componentes del inventario de la dependencia de producción son los siguientes:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>31 de diciembre de 2017</i>	<i>31 de diciembre de 2016</i>
Inventario de materias primas – bordado	66	49
Productos en curso – bordado	2	3
Productos terminados – bordado	100	61
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>113</b>

9.7 En 2017 se registró un ajuste del inventario por valor de 0,210 millones de dólares (en 2016 se registraron gastos por deterioro del inventario por un monto de 0,100 millones de dólares).

9.8 Conforme a la norma 12 de las IPSAS, el inventario se ha ajustado para reflejar el valor realizable neto sobre la base del costo corriente de reposición. Se ha incluido un monto de 2,157 millones de dólares en el costo de los suministros y artículos fungibles (frente a un monto de 1,983 millones de dólares en 2016), que se presenta en la nota 28.

## **Nota 10**

### **Instrumentos financieros derivados**

#### **Naturaleza de los instrumentos financieros**

10.1 En la nota 2 figuran detalles de las políticas y los métodos contables más importantes adoptados, incluidos los criterios para el reconocimiento y la baja en cuentas, la base de medición y el criterio de reconocimiento de ganancias y pérdidas con respecto a cada clase de activo financiero y de pasivo financiero.

10.2 Los instrumentos financieros del OOPS comprenden las contribuciones en efectivo por recibir, préstamos por cobrar como parte de los servicios de crédito del Departamento de Microfinanciación, otras cuentas por cobrar, efectivo en cuentas bancarias, contratos a término de derivados financieros y cuentas por pagar.

### Derivados financieros

10.3.1 Todos los contratos a término de derivados financieros pendientes de ejecución fueron revaluados al 31 de diciembre de 2017. A continuación se resumen los efectos de esta acción sobre la situación financiera y sobre el rendimiento financiero.

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	31 de diciembre de 2017	31 de diciembre de 2016
Ganancia realizada	4 689	10 747
(Pérdida) realizada	(4 619)	(1 913)
<b>Total de ganancias realizadas</b>	<b>70</b>	<b>8 834</b>
Ganancia no realizada/activo	–	56
Pérdida no realizada/(pasivo)	–	(7)

10.3.2 Todos los contratos pendientes de ejecución al 31 de diciembre de 2017 vencieron durante el ejercicio económico 2017. El OOPS suscribió varios contratos a término durante 2017, que vencieron ese mismo año, y obtuvo una ganancia realizada neta de 0,070 millones de dólares, la cual se clasifica como ganancia de instrumentos financieros derivados bajo otros ingresos en el estado de rendimiento financiero.

10.3.3 El Organismo celebró diversos contratos a término en 2017 y todos vencieron durante el año. No se revaluó ningún contrato pendiente de ejecución como activo o pasivo al 31 de diciembre de 2017.

### Riesgo de crédito

10.4 El Organismo tiene un riesgo de crédito limitado, ya que sus donantes tienen, por lo general, una calificación crediticia elevada. Las contribuciones por recibir comprenden principalmente importes adeudados por naciones soberanas. En la nota 6 figuran detalles de las contribuciones por recibir, incluidas las provisiones para reducciones de los ingresos correspondientes a contribuciones.

10.5 El mayor riesgo de crédito procede de los préstamos concedidos por el Departamento de Microfinanciación. El Departamento gestiona el riesgo de crédito mediante las siguientes medidas:

- Estableciendo límites máximos a las cantidades de crédito directo para cada producto vinculado al flujo de efectivo de cada cliente;
- Proporcionando una variedad de productos a diferentes sectores y segmentos para distribuir el crédito y reducir la concentración;
- Formulando políticas de crédito por producto que incluyan la garantía necesaria y el cumplimiento del crédito con los requisitos normativos en cada jurisdicción;
- Estableciendo la estructura de autorización para aprobar y renovar modalidades de crédito;

- Revisando y evaluando el riesgo de crédito que supere los límites designados antes de que los créditos se hagan efectivos a los clientes. Las renovaciones de los créditos están sujetas al mismo proceso;
- Desarrollando y manteniendo un sistema de clasificación de riesgos a fin de categorizar la exposición al riesgo según el momento en que hay que constituir provisiones para deterioro del valor a fin de protegerse de riesgos de crédito específicos;
- Ofreciendo orientación y formación para mejorar la capacidad del personal a fin de promover las mejores prácticas en la gestión del riesgo de crédito.

10.6 Si bien el Organismo tiene su efectivo depositado en varios bancos, lo cual lo expone al riesgo de que un banco incumpla su obligación con él, mantiene todos los depósitos de mayor cuantía en bancos internacionales con una calificación crediticia elevada.

10.7 No se percibe ningún riesgo de que otras cuentas por cobrar no se liquiden a su vencimiento.

### **Riesgo de tasa de interés**

10.8 El Organismo deposita sus fondos en cuentas a corto plazo que ofrecen un interés fijo y, por tanto, no está expuesto de forma significativa al riesgo de tasa de interés.

### **Riesgo de tipo de cambio**

10.9 El Organismo recibe contribuciones de los donantes en monedas distintas de la moneda principal de sus gastos, el dólar de los Estados Unidos. En 2017, el 34% de las contribuciones al presupuesto por programas estaba denominado en dólares de los Estados Unidos, la moneda base, y el 66%, en otras monedas. El Departamento de Microfinanciación concede préstamos en diferentes monedas en función de las zonas de operaciones del Organismo: en la Franja de Gaza se utiliza el dólar de los Estados Unidos; en Jordania y la Ribera Occidental, el dinar jordano; y en la República Árabe Siria, la libra siria.

10.10 Además, algunos gastos de las oficinas sobre el terreno se contraen en monedas distintas del dólar de los Estados Unidos. Por ello, el Organismo está expuesto al riesgo cambiario derivado de fluctuaciones de los tipos de cambio. Se utilizan contratos a plazo de moneda extranjera para cubrirse contra el riesgo cambiario inherente a las contribuciones de donantes que no se efectúan en dólares de los Estados Unidos.

10.11 A fin de proteger sus activos y sus flujos de efectivo contra fluctuaciones monetarias adversas, el OOPS ha adoptado un enfoque de gestión de riesgos conservador, que consiste en realizar operaciones de cobertura a fin de disminuir al mínimo su exposición a las fluctuaciones cambiarias. A fin de cubrir el riesgo cambiario, el OOPS suscribe contratos a plazo para eliminar el riesgo de una apreciación del dólar de los Estados Unidos y proporcionar un monto de ingresos fijo conocido. El OOPS también celebra contratos a plazo para protegerse del riesgo de fluctuación derivado del gasto por factor de ajuste cambiario correspondiente al personal de zona en la Ribera Occidental y la Franja de Gaza.

10.12 Al 31 de diciembre de 2017, el 86% del efectivo depositado en bancos estaba denominado en la moneda base, el dólar de los Estados Unidos, y el resto, en otras monedas. El 28% del saldo de las oficinas sobre el terreno del OOPS estaba denominado en monedas locales utilizadas para financiar las actividades de operación, y el dinero restante estaba depositado en otras monedas. En la nota 4 figura un desglose completo del efectivo depositado en bancos en monedas distintas del dólar de los Estados Unidos.

**Nota 11**

**Propiedades, planta y equipo**

11.1.1 En el siguiente cuadro se resumen las propiedades, la planta y el equipo al 31 de diciembre de 2017.

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

Descripción	2017								2016	
	Terrenos	Edificios	Mejoras de locales arrendados	Mobiliario y útiles	Equipo	Vehículos de motor	Obras de construcción en curso	Activos que no están en servicio	Total	Total
<b>Costo</b>										
Al 1 de enero	16 250	521 117	611	1 922	45 762	44 371	37 626	21	667 678	618 508
+ Adiciones en el ejercicio	–	43 131	78	850	7 517	895	(15 172)	206	37 505	56 323
(-) Enajenaciones y ajustes en el ejercicio <sup>a</sup>	–	85	13	3	1 829	1 792	–	–	3 721	7 151
<b>(A) Saldo al 31 de diciembre</b>	<b>16 250</b>	<b>564 163</b>	<b>676</b>	<b>2 769</b>	<b>51 450</b>	<b>43 473</b>	<b>22 454</b>	<b>227</b>	<b>701 462</b>	<b>667 678</b>
<b>Amortización</b>										
Saldo al 1 de enero	–	114 428	556	406	31 874	24 035	–	–	171 299	150 565
+ Amortización en el ejercicio	–	20 608	61	305	4 661	2 926	–	–	28 561	25 682
(-) Amortización de bienes enajenados y ajustes en el ejercicio <sup>a</sup>	–	1	13	2	1 654	1 682	–	–	3 353	4 948
<b>(B) Saldo al 31 de diciembre</b>	<b>–</b>	<b>135 035</b>	<b>604</b>	<b>709</b>	<b>34 881</b>	<b>25 278</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>196 507</b>	<b>171 299</b>
<b>Deterioro del valor</b>										
Saldo al 1 de enero	–	3 562	–	–	1	85	–	–	3 648	3 165
+ Deterioro del valor en el ejercicio	–	728	–	–	–	–	–	–	728	651
(-) Deterioro revertido y de los bienes enajenados en el ejercicio	–	–	–	–	–	78	–	–	78	168
<b>(C) Saldo al 31 de diciembre</b>	<b>–</b>	<b>4 290</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>4 298</b>	<b>3 648</b>
<b>Valor en libros neto al 31 de diciembre (A)-(B)-(C)</b>	<b>16 250</b>	<b>424 838</b>	<b>72</b>	<b>2 060</b>	<b>16 568</b>	<b>18 188</b>	<b>22 454</b>	<b>227</b>	<b>500 657</b>	<b>492 732</b>

<sup>a</sup> Véase la nota 11.1.2.

11.1.2 El costo neto de las enajenaciones asciende a 0,290 millones de dólares y abarca lo siguiente:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2017	2016
Costo original de los bienes enajenados	3 721	7 151
Amortización acumulada	(3 353)	(4 948)
Deterioro acumulado	(78)	(16)
<b>Costo de los bienes enajenados según se indica en la nota 11.1.1</b>	<b>290</b>	<b>2 187</b>

El producto de la venta de activos y las ganancias y pérdidas respecto de la clase de activos se indica a continuación:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2017	2016
Pérdidas por enajenación	289	2 181
Ganancias por enajenación	(28)	(37)
Producto de la venta de activos	29	43
<b>Enajenación y ajustes netos según se indica en la nota 11.1.1</b>	<b>290</b>	<b>2 187</b>

11.2 Además de los activos productivos por valor de 500,657 millones de dólares, el Organismo sigue utilizando activos totalmente amortizados con un valor en libros bruto de 39,839 millones de dólares. El equipo incluye un arrendamiento financiero por valor de 1,145 millones de dólares añadido durante el ejercicio.

## Nota 12 Activo intangible

Los activos intangibles se resumen de la siguiente manera:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

Descripción	2017					2016	
	Programas informáticos adquiridos por separado	Programas informáticos desarrollados internamente	Licencias y derechos	Derechos de autor	Productos en curso	Total	Total
<b>Costo</b>							
Al 1 de enero	3 362	38 243	–	–	182	41 786	41 772
+ Adiciones en 2017	–	35	528	–	(182)	381	24
(–)/+ Enajenaciones y ajustes en el ejercicio	–	–	–	–	–	–	(9)
<b>(A) Saldo al 31 de diciembre</b>	<b>3 362</b>	<b>38 278</b>	<b>528</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>42 167</b>	<b>41 786</b>

Descripción	2017					2016	
	Programas informáticos adquiridos por separado	Programas informáticos desarrollados internamente	Licencias y derechos	Derechos de autor	Productos en curso	Total	Total
<b>Amortización y deterioro del valor</b>							
Saldo al 1 de enero	1 802	10 845	–	–	–	12 647	5 245
Amortización en el ejercicio	1 006	6 374	65	–	–	7 445	7 411
(-)/+ Amortización de bienes enajenados y ajustes en el ejercicio	–	–	–	–	–	–	(9)
<b>(B) Saldo al 31 de diciembre</b>	<b>2 808</b>	<b>17 219</b>	<b>65</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>20 092</b>	<b>12 647</b>
<b>Valor en libros neto al 31 de diciembre (A)-(B)</b>	<b>554</b>	<b>21 059</b>	<b>463</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>22 075</b>	<b>29 139</b>

### Nota 13

#### Cuentas por pagar y obligaciones devengadas

13.1 Las cuentas por pagar se desglosan de la siguiente manera:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	Referencia	31 de diciembre de 2017	31 de diciembre de 2016
Cuentas por pagar a proveedores	Nota 13.1.1	45 880	33 226
Gastos devengados	Nota 13.1.2	27 914	29 407
Otras cuentas por pagar	Nota 13.1.3	34 260	5 919
Provisión para obligaciones varias	Nota 13.1.4	2 128	1 419
Pendientes de pago a la Caja de Previsión del Personal de Zona	Nota 14A.1	–	267
<b>Total</b>		<b>110 182</b>	<b>70 238</b>

#### Cuentas por pagar a proveedores

13.1.1 Las cuentas por pagar a proveedores representan sumas pendientes de pago a los proveedores por bienes y servicios recibidos.

#### Gastos devengados

13.1.2 Los gastos devengados se desglosan de la siguiente manera:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	31 de diciembre de 2017	31 de diciembre de 2016
Gastos devengados en concepto de servicios	18 459	25 397
Seguro médico colectivo del personal de zona	1 797	1 702
Sueldos y salarios devengados y otros gastos	181	152
Otras cuentas por pagar relacionadas con sueldos	5 703	1 510

	<i>31 de diciembre de 2017</i>	<i>31 de diciembre de 2016</i>
Deudas por pagar – reclasificación del saldo general de las cuentas por cobrar correspondientes al personal	1 774	646
<b>Total</b>	<b>27 914</b>	<b>29 407</b>

### Otras cuentas por pagar

13.1.3 Las otras cuentas por pagar se desglosan de la siguiente manera:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>31 de diciembre de 2017</i>	<i>31 de diciembre de 2016</i>
Depósitos recibidos	228	109
Abastecimiento de agua de la Ribera Occidental, Autoridad Palestina	311	242
Fondos retenidos para otras entidades de las Naciones Unidas	3	–
Intereses por pagar de proyectos	1 721	1 309
Cuentas varias por pagar	1 953	1 738
Fondo Central para la Acción en Casos de Emergencia	20 000	–
Obligaciones por pagar correspondientes al personal	9 493	2 490
Ingresos por alquiler de comedores cobrado por anticipado	551	31
<b>Total</b>	<b>34 260</b>	<b>5 919</b>

### Provisión para obligaciones varias

13.1.4 La provisión para obligaciones varias incluye la provisión efectuada para que el Organismo atienda las diversas obligaciones contingentes que tienen probabilidad de materializarse, incluso en relación con los procesos arbitrales pendientes.

## Nota 14

### Fondo de pensiones de los funcionarios

#### Caja de Previsión del Personal de Zona del OOPS

14.1 La Caja de Previsión del Personal de Zona del OOPS, establecida en virtud del artículo XIII del Reglamento Financiero del Organismo, es un plan de prestaciones de jubilación que tiene derecho a recibir todo el personal de zona después de seis meses de servicio. El OOPS ha tratado este plan como si fuera un plan de aportaciones definidas de conformidad con la norma 25 de las IPSAS. Las aportaciones del Organismo al plan durante el ejercicio económico se contabilizan como gastos en el estado de rendimiento financiero. A continuación se muestran los saldos pendientes con la Caja de Previsión al 31 de diciembre de 2017 y al 31 de diciembre de 2016.

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>31 de diciembre de 2017</i>	<i>31 de diciembre de 2016</i>
Saldo inicial	267	(2 348)
Aportaciones de empleados y reembolsos de los retiros	58 463	52 672
Aportaciones del Organismo	62 192	57 449
Retiros	(83 737)	(66 905)
Préstamos concedidos a los funcionarios por la Caja de Previsión del Personal de Zona	(38 025)	(39 072)
Comisión por préstamos de la Caja de Previsión del Personal de Zona	158	156
Cuenta corriente con la Caja de Previsión	(937)	(1 685)
<b>Total</b>	<b>(1 619)</b>	<b>267</b>

### **Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas: personal internacional**

14.2 En los Estatutos de la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas se establece que el Comité Mixto encargará al Actuario Consultor que realice una valuación actuarial de la Caja, al menos una vez cada tres años. La práctica del Comité Mixto ha sido llevar a cabo una valuación actuarial cada dos años mediante el método agregado de grupo abierto. La finalidad primordial de la valuación actuarial es determinar si el activo actual y el activo futuro estimado de la Caja serán suficientes para que esta pueda cumplir sus obligaciones.

14.3 Las obligaciones financieras del Organismo respecto de la Caja de Pensiones consisten en su aportación obligatoria de un porcentaje establecido por la Asamblea General (que actualmente es del 7,9% para los afiliados y del 15,8% para las organizaciones afiliadas), además de la parte que le corresponda pagar para enjugar déficits actuariales con arreglo al artículo 26 de los Estatutos de la Caja. Esos pagos deben efectuarse única y exclusivamente si la Asamblea invoca el artículo 26, después de haber determinado que dicho pago es necesario mediante una evaluación de la suficiencia actuarial de la Caja a la fecha de la valuación. Para enjugar el déficit, cada una de las organizaciones afiliadas contribuirá una cantidad proporcional al total de las aportaciones que haya pagado durante los tres años anteriores a la fecha de la valuación.

14.4 Durante 2017, la Caja detectó anomalías en los datos del censo utilizados en la valuación actuarial realizada a 31 de diciembre de 2015. En consecuencia, de forma excepcional al ciclo bienal ordinario, la Caja utilizó una valuación extrapolada de los datos de afiliación del 31 de diciembre de 2013 al 31 de diciembre de 2016 para sus estados financieros del ejercicio 2016. Se está llevando a cabo una valuación actuarial a 31 de diciembre de 2017.

14.5 La valuación extrapolada de los datos de afiliación del 31 de diciembre de 2013 al 31 de diciembre de 2016 arrojó un coeficiente de financiación, que mide la relación entre los activos actuariales y los pasivos actuariales, suponiendo que no se ajustaran las pensiones en el futuro, del 150,1% (127,5% en la valuación de 2013). Al tomar en cuenta el sistema actual de ajuste de las pensiones, el coeficiente de financiación fue del 101,4% (frente al 91,2% en la valuación de 2013).

14.6 Tras evaluar la solvencia actuarial de la Caja, el Actuario Consultor determinó que, al 31 de diciembre de 2016, no era necesario realizar aportaciones para enjugar déficits en los términos del artículo 26 de los Estatutos de la Caja, habida cuenta de

que el valor actuarial de los activos era superior al valor actuarial de todos los pasivos devengados de la Caja. Además, en la fecha de valuación, el valor de mercado de los activos también superaba el valor actuarial de todos los pasivos devengados. En la fecha de la preparación del presente informe, la Asamblea General no había invocado el artículo 26.

14.7 Si se invocara el artículo 26 por una deficiencia actuarial, ya fuera durante el funcionamiento continuo o a causa de la resolución del plan de pensiones de la Caja, los pagos que se exigirían a cada organización afiliada para enjugar los déficits se basarían en la parte proporcional de las aportaciones de cada organización al total de aportaciones pagadas a la Caja durante los tres ejercicios anteriores a la fecha de valuación. El total de aportaciones pagadas a la Caja durante los tres ejercicios anteriores (2014, 2015 y 2016) ascendió a 6.750,98 millones de dólares.

14.8 Durante 2017, las aportaciones pagadas por el OOPS a la Caja ascendieron a 8,013 millones de dólares (frente a 8,000 millones de dólares en 2016). Se prevé que las aportaciones pagaderas en 2018 asciendan a 8,030 millones de dólares.

14.9 La afiliación a la Caja puede resolverse por decisión de la Asamblea General, previa recomendación afirmativa del Comité Mixto. Una parte proporcional del activo total de la Caja en la fecha de resolución se pagará a la antigua organización afiliada en beneficio exclusivo de aquellos de sus funcionarios que estuvieran afiliados a la Caja en esa fecha, según lo convenido de mutuo acuerdo entre la organización y la Caja. El importe será determinado por el Comité Mixto sobre la base de una valuación actuarial de los activos y pasivos de la Caja en la fecha de resolución y no incluye ninguna parte del excedente de los activos sobre los pasivos.

14.10 La Junta de Auditores de las Naciones Unidas realiza una auditoría anual de las cuentas de la Caja de Pensiones y presenta un informe de auditoría al Comité Mixto cada año. La Caja de Pensiones publica informes trimestrales sobre sus inversiones, que están disponibles en su sitio web ([www.unjspf.org](http://www.unjspf.org)).

## Nota 15

### Prestaciones del personal por terminación del servicio e indemnización por rescisión del nombramiento

15.1 El Organismo reconoce las siguientes categorías de prestaciones de los empleados:

- Prestaciones a corto plazo de los empleados cuyo pago ha de ser liquidado dentro de los 12 meses siguientes al cierre del ejercicio contable en el que los empleados hayan prestado los servicios correspondientes;
- Prestaciones después de la separación del servicio;
- Otras prestaciones de los empleados a largo plazo;
- Indemnización por rescisión del nombramiento.

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	31 de diciembre de 2017	31 de diciembre de 2016
Corrientes	84 094	77 324
No corrientes	731 028	668 536
<b>Total</b>	<b>815 122</b>	<b>745 860</b>

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>31 de diciembre de 2017</i>	<i>31 de diciembre de 2016</i>
Pagos de vacaciones anuales del personal de zona	43 558	39 191
Obligaciones por terminación del servicio del personal de zona	768 620	703 259
Prestaciones a corto plazo de personal internacional que no se financian con cargo al presupuesto ordinario de las Naciones Unidas	2 290	2 243
Prestaciones a largo plazo de personal internacional que no se financian con cargo al presupuesto ordinario de las Naciones Unidas	654	1 167
<b>Total</b>	<b>815 122</b>	<b>745 860</b>

**Prestaciones a corto plazo del personal de zona**

15.2 Las prestaciones a corto plazo de los empleados consisten en las vacaciones anuales del personal de zona. La cuantía de las obligaciones se calculó sobre la base de los días de vacaciones acumulados que figuraban en el módulo de recursos humanos al 31 de diciembre de 2017. Las obligaciones por vacaciones anuales del personal ascendían a un total de 43,558 millones de dólares al 31 de diciembre de 2017 (frente a 39,191 millones de dólares al 31 de diciembre de 2016).

**Obligaciones por terminación del servicio del personal de zona**

15.3 La cuantía de las obligaciones en concepto de prestaciones por terminación del servicio e indemnización por rescisión del nombramiento del personal de zona es determinada por actuarios profesionales o calculada por el OOPS teniendo en cuenta los datos relativos al personal y la experiencia previa en relación con los pagos. Al 31 de diciembre de 2017, el total del pasivo en concepto de prestaciones de los empleados ascendía a 768,621 millones de dólares (frente a 703,259 millones de dólares al 31 de diciembre de 2016). Las prestaciones por terminación del servicio no cuentan con ninguna financiación. No obstante, cada año el OOPS asigna fondos en una cuantía equivalente al pago en efectivo correspondiente a ese ejercicio.

15.4 Conforme a lo dispuesto en la norma 39 de las IPSAS, el actuario ha utilizado el método actuarial basado en las unidades de crédito proyectadas para evaluar las obligaciones del plan. De acuerdo con este método, se calcula una “prestación acumulada prevista” respecto de la prestación que devengará cada uno de los afiliados en activo del plan. La prestación acumulada prevista se basa en la fórmula de acumulación del plan y en el período de servicio a la fecha de la valuación, pero tiene en cuenta la remuneración final del afiliado extrapolada a la edad a la que se supone que el funcionario cesa en el servicio activo. La obligación relativa al plan es el valor actuarial presente de las prestaciones acumuladas previstas a la fecha de la valuación para todos los funcionarios en activo.

**Prestación de jubilación ordinaria y anticipada**

15.5 En caso de jubilación ordinaria y anticipada, el personal de zona recibe prestaciones por terminación del servicio con arreglo al artículo 109.2 del Reglamento del Personal de Zona del OOPS. Los criterios y las hipótesis empleados para calcular las prestaciones de jubilación ordinaria y anticipada por el método actuarial con arreglo a las IPSAS son los siguientes: a) todo el personal de zona, incluido el personal a jornada parcial, pero con exclusión de los empleados con contratos de

duración limitada, tiene derecho a recibir esas prestaciones y la edad normal de jubilación es de 60 a 62 años, más un período de servicio mínimo de 10 años; b) la edad normal de jubilación es de 60 años si la fecha de contratación es anterior al 1 de enero de 2014, y de 62 años en el caso de las contrataciones efectuadas a partir del 1 de enero de 2014; para recibir la prestación se debe alcanzar la edad de jubilación y tener un período de servicio mínimo de 10 años; c) a los 60 años, el funcionario tiene la opción de postergar su jubilación hasta los 62 años (en este contexto, se supone que el 25% de los funcionarios optan por la jubilación inmediata al cumplir los 60 años de edad); d) el monto por pagar se calcula con la siguiente fórmula: sueldo básico x 11% x número de años completos de servicio cumplidos antes del 1 de enero de 2015 más sueldo básico x 12% x número de años completos de servicio cumplidos después del 1 de enero de 2015; e) el período de servicio se prorratea hasta el último mes entero de servicio cumplido; f) el sueldo básico es el salario de la matriz básica sin subsidios, si bien en Jordania, el Líbano y la República Árabe Siria, el salario de la matriz básica se ajusta teniendo en cuenta la fluctuación de la moneda nacional frente al dólar de los Estados Unidos y en la Ribera Occidental, el salario de la matriz básica se ajusta teniendo en cuenta la fluctuación del dinar jordano frente al dólar de los Estados Unidos; y g) para el personal sanitario, el salario correspondiente al período de servicio terminado el 31 de diciembre de 2016 es el salario que se toma a 31 de diciembre de 2016 y queda congelado a esa fecha.

15.6 La prestación mencionada también es pagadera en caso de jubilación anticipada voluntaria. Las condiciones para la jubilación anticipada voluntaria son las siguientes: a) haber cumplido entre 50 y 59 años de edad, con un mínimo de 10 años de servicio; b) haber cumplido 60 años de edad, con un mínimo de 10 años de servicio en el caso del personal cuyo servicio se haya extendido más allá de la edad oficial de jubilación a solicitud de los propios funcionarios; c) 25 o más años de servicio; d) haber cumplido entre 45 y 49 años de edad, con un mínimo de 10 años de servicio; y e) entre 20 y 24 años de servicio. Los criterios antes mencionados para percibir la prestación en caso de jubilación anticipada se indican en orden descendente y están supeditados a un presupuesto anual establecido por el Organismo.

#### Rescisión en interés del Organismo

15.7 El personal de zona recibe prestaciones por terminación del servicio de conformidad con el artículo 109.9 del Reglamento del Personal de Zona del OOPS si la terminación del servicio responde a lo dispuesto en el artículo 109.1 del Reglamento y a los intereses del Organismo reflejados en los criterios siguientes: a) el período de servicio debe ser igual o superior a un año; b) el pago de las prestaciones que recibe el personal se hace con arreglo a uno de los dos planes indicados más abajo y la cuantía de la prestación y las condiciones de solicitud dependen del número de años de servicio acreditables y la edad alcanzada:

<i>Años de servicio acreditables</i>	<i>Meses de sueldo básico</i>
0	0
1	1
2	1
3	2
4	3
5	4
6	5
7	6
8	7
9 o más	8

<i>Edad</i>	<i>Meses de sueldo básico</i>
46	8,25
47	8,50
48	8,75
49	9,00
50	9,25
51	9,50
52	9,75
53	10,00
54	10,25
55	10,50

c) la prestación no se paga cuando es el empleado quien solicita la separación del servicio (por ejemplo, mediante dimisión); d) el período de servicio se prorratea hasta el último mes entero de servicio cumplido; y e) el sueldo básico es el salario de la matriz básica sin subsidios. Sin embargo, en Jordania y el Líbano, el salario de la matriz básica se ajusta teniendo en cuenta la fluctuación de la moneda nacional frente al dólar de los Estados Unidos. En la Ribera Occidental, el salario de la matriz básica se ajusta teniendo en cuenta la fluctuación del dinar jordano frente al dólar de los Estados Unidos.

#### **Prestación por muerte**

15.8 Las prestaciones por muerte del personal de zona se pagan con arreglo al artículo 109.8 del Reglamento del Personal de Zona del OOPS. Si la separación se produce por el fallecimiento del miembro del personal de zona, el Organismo pagará una prestación por muerte al beneficiario o a los beneficiarios designados por el funcionario. La prestación por muerte se calculará: a) como el 11% del sueldo anual final del funcionario fallecido y su subsidio por costo de la vida (positivo o negativo) por cada año de servicios acreditables antes del 1 de enero de 2015 y el 12% por cada año de servicios acreditables después del 1 de enero de 2015, más una prestación suplementaria equivalente al 50% del sueldo anual final y el subsidio por costo de la vida (positivo o negativo); o b) como un 200% del sueldo anual final y el subsidio por costo de la vida (positivo o negativo), si este fuera mayor.

#### **Prestaciones de discapacidad**

15.9 El personal de zona recibe prestaciones de discapacidad de conformidad con el artículo 109.7 del Reglamento del Personal de Zona del OOPS si su nombramiento se rescinde debidos a que, por motivos de salud, se halla incapacitado para continuar prestando servicios en el Organismo. En caso de que el funcionario del Organismo haya sido declarado discapacitado el 1 de septiembre de 1987 o en fecha posterior, y con sujeción a lo dispuesto en los párrafos 3 a 6 del artículo antes mencionado, la prestación de discapacidad se computa o bien: a) como el 11% del sueldo final anual y el subsidio por costo de la vida (positivo o negativo) por cada año de servicios acreditables antes del 1 de enero de 2015 y el 12% por cada año de servicios acreditables después del 1 de enero de 2015; o b) como un 200% del sueldo anual final y el subsidio por costo de la vida (positivo o negativo), si este fuera mayor.

#### **Conciliación de las prestaciones por terminación del servicio**

15.10 Los costos por intereses y los costos por prestación de servicios en que se ha incurrido durante el ejercicio se han contabilizado directamente en el estado de rendimiento financiero. En el cuadro que figura más abajo se indica la cuantía de los

costos por intereses, los costos por prestación de servicios y los costos por servicios prestados en períodos anteriores.

15.11 El importe de las (pérdidas) actuariales presentado en el estado de cambios en el activo neto/patrimonio neto asciende a (30,121 millones de dólares), cifra que incluye la modificación de la tasa de descuento durante el ejercicio.

15.12 Los costos por intereses y los costos por prestación de servicios ascendían a 75,387 millones de dólares al 31 de diciembre de 2017 (frente a 72,067 millones de dólares en 2016). Las (ganancias) pérdidas actuariales se contabilizan directamente en el estado de cambios en el activo neto/patrimonio neto de conformidad con la norma 39 de las IPSAS. En la valuación de las obligaciones por terminación del servicio realizada por los actuarios en 2017, las ganancias actuariales ascendieron a 9,089 millones de dólares y las pérdidas actuariales, a 39,209 millones de dólares debido a la modificación de la tasa de descuento registrada durante el ejercicio. Por consiguiente, en el estado de flujos de efectivo, la pérdida actuarial neta de 30,121 millones de dólares se dedujo en lugar de sumarse, ya que se contabilizó directamente en el estado de cambios en el activo neto/patrimonio neto.

15.13 La valuación de las prestaciones por terminación del servicio del personal local al 31 de diciembre de 2017, basada en las mismas hipótesis (demográficas y financieras) que se utilizaron en la valuación del ejercicio anterior, al 31 de diciembre de 2016, arrojó una ganancia actuarial de 9,088 millones de dólares. Esta ganancia se debe en gran medida a que no se modificaron las matrices de sueldos en 2017; por lo tanto, en 2017, los aumentos de sueldos fueron inferiores a los previstos. A continuación se presenta la conciliación del saldo inicial y final de las prestaciones por terminación del servicio del personal de zona:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>31 de diciembre de 2017</i>	<i>31 de diciembre de 2016</i>
Saldo inicial al 1 de enero	703 259	650 035
Costos por intereses en el ejercicio	28 371	28 389
Costos por prestación de servicios en el ejercicio	47 016	43 678
Costos por servicios prestados en períodos anteriores <sup>a</sup>	(1 505)	–
Ajustes financieros <sup>b</sup>	39 209	23 500
Pagos efectuados durante el ejercicio	(38 641)	(23 885)
(Ganancias) actuariales	(9 089)	(18 458)
<b>Total</b>	<b>768 620</b>	<b>703 259</b>

<sup>a</sup> Los costos por servicios prestados en períodos anteriores correspondientes a 2017 incluyen los efectos de las modificaciones en la estructura salarial y la categoría del personal sanitario.

<sup>b</sup> La modificación de la tasa de descuento (ajustes financieros) del 4,0% al 3,51% está incluida en las ganancias (pérdidas) actuariales en el estado de cambios en el activo neto/patrimonio neto. En 2016, la tasa de descuento se modificó del 4,32% al 4,00%.

### Hipótesis fundamentales

15.14 La tasa de descuento (ajustes financieros) utilizada se basó en la moneda y el plazo de las obligaciones subyacentes. En los casos en que las prestaciones del Organismo ofrecían protección contra las fluctuaciones en el valor de la moneda local respecto del dólar de los Estados Unidos, se partió del supuesto de que las prestaciones se pagarían en dólares de los Estados Unidos y se utilizó la tasa aplicable

de descuento relativa al dólar. Esto ha sucedido en el caso de las oficinas del Líbano, la Ribera Occidental y Jordania y la sede de Ammán.

15.15 Las tasas de descuento (ajustes financieros) y los futuros aumentos utilizados, desglosados por zona y moneda, son los siguientes:

(Porcentaje)

Zona	Moneda	Protección contra la fluctuación cambiaria	Tasa de descuento	Futuros aumentos
Gaza	Dólar EE.UU.	No	3,51	2,50
Sede de Gaza	Dólar EE.UU.	No	3,51	2,50
Jordania	Dinar jordano	Sí (dinar jordano/dólar EE.UU.)	3,51	2,50
Sede de Ammán	Dinar jordano	Sí (dinar jordano/dólar EE.UU.)	3,51	2,50
Ribera Occidental	Dinar jordano	Sí (dinar jordano/dólar EE.UU.)	3,51	2,50
Líbano	Libra libanesa	Sí (libra libanesa/dólar EE.UU.)	3,51	2,50
República Árabe Siria	Dólar EE.UU.	No	3,51	2,50

15.16 Las tasas de descuento se establecieron con referencia a bonos del Estado, bonos empresariales de calidad y otros instrumentos en función de la moneda, el plazo y la disponibilidad de esos instrumentos para la moneda en cuestión. Sin embargo, debido a que las tasas de interés se han mantenido bajas, la administración redujo la tasa de descuento del 4,00% al 3,51% en consonancia con el rendimiento de los bonos privados de los Estados Unidos con grado de inversión y un plazo de vencimiento que coincida con el de las obligaciones por terminación del servicio. La tasa de descuento se establece sobre la base del rendimiento del Citi Pension Liability Index – Intermediate (índice intermedio de pasivos por pensiones elaborado por Citi), que tiene una duración de 15,67 años, similar a la duración de las obligaciones del Organismo por terminación del servicio (15,59 años). Este índice representa una tasa única de descuento que arrojaría el mismo valor actual que el cálculo mediante el descuento de un conjunto de obligaciones normalizadas utilizando la curva de descuento de las pensiones de Citi. Esta curva constituye una serie de rendimientos sobre hipotéticos bonos de cupón cero y calificación AA, cuyos vencimientos oscilan entre 6 meses y 30 años. Los rendimientos de esta curva se utilizan para el descuento de las obligaciones por pensiones. Esta curva se calcula sobre la base de un universo de bonos empresariales con calificación AA del Citi US Broad Investment-Grade Bond Index (índice amplio de bonos con grado de inversión de los Estados Unidos elaborado por Citi) y los rendimientos de la Citi's Treasury Model Curve (curva de modelos de tesorería elaborada por Citi). Esta reducción de la tasa de descuento ha causado una pérdida actuarial de 39,210 millones de dólares. Por consiguiente, la pérdida actuarial neta correspondiente a 2017 asciende a 30,121 millones de dólares, cifra que representa el 4,0% del saldo inicial de la provisión.

#### **Incrementos periódicos de los sueldos dentro de la categoría**

15.17 Con arreglo a la actual matriz de sueldos del Organismo, los incrementos periódicos dentro de la categoría se pueden expresar como importe o porcentaje. Siempre y cuando la actuación profesional sea satisfactoria, los incrementos periódicos de sueldos dentro de la categoría se conceden anualmente a todos los funcionarios hasta que estos alcancen el escalón máximo, que actualmente es el 24.

### Tipos de cambio al 31 de diciembre de 2017

15.18 Los tipos de cambio utilizados para convertir las monedas locales a dólares de los Estados Unidos se basan en los siguientes tipos de cambio de las Naciones Unidas: 1,000 dólar de los Estados Unidos; 0,708 dinares jordanos; 1.513,50 libras libanesas; 434,000 libras sirias.

### Índices de renuncia

15.19 Se supone que los afiliados al plan renuncian con arreglo a los índices anuales siguientes, dependiendo de la edad alcanzada: menos de 30 años, 3%; de 30 a 34 años, 2%; de 35 a 39 años, 1,5%; y 40 años o más, 0%.

### Índices de jubilación anticipada

15.20 Se supone que los afiliados al plan optan por la jubilación anticipada según los índices siguientes.

(Porcentaje)

Edad alcanzada	Número de años transcurridos desde que se cumplieron las condiciones para la jubilación anticipada			
	0	1	2	3 +
Menos de 45	8,0	5,0	3,0	1,0
45 a 49	8,0	5,0	3,0	1,0
50 a 54	8,0	5,0	3,0	1,0
55 a 59	8,0	5,0	3,0	1,0

15.21 En el caso de la zona de Jordania y de la sede de Ammán, los índices estimados de jubilación anticipada indicados más arriba se multiplicaron por 150%.

### Mortalidad

15.22 Se supone que las tasas de mortalidad en el empleo de los afiliados en activo del plan reflejarán las de las tablas de mortalidad de hombres y mujeres recogidas en las pensiones para 2000 de los Estados Unidos, aprobadas en 1996.

### Discapacidad

15.23 Se supone que anualmente se registran casos de discapacidad de acuerdo con las probabilidades que se señalan a continuación.

### Tasa de discapacidad

(Por cada mil)

Edad	Hombres	Mujeres
Menos de 45	0,50	0,75
45 a 54	1,00	1,50
55 a 62	1,50	2,25

**Obligaciones por terminación del servicio del personal internacional**

15.24 Los gastos por separación del servicio del personal internacional financiado con cargo al presupuesto ordinario de las Naciones Unidas (155 puestos al 31 de diciembre de 2017 y 155 puestos al 31 de diciembre de 2016) son sufragados con cargo al presupuesto ordinario, y en los estados financieros del Organismo no se registra ninguna provisión para dichos gastos, puesto que la obligación correspondiente será sufragada por las Naciones Unidas. Como consecuencia de ello, el OOPS no ha presentado en sus estados financieros las obligaciones en concepto de seguro médico después de la separación del servicio, prima de repatriación ni pago de vacaciones. Esas obligaciones referidas al personal internacional deben incluirse en los estados financieros que figuran en el informe de la Junta de Auditores sobre las Naciones Unidas.

15.25 Como parte de la implantación de las IPSAS, el OOPS nombró un consultor actuarial para determinar las obligaciones correspondientes a los funcionarios internacionales que no se financian con cargo al presupuesto ordinario de las Naciones Unidas. El valor de las obligaciones correspondientes a los funcionarios internacionales que no se financian con cargo al presupuesto ordinario se resume en el siguiente cuadro.

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

<i>Prestación</i>	<i>31 de diciembre de 2017</i>	<i>31 de diciembre de 2016</i>
Prima de repatriación	682	666
Gastos de envío	823	753
Viajes	288	272
Seguro médico después de la separación del servicio	654	1 167
Vacaciones anuales pendientes	497	552
<b>Total</b>	<b>2 944</b>	<b>3 410</b>

**Hipótesis**

15.26 Se supone que la tasa de descuento será del 3,51% y que los futuros aumentos de sueldos serán del 3%. A efectos de los gastos de viajes y envío, se supone una inflación general del 2%. Se supone que las primas de seguro médico después de la separación del servicio crecen un 6% al año para los nacionales estadounidenses y un 4% al año para los nacionales de otros países. Se supone que los afiliados al plan renuncian con arreglo a los índices anuales siguientes, dependiendo de la edad alcanzada: menos de 30 años, 3%; de 30 a 34 años, 2%; de 35 a 39 años, 1,5%; y 40 años o más, 0%. Se supone que las tasas de mortalidad en el empleo de los afiliados en activo del plan reflejarán las de las tablas de mortalidad de hombres y mujeres recogidas en las pensiones para 2000 de los Estados Unidos, aprobadas en 1996.

15.27 La cobertura de seguro médico después de la separación del servicio es opcional para el personal internacional de proyectos y sus familiares a cargo que tengan derecho a ello. La contribución del Organismo a las primas de seguro médico después de la separación del servicio es del 50%, mientras que el pago del 50% restante corresponde al exfuncionario. Para el personal internacional no financiado con cargo al presupuesto ordinario de las Naciones Unidas y de ciudadanía estadounidense se utilizaron las tasas de Aetna, mientras que para los nacionales de otros países se utilizaron las tasas de la Organización de Proveedores Preferidos

CIGNA Dental. Cabe señalar que, en el supuesto de que no se prorroguen los contratos, se prevé que solo tres funcionarios tengan derecho a esa prestación.

## Nota 16

### Otros pasivos corrientes

16.1 El desglose de la partida de otros pasivos corrientes es el siguiente:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>31 de diciembre de 2017</i>	<i>31 de diciembre de 2016</i>
Bienes en tránsito por pagar	7 613	537
Reembolsos a los donantes por pagar	98	142
Pasivo financiero	266	–
<b>Total</b>	<b>7 977</b>	<b>679</b>

### Otros pasivos no corrientes

16.2 El desglose de la partida de otros pasivos no corrientes es el siguiente:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>31 de diciembre de 2017</i>	<i>31 de diciembre de 2016</i>
Fondo fiduciario PalFund del Fondo de la OPEP para el Desarrollo Internacional – Departamento de Microfinanciación	9 875	9 875
Pasivo por arrendamiento	885	–
<b>Total</b>	<b>10 760</b>	<b>9 875</b>

16.3 El desglose de la partida de otros pasivos es el siguiente:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>31 de diciembre de 2017</i>	<i>31 de diciembre de 2016</i>
Corrientes	7 977	679
No corrientes	10 760	9 875
<b>Total</b>	<b>18 737</b>	<b>10 554</b>

## Nota 17

### Contribuciones recibidas por adelantado

La cuantía de las contribuciones recibidas antes de cumplirse los criterios de reconocimiento de los ingresos se desglosa como sigue:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>31 de diciembre de 2017</i>	<i>31 de diciembre de 2016</i>
Recibidas de Gobiernos	96	3 603
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>3 603</b>

**Nota 18****Pasivo contingente, activo contingente y compromisos de arrendamiento****Pasivo contingente**

18.1 El pasivo contingente del Organismo al 31 de diciembre de 2017, evaluado por el Departamento Jurídico, proviene principalmente de dos categorías: las cuestiones de personal relacionadas con reclamaciones, pleitos y arbitrajes importantes, y las cuestiones contractuales. Las cuestiones contractuales se refieren en su mayor parte a reclamaciones respecto de órdenes de adquisición o compra y obras y a reclamaciones de propietarios de inmuebles arrendados por el Organismo.

18.2 Todavía no se habían resuelto algunas apelaciones de funcionarios que podrían entrañar el pago de sueldos, prestaciones y otras indemnizaciones interpuestas ante el Tribunal Contencioso-Administrativo del OOPS y el Tribunal de Apelaciones de las Naciones Unidas. El pasivo contingente asociado a esas apelaciones ascendía a aproximadamente 1,404 millones de dólares al 31 de diciembre de 2017 (frente a 1,263 millones de dólares al 31 de diciembre de 2016).

18.3 El pasivo contingente correspondiente a contratos mercantiles ascendía a aproximadamente 15,376 millones de dólares al 31 de diciembre de 2017 (frente a 13,188 millones de dólares al 31 de diciembre de 2016).

**Activo contingente**

18.4 El activo contingente del Organismo corresponde a las promesas de contribuciones respecto de las cuales se han firmado acuerdos con los donantes, pero no se han cumplido los criterios de reconocimiento de los ingresos. La cuantía total del activo contingente al 31 de diciembre de 2017 ascendía a 661,511 millones de dólares (frente a 598,834 millones de dólares al 31 de diciembre de 2016).

**Compromisos de arrendamiento operativo**

18.5 Los gastos de funcionamiento incluyen pagos en concepto de arrendamiento por valor de 3,682 millones de dólares reconocidos como gastos de arrendamiento operativo durante 2017 (frente a 3,910 millones de dólares en 2016). Ese monto incluye los pagos mínimos en concepto de arrendamiento. No se efectuaron pagos de cuotas contingentes por arrendamientos.

18.6 El Organismo mantiene fundamentalmente contratos de arrendamiento operativo rescindibles. Los acuerdos de arrendamiento operativo se refieren principalmente a locales para escuelas, centros de salud, terrenos y refugios colectivos para campamentos, oficinas administrativas sobre el terreno y centros de almacenamiento y distribución. El total correspondiente a los pagos mínimos en concepto de arrendamiento futuros se desglosa como sigue:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>31 de diciembre de 2017</i>	<i>31 de diciembre de 2016</i>
A un año	34	134
Entre uno y cinco años	225	–
A más de cinco años	–	–
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>134</b>

18.7 La mayoría de los contratos de arrendamiento operativo contienen cláusulas de renovación que permiten al Organismo prorrogar el período de arrendamiento al finalizar el plazo original. Algunos contratos incluyen cláusulas de revisión de los precios que establecen un porcentaje fijo o un monto fijo de aumento en fechas concretas o a intervalos determinados. Ninguno de los contratos de arrendamiento contempla la opción de compra.

18.8 Los Gobiernos de los países anfitriones y algunas organizaciones benéficas de las zonas de operaciones del OOPS proporcionan al Organismo terrenos de forma gratuita o en arriendo por un monto nominal para que los use en beneficio de los refugiados de Palestina. El OOPS destina esos terrenos a la construcción de escuelas, centros de salud u otras instalaciones que el propio Organismo administra o en las que presta servicios.

18.9 Esas donaciones en especie relativas al uso de terrenos se tasaron en un valor razonable de 3,887 millones de dólares en 2017 (frente a 3,888 millones de dólares en 2016) y figuran en las partidas de ingresos sin contraprestación y gastos de ocupación. El valor razonable de esas donaciones en especie se calculó sobre la base de los últimos contratos de arrendamiento comercial de terrenos negociados por el OOPS. El rendimiento medio por arrendamiento del valor capitalizado de las tierras arrendadas con fines comerciales se aplicó al valor capitalizado de la tierra, determinado según una valuación realizada por agrimensores externos, que se proporcionó al OOPS sin costo alguno o por una suma insignificante.

18.10 El Organismo obtuvo ingresos por un monto de 4,297 millones de dólares en concepto de pagos por subarrendamiento en 2017 (frente a 4,744 millones de dólares en 2016). Esos subarrendamientos son rescindibles y no generan pagos contingentes por arrendamiento.

#### **Compromisos de arrendamiento financiero**

18.11 Los contratos de arrendamiento que transmiten al Organismo la práctica totalidad de los riesgos y las recompensas de la propiedad de un activo reciben el tratamiento de arrendamientos financieros. Los activos adquiridos en régimen de arrendamiento financiero se capitalizan y se amortizan a lo largo del plazo de arrendamiento o la vida útil del activo, el menor.

18.12 El Organismo tiene un arrendamiento financiero que comienza en 2017 relativo a equipo médico que se utilizará en los dispensarios. En el siguiente cuadro se presenta su valor actual y futuro:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2017		2016	
	Valor actual	Valor futuro	Valor actual	Valor futuro
A un año	266	278	–	–
Entre 1 y 5 años	885	905	–	–
A más de cinco años	–	–	–	–
<b>Saldo final</b>	<b>1 151</b>	<b>1 183</b>	–	–

18.13 La diferencia entre el valor futuro de los pagos mínimos en concepto de arrendamiento y su valor actual representa el descuento de las obligaciones por arrendamiento aplicando la tasa de depósito a plazo de HSBC del 1,26%.

**Nota 19****Fondo rotatorio de préstamo**

19.1 Las contribuciones de uso restringido recibidas con fines de préstamo se transfieren al fondo rotatorio de préstamo tanto para el Departamento de Microfinanciación como para el programa de apoyo comunitario con microcréditos. El fondo rotatorio de préstamo se incluye como componente de la reserva del Departamento de Microfinanciación y el programa de apoyo comunitario con microcréditos en el estado de cambios en el activo neto/patrimonio neto.

19.2 La composición del fondo rotatorio al 31 de diciembre de 2017 y al 31 de diciembre de 2016 era la siguiente:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	31 de diciembre de 2017	31 de diciembre de 2016
Departamento de Microfinanciación	25 271	24 324
Programa de apoyo comunitario con microcréditos	3 590	3 595
<b>Total</b>	<b>28 861</b>	<b>27 919</b>

**Nota 20****Ingresos en concepto de contribuciones en efectivo**

En el siguiente cuadro se presenta el total de los ingresos en concepto de contribuciones en efectivo recibidos en 2017 y 2016 desglosados por fuente:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2017	2016
Gobiernos	930 458	965 960
Organizaciones intergubernamentales	189 235	159 286
Organizaciones no gubernamentales y otras entidades	14 331	36 284
Organizaciones de las Naciones Unidas	48 945	46 327
Varias	1 170	1 630
<b>Total</b>	<b>1 184 139</b>	<b>1 209 487</b>

**Nota 21**  
**Ingresos en concepto de contribuciones en especie**

A continuación se presenta el total de los ingresos en concepto de contribuciones en especie recibidos en 2017 y 2016 desglosados por fuente:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2017	2016
Gobiernos	16 768	27 451
Organizaciones no gubernamentales y otras entidades	4 488	3 565
Organizaciones de las Naciones Unidas	2 045	1 513
<b>Total</b>	<b>23 301</b>	<b>32 529</b>

**Nota 22**  
**Intereses de préstamos**

Son los intereses que devengan los préstamos concedidos por el Departamento de Microfinanciación y el programa de apoyo comunitario con microcréditos en las cinco zonas. La composición de los intereses de préstamos en 2017 y 2016 fue la siguiente:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2017	2016
Departamento de Microfinanciación	11 138	10 333
Programa de apoyo comunitario con microcréditos	311	299
<b>Total</b>	<b>11 449</b>	<b>10 632</b>

**Nota 23**  
**Ingresos en concepto de intereses**

Los ingresos en concepto de intereses se reconocen en el período en que se devengan. El monto de los intereses devengados por los depósitos bancarios ascendió a 2,626 millones de dólares en 2017 (frente a 0,631 millones de dólares en 2016).

**Nota 24**  
**(Pérdidas)/ganancias por diferencias cambiarias**

Son las ganancias o (pérdidas) por diferencias cambiarias realizadas y no realizadas que resultan de convertir los saldos y transacciones en monedas distintas del dólar de los Estados Unidos durante el ejercicio.

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2017	2016
Ganancias realizadas por diferencias cambiarias	1 905	1 824
(Pérdidas) no realizadas por diferencias cambiarias	3 972	(3 328)
(Pérdidas) realizadas por diferencias cambiarias en los ingresos procedentes de las cuentas por cobrar	339	(467)
<b>Total</b>	<b>6 216</b>	<b>(1 971)</b>

**Nota 25****Recuperación de gastos de apoyo indirectos**

El Organismo tiene derecho a un porcentaje específico de los gastos contraídos en determinados proyectos de conformidad con los acuerdos con los donantes. La recuperación de gastos de apoyo indirectos se reconoce como ingreso y corresponde a la recuperación de los gastos indirectos sufragados por el Organismo al ejecutar los proyectos conexos. El total de gastos de apoyo indirectos que se recuperaron de los ingresos de proyectos en 2017 fue de 54,569 millones de dólares (frente a 53,522 millones de dólares en 2016). El total de ingresos procedente del gasto de apoyo indirecto asciende a 54,749 millones de dólares (frente a 53,502 millones de dólares en 2016), compensado con el costo de los proyectos, que fue de 54,569 millones de dólares en 2017 (frente a 53,342 millones de dólares en 2016), lo que arroja un monto en concepto de recuperación de los gastos de apoyo indirectos de 0,180 millones en 2017 (frente a 0,180 millones de dólares en 2016) procedente de los programas para Funcionarios Subalternos del Cuadro Orgánico.

**Nota 26****Ingresos varios**

26.1 A continuación se presenta el desglose correspondiente a los ingresos varios:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2017	2016
Ingresos por el arrendamiento de comedores	4 297	4 744
Varios	5 310	5 287
Beneficio en actividades generadoras de ingresos	106	–
Ingresos por exceso de provisión	1 395	3 686
Ingresos recibidos de organismos de las Naciones Unidas	70	11
Reintegros a los donantes	(267)	(1 336)
<b>Total</b>	<b>10 911</b>	<b>12 392</b>

26.2 Los reintegros a los donantes representan montos que se habían registrado como ingresos, pero que es necesario reembolsar a los donantes de conformidad con las cláusulas establecidas en los acuerdos concertados con ellos.

**Nota 27****Sueldos, salarios y prestaciones de los empleados**

Los sueldos, salarios y prestaciones de los empleados se desglosaron de la siguiente manera:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2017	2016
Personal internacional	46 144	43 996
<b>Personal de zona</b>		
Salarios básicos, subsidios y prestaciones	578 921	525 073
Aportaciones a la Caja de Previsión del Personal de Zona	61 635	57 339
Gastos sanitarios	9 282	8 588
<b>Total</b>	<b>695 982</b>	<b>634 996</b>

**Nota 28**  
**Suministros y artículos fungibles**

La composición de los suministros y artículos fungibles en 2017 y 2016 fue la siguiente:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2017	2016
Productos básicos	76 870	79 142
Suministros de ropa	2 421	6 454
Alimentos frescos	3 511	5 040
Suministros médicos	21 933	24 449
Suministros varios	19 746	21 114
Suministros deportivos	175	377
Libros de texto y biblioteca	5 247	6 760
Suministros de transporte	10 825	8 341
<b>Total</b>	<b>140 728</b>	<b>151 677</b>

**Nota 29**  
**Gastos de ocupación, servicios públicos y locales**

Los gastos de ocupación, servicios públicos y locales en 2017 y 2016 se desglosaron de la siguiente manera:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2017	2016
Alquiler de locales	7 897	8 178
Mantenimiento de locales	9 534	9 684
Servicios públicos	6 376	6 355
<b>Total</b>	<b>23 807</b>	<b>24 217</b>

**Nota 30**  
**Servicios contratados**

La composición de los gastos por servicios en 2017 y 2016 fue la siguiente:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2017	2016
Construcción y equipo	31 136	63 067
Gastos contractuales	14 383	16 191
Gastos de hospitales	26 172	21 625
Gastos varios, incluidos ajustes de periodificación	1 417	6 485
Gastos de consultoría	17 293	15 099
Gastos portuarios y de sobreestadía	11 433	13 339
Gastos de capacitación	2 636	5 041
Viajes	3 751	3 161
<b>Total</b>	<b>108 221</b>	<b>144 008</b>

**Nota 31**  
**Subsidios**

31.1 Los subsidios son montos que se pagan a los refugiados de Palestina en los siguientes conceptos:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2017	2016
Subsidios en efectivo pagados a beneficiarios	210 886	192 270
Subsidios para pacientes	4 553	5 975
Subsidios para la construcción y reparación de refugios	49 415	73 778
Subsidios pagados a terceros	21 487	35 085
<b>Total</b>	<b>286 341</b>	<b>307 108</b>

31.2 Los subsidios en efectivo pagados a los beneficiarios proporcionan asistencia selectiva en efectivo a los refugiados de Palestina afectados por el conflicto que se encuentran en la Franja de Gaza y la República Árabe Siria, además de seguridad alimentaria y subsidios para alquileres, mientras que los subsidios pagados a terceros consisten en efectivo que entrega el OOPS a las comunidades y otros interesados para la realización de actividades encaminadas a mejorar la vida de los refugiados.

**Nota 32**  
**Provisiones y bajas en libros**

La composición de los gastos por provisiones y bajas en libros en 2017 y 2016 fue la siguiente:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2017	2016
Gastos correspondientes a provisiones y bajas en libros de cuentas por cobrar	2 887	13 969
Gastos correspondientes a provisiones y bajas en libros de contribuciones por recibir	12 792	1 920
Gastos correspondientes a provisiones y bajas en libros de préstamos por cobrar	1 302	970
Bajas en libros de cuentas por cobrar sobrevaloradas y otros	1 361	–
<b>Total</b>	<b>18 342</b>	<b>16 859</b>

### Nota 33

#### Presentación de información financiera por segmentos

33.1 Un segmento es una actividad (o grupo de actividades) diferenciada para la cual es apropiado presentar información financiera por separado. La información por segmentos se presenta con arreglo a varios criterios para reflejar los objetivos y las actividades del OOPS. Se presenta información financiera por segmentos completa respecto de a) los segmentos relacionados con fuentes de fondos, y se presentan informes sobre los gastos de los segmentos en relación con b) los objetivos de desarrollo humano, c) los programas y d) las zonas geográficas.

#### a) Fuentes de fondos

33.2 Un fondo es una entidad declarante establecida para contabilizar las transacciones relacionadas con un propósito u objetivo determinado. Los fondos se segregan con el propósito de realizar actividades específicas o de alcanzar determinados objetivos de conformidad con reglamentos, restricciones o limitaciones especiales. Los estados financieros se preparan con arreglo a un criterio de contabilidad por fondos y muestran la situación consolidada de todos los fondos al final del ejercicio. Los saldos de los fondos representan el monto residual acumulado de ingresos y gastos.

33.3 Las actividades del Organismo se financian con cargo a cinco grupos de fondos, cada uno de los cuales tiene sus propios parámetros de uso de los ingresos.

33.4 El fondo para fines generales es parte del presupuesto por programas del OOPS y constituye la principal fuente de financiación de las actividades periódicas del Organismo. Ese fondo permite al Organismo cumplir sus obligaciones con consignaciones autorizadas y se financia principalmente mediante contribuciones voluntarias y donaciones en especie de Gobiernos, organismos intergubernamentales y no gubernamentales y autoridades de los países anfitriones.

33.5 El fondo para fines específicos también forma parte del presupuesto por programas del OOPS, pero solo se puede utilizar para actividades específicas (como apoyo directo o asistencia alimentaria y en efectivo a través del programa de red de protección social) realizadas por un período determinado y con un presupuesto definido.

33.6 El fondo del Departamento de Microfinanciación se destina a proporcionar crédito para actividades empresariales, para el consumo de los hogares y para satisfacer las necesidades de vivienda a fin de mejorar la calidad de vida de las familias y los propietarios de pequeñas empresas y mantener los puestos de trabajo, reducir la pobreza, empoderar a las mujeres y proporcionar oportunidades de generación de ingresos a los refugiados de Palestina.

33.7 Los fondos para llamamientos de emergencia tienen por objeto atender necesidades urgentes mediante la prestación de socorro de emergencia consistente, por ejemplo, en ayuda alimentaria, refugio y suministros médicos. Los fondos se recaudan principalmente mediante el procedimiento de llamamientos unificados y deben utilizarse en plazos especificados. En virtud de la aplicación del nuevo sistema de planificación de los recursos institucionales, los fondos para llamamientos de emergencia para la República Árabe Siria se reclasificaron internamente del segmento de proyectos financiados con fondos para fines específicos al segmento de llamamientos de emergencia especiales, lo que también está en consonancia con la presentación de informes a los donantes a partir de 2016.

33.8 Los fondos para proyectos se utilizan para atender las necesidades de inversión en capital fijo (por ejemplo, la construcción de escuelas y centros de salud) o de desarrollo, para reforzar o complementar los programas y sistemas existentes (como el de mejora de la salud ambiental). Los proyectos se ejecutan para cumplir un objetivo determinado y las contribuciones están sujetas a plazos concretos y se destinan a los propósitos especificados.

#### **b) Objetivos de desarrollo humano**

33.9 El enfoque en materia de planificación del OOPS incluye cuatro objetivos de desarrollo humano por los que se guía el Organismo para cumplir su misión de ayudar a los refugiados de Palestina, a fin de alcanzar los objetivos previstos con una gestión eficaz y eficiente. Los 15 objetivos estratégicos que orientan las actividades básicas del OOPS están agrupados en los cuatro objetivos de desarrollo humano siguientes:

- Una vida larga y saludable, que incluye los objetivos siguientes: a) garantizar el acceso universal a servicios integrales y de buena calidad de atención primaria de la salud; b) proteger y promover la salud de la familia; y c) prevenir y combatir las enfermedades;
- Adquisición de conocimientos y capacidades, que incluye los objetivos siguientes: a) asegurar el acceso y la cobertura universales en materia de educación básica; b) mejorar la calidad y los resultados educativos en comparación con los niveles fijados; y c) mejorar el acceso de los estudiantes con necesidades especiales a oportunidades educativas;
- Un nivel de vida digno, que incluye los objetivos siguientes: a) reducir la pobreza extrema; b) mitigar los efectos en las personas de las situaciones de emergencia (tanto en caso de emergencias familiares en pequeña escala como de crisis nacionales); c) proporcionar servicios financieros inclusivos y mayor acceso a los sistemas de crédito y ahorro, sobre todo a los grupos vulnerables, como las mujeres, los jóvenes y los pobres; d) aumentar la empleabilidad; y e) mejorar el entorno urbano mediante un desarrollo sostenible de los campamentos y la mejora de la infraestructura y los alojamientos que no cumplen con las normas mínimas;
- Pleno goce de los derechos humanos, que incluye los objetivos siguientes: a) asegurar que la prestación de servicios satisfaga las necesidades de protección de los beneficiarios, incluidos los grupos vulnerables; b) salvaguardar y promover los derechos de los refugiados de Palestina fomentando el respeto de los derechos humanos, el derecho internacional humanitario y el derecho internacional de los refugiados; c) reforzar la capacidad de los refugiados para concebir e implementar servicios sociales sostenibles en sus comunidades; y d) garantizar que la inscripción de los refugiados de Palestina en los servicios del OOPS y su elegibilidad para optar a ellos se ajusten a las normas internacionales pertinentes;

- Además de los objetivos indicados, el OOPS aspira a gestionar con eficacia y eficiencia proporcionando una orientación y un control generales y velando por la eficiencia de las operaciones y la eficacia de la gestión financiera y de los riesgos.

**c) Programa**

33.10 Desde el punto de vista funcional, el Organismo está organizado en cuatro programas básicos que prestan servicios directamente a los beneficiarios del OOPS, guiados por la dirección ejecutiva y con la asistencia de los departamentos de apoyo:

- El programa de educación proporciona educación básica y secundaria a estudiantes con necesidades educativas especiales, así como formación profesional y técnica. El programa cuenta con diez centros de formación profesional que imparten formación práctica en farmacia, fontanería, carpintería, actividad empresarial e informática. También ofrece capacitación y desarrollo en el empleo para docentes con el objetivo de desarrollar sus calificaciones profesionales, así como formación previa al empleo para docentes nuevos. El programa promueve además el acceso de los estudiantes a estudios superiores mediante becas;
- El programa de salud cuenta con una red de centros de atención primaria de la salud y clínicas móviles que son la base de sus servicios de salud y en los que se prestan servicios de medicina general preventiva y servicios de especialistas adaptados a las necesidades de cada etapa de la vida. Si bien el programa se centra fundamentalmente en la atención primaria de la salud, también facilita el acceso de los refugiados de Palestina a servicios de atención secundaria y terciaria. El subprograma de salud ambiental controla la calidad del agua potable, presta servicios de saneamiento y lleva a cabo actividades de control de vectores y roedores en los campamentos de refugiados;
- El programa de mejora de la infraestructura y los campamentos hace frente a las condiciones de vida cada vez más precarias de los refugiados de Palestina en los campamentos. El programa fomenta la creación de vecindarios sostenibles en los planos ambiental y social. El OOPS repara refugios y, en coordinación con los Gobiernos de los países de acogida, planifica proyectos de realojamiento y reconstrucción en respuesta a las demoliciones provocadas por conflictos armados u otras situaciones de emergencia. El programa gestiona la construcción y el mantenimiento de todos los locales e instalaciones del OOPS.
- El programa de servicios sociales y de socorro ofrece a los refugiados de Palestina una gama de servicios directos e indirectos de protección social. El subprograma de servicios de socorro proporciona asistencia a través de una red de protección social que comprende el suministro de alimentos básicos, subsidios en efectivo y complementos de los ingresos familiares para los refugiados de Palestina más vulnerables atrapados en el ciclo de la pobreza extrema. También proporciona asistencia selectiva en efectivo, como subvenciones puntuales en efectivo para cubrir las necesidades básicas de los hogares en las emergencias familiares. Por otro lado, el subprograma ofrece ayuda directa durante las emergencias ocasionadas por situaciones de violencia o disturbios políticos, así como servicios de rehabilitación de viviendas en coordinación con otros programas. El subprograma de servicios sociales promueve en las comunidades la realización de actividades que fomenten la autosuficiencia de los refugiados especialmente vulnerables. El programa atiende en particular las necesidades de las mujeres, los refugiados con discapacidad, los jóvenes y los ancianos. También presta ayuda a los refugiados

vulnerables mediante su programa de microcréditos, gestionado por organizaciones comunitarias;

- La dirección ejecutiva gestiona todos los aspectos de la labor del Organismo a fin de asegurar la ejecución eficaz de los mandatos del OOPS de prestar servicios y asistencia humanitaria a los refugiados de Palestina y a otras personas a las que debe atender en virtud de las resoluciones pertinentes de la Asamblea General, así como de mantener el compromiso de la comunidad internacional con el bienestar social y económico de los refugiados de Palestina. Entre las responsabilidades de la dirección ejecutiva está la de gestionar eficazmente la supervisión, el apoyo jurídico, la recaudación de fondos y la labor de promoción y divulgación a interlocutores externos;
- Los departamentos de apoyo ayudan al Comisionado General a asegurar el buen funcionamiento del Organismo y velan por la gestión eficaz del personal y los recursos financieros, los servicios administrativos y la comunicación interna;
- La División de Protección se estableció en la sede del OOPS en Ammán para proporcionar orientación estratégica y coordinar la ejecución de las diversas actividades de protección de todo el Organismo. De conformidad con el mandato del Organismo, el objetivo de sus actividades de protección es atender las necesidades de protección de los refugiados de Palestina en un contexto de aumento de los conflictos y los desplazamientos en la región. El OOPS ha adoptado un enfoque integral de la protección que incluye una dimensión “interna”, centrada en lograr que se respeten los derechos de los refugiados de Palestina en los programas de prestación de servicios del Organismo y por medio de ellos, y una dimensión “externa”, que implica la colaboración con los garantes de derechos competentes a fin de velar por que se respeten los derechos de los refugiados de Palestina. La División de Protección, por conducto de sus expertos temáticos, centra su labor en las esferas de la integración de la protección, la protección infantil, el género y la violencia por razón de género, la discapacidad y la protección internacional.

**d) Zonas geográficas**

33.11 Aunque el OOPS utiliza principalmente el enfoque basado en programas para conseguir sus objetivos y prestar sus servicios, sus operaciones se gestionan por zonas. De conformidad con el mandato establecido por la Asamblea General, órgano del que depende, el Organismo desarrolla su labor en cinco zonas de operaciones: Jordania, Líbano, República Árabe Siria, Franja de Gaza y Ribera Occidental. En todas las zonas se ofrecen servicios similares, pero cada una de ellas tiene características peculiares debido al contexto político, humanitario y económico particular en que se actúa y la condición de los refugiados de Palestina que se encuentran en ellas y los derechos de que gozan.

**e) Bases de fijación de los precios de las transferencias y cargos entre segmentos**

33.12 Cuando ejecuta actividades financiadas con recursos extrapresupuestarios, el OOPS asume gastos de apoyo indirectos que no se pueden atribuir directamente a actividades, proyectos o programas específicos. Los gastos de apoyo a los programas comprenden gastos de apoyo administrativo, logístico, a la gestión y de otro tipo, como los relacionados con la contratación de personal, el control presupuestario y financiero, el apoyo en materia de tecnología de la información y las comunicaciones y la adopción de medidas sobre adquisiciones, transporte y almacenamiento.

33.13 Los gastos de apoyo indirectos representan una recuperación de gastos de los proyectos que tiene por objeto que las actividades no ordinarias no constituyan gastos financieros con cargo al presupuesto ordinario del Organismo.

33.14 En términos generales se aplica un porcentaje estándar uniforme del 11% como gastos de apoyo indirectos a todas las contribuciones para actividades financiadas con recursos extrapresupuestarios, salvo en el caso del Departamento de Microfinanciación, en que se aplica un porcentaje estándar del 6% a los costos corrientes del Departamento, excluidos los gastos de personal.

**Información financiera por segmentos desglosada por fondo: situación financiera al 31 de diciembre de 2017**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>Actividades financiadas con fondos para fines generales</i>	<i>Actividades financiadas con fondos para fines específicos</i>					<i>Saldos entre fondos</i>	<i>Total</i>
	<i>Presupuesto por programas</i>	<i>Fondos de uso restringido</i>	<i>Departamento de Microfinanciación</i>	<i>Llamamientos de emergencia</i>	<i>Proyectos</i>			
<b>Activo</b>								
<b>Activo corriente</b>								
Efectivo y equivalentes de efectivo	9 937	40 018	12 154	104 317	104 997	–	271 423	
Préstamos a corto plazo por cobrar	–	1 366	24 312	–	–	–	25 678	
Contribuciones por recibir	16 109	–	–	14 674	10 161	–	40 944	
Cuentas por cobrar	18 232	3 577	45	1 048	1 172	(593)	23 481	
Otros activos corrientes	3 559	20	658	68	4 369	–	8 674	
Cuenta operacional del Departamento de Microfinanciación con el OOPS	–	587	–	–	–	(587)	–	
Existencias	22 857	4 370	–	33 189	28 043	–	88 459	
<b>Activo no corriente</b>								
Otros activos no corrientes	96	–	–	–	–	–	96	
Préstamos a largo plazo por cobrar	–	1 358	3 139	–	–	–	4 497	
Propiedades, planta y equipo	476 541	534	185	3 496	19 901	–	500 657	
Activo intangible	21 857	–	218	–	–	–	22 075	
<b>Total del activo</b>	<b>569 188</b>	<b>51 829</b>	<b>40 711</b>	<b>156 792</b>	<b>168 643</b>	<b>(1 180)</b>	<b>985 984</b>	
<b>Pasivo</b>								
<b>Pasivo corriente</b>								
Cuentas por pagar y obligaciones devengadas	81 602	3 915	505	14 038	10 186	(63)	110 182	
Prestaciones de los empleados	83 641	–	417	–	–	35	84 094	
Cuenta operacional del Departamento de Microfinanciación con el OOPS	–	–	587	–	–	(587)	–	
Otros pasivos corrientes	3 995	–	–	3 886	96	–	7 977	
Contribuciones recibidas por adelantado	689	–	–	–	–	(593)	96	
<b>Pasivo no corriente</b>								
Prestaciones de los empleados	726 854	–	4 174	–	–	–	731 028	
Otros pasivos no corrientes	885	–	9 875	–	–	–	10 760	
<b>Total del pasivo</b>	<b>897 666</b>	<b>3 915</b>	<b>15 558</b>	<b>17 924</b>	<b>10 282</b>	<b>(1 208)</b>	<b>944 137</b>	
<b>Activo neto/patrimonio neto</b>	<b>(328 478)</b>	<b>47 915</b>	<b>25 153</b>	<b>138 868</b>	<b>158 361</b>	<b>28</b>	<b>41 847</b>	

A/73/5/Add.4

	<i>Actividades financiadas con fondos para fines generales</i>	<i>Actividades financiadas con fondos para fines específicos</i>					<i>Saldos entre fondos</i>	<i>Total</i>
		<i>Presupuesto por programas</i>	<i>Fondos de uso restringido</i>	<i>Departamento de Microfi- nanciación</i>	<i>Llama- mientos de emergencia</i>	<i>Proyectos</i>		
Reserva de revalorización y otras reservas	(65 466)	–	–	–	–	708	(64 758)	
Reserva de capital: programa de apoyo comunitario con microcréditos y Departamento de Microfinanciación	–	3 590	25 271	–	–	–	28 861	
Superávit/(déficit) acumulado	(263 012)	44 325	(118)	138 868	158 361	(680)	77 744	
<b>Total del activo neto/patrimonio neto</b>	<b>(328 478)</b>	<b>47 915</b>	<b>25 153</b>	<b>138 868</b>	<b>158 361</b>	<b>28</b>	<b>41 847</b>	

### Información financiera por segmentos desglosada por fondo: rendimiento financiero al 31 de diciembre de 2017

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>Actividades financiadas con fondos para fines generales</i>	<i>Actividades financiadas con fondos para fines específicos</i>					<i>Saldos entre fondos</i>	<i>Total</i>
		<i>Presupuesto por programas</i>	<i>Fondos de uso restringido</i>	<i>Departamento de Microfi- nanciación</i>	<i>Llama- mientos de emergencia</i>	<i>Proyectos</i>		
<b>Ingresos</b>								
Contribuciones en efectivo	624 913	–	–	351 017	208 209	–	1 184 139	
Contribuciones en especie	–	14 891	–	4 634	3 776	–	23 301	
Intereses de préstamos	–	311	11 138	–	–	–	11 449	
Intereses de depósitos bancarios	2 406	–	220	–	–	–	2 626	
<b>Otros ingresos</b>								
Ganancias por diferencias cambiarias	5 633	(292)	216	227	432	–	6 216	
Recuperación de los gastos de apoyo indirectos	53 619	1 130	–	–	–	(54 569)	180	
Ganancias por derivados financieros	70	–	–	–	–	–	70	
Ingresos varios	3 449	6 888	698	(4)	(255)	135	10 911	
<b>Total de ingresos</b>	<b>690 090</b>	<b>22 928</b>	<b>12 272</b>	<b>355 874</b>	<b>212 163</b>	<b>(54 434)</b>	<b>1 238 892</b>	
<b>Gastos</b>								
Sueldos, salarios y prestaciones de los empleados	607 752	1 330	5 118	60 215	21 434	132	695 982	
Suministros y artículos fungibles	33 787	12 536	280	88 380	5 745	–	140 728	
Gastos de ocupación, servicios públicos y locales	12 233	3 045	397	3 564	4 568	–	23 807	
Servicios contratados	35 450	7 812	1 955	22 534	40 378	92	108 221	
Gastos de apoyo indirectos	3 555	–	–	38 540	12 474	(54 569)	–	
Subsidios	22 973	1 516	–	189 330	72 522	–	286 341	
Amortizaciones	35 838	–	168	–	–	–	36 006	
Provisiones y bajas en libros	20 548	(3 488)	1 282	–	–	–	18 342	
Pérdidas derivadas de enajenaciones	275	–	–	6	8	–	289	

	<i>Actividades financiadas con fondos para fines generales</i>	<i>Actividades financiadas con fondos para fines específicos</i>					<i>Saldos entre fondos</i>	<i>Total</i>
	<i>Presupuesto por programas</i>	<i>Fondos de uso restringido</i>	<i>Departamento de Microfinanciación</i>	<i>Llamamientos de emergencia</i>	<i>Proyectos</i>			
Deterioro del valor de propiedades, planta y equipo	728	–	–	–	–	–	728	
<b>Total de gastos</b>	<b>773 139</b>	<b>22 751</b>	<b>9 200</b>	<b>402 568</b>	<b>157 130</b>	<b>(54 345)</b>	<b>1 310 444</b>	
<b>Superávit/(déficit) del ejercicio</b>	<b>(83 049)</b>	<b>177</b>	<b>3 072</b>	<b>(46 694)</b>	<b>55 033</b>	<b>(89)</b>	<b>(71 552)</b>	

**Información financiera por segmentos desglosada por objetivo de desarrollo humano: gastos al 31 de diciembre de 2017**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>Una vida larga y saludable</i>	<i>Adquisición de conocimientos y capacidades</i>	<i>Un nivel de vida digno</i>	<i>Pleno goce de los derechos humanos</i>	<i>Gestión eficaz y eficiente y apoyo en el Organismo</i>	<i>Objetivo de desarrollo humano no asignado</i>	<i>Saldos entre fondos</i>	<i>Total</i>
Sueldos, salarios y prestaciones de los empleados	90 781	428 569	50 413	10 934	115 152	–	132	695 982
Suministros y artículos fungibles	29 240	13 980	88 076	890	8 542	–	–	140 728
Gastos de ocupación, servicios públicos y locales	3 965	8 439	4 197	441	6 765	–	–	23 807
Servicios contratos	41 704	9 099	26 256	3 400	27 670	–	92	108 221
Gastos de apoyo indirectos	5 420	7 845	34 224	1 006	6 074	–	(54 569)	–
Subsidios	4 607	1 301	266 246	1 796	12 391	–	–	286 341
Amortizaciones	4 740	16 038	2 688	415	12 125	–	–	36 006
Provisiones y bajas en libros	–	–	1 320	–	17 022	–	–	18 342
Pérdidas derivadas de enajenaciones	130	17	10	–	132	–	–	289
Deterioro del valor de propiedades, planta y equipo	134	593	–	–	1	–	–	728
<b>Total</b>	<b>180 721</b>	<b>485 880</b>	<b>473 430</b>	<b>18 882</b>	<b>205 874</b>	<b>–</b>	<b>(54 345)</b>	<b>1 310 444</b>

**Información financiera por segmentos desglosada por programa: gastos al 31 de diciembre de 2017**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>Educación</i>	<i>Salud</i>	<i>Mejora de la infraestructura y los campamentos</i>	<i>Servicios sociales y de socorro</i>	<i>División de Protección</i>	<i>Departamento de apoyo</i>	<i>Dirección ejecutiva</i>	<i>Saldos entre fondos</i>	<i>Total</i>
Sueldos, salarios y prestaciones de los empleados	439 766	82 499	31 119	26 922	3 898	60 876	50 770	132	695 982
Suministros y artículos fungibles	16 353	26 149	2 405	88 385	631	6 259	546	–	140 728
Gastos de ocupación, servicios públicos y locales	10 299	3 637	857	2 113	190	5 603	1 108	–	23 807

	Educación	Salud	Mejora de la infraestructura y los campamentos	Servicios sociales y de socorro	División de Protección	Departamento de apoyo	Dirección ejecutiva	Saldos entre fondos	Total
Servicios contratados	11 710	28 503	24 255	9 275	2 777	21 851	9 758	92	108 221
Gastos de apoyo indirectos	7 424	5 192	2 226	33 438	664	2 466	3 159	(54 569)	–
Subsidios	3 794	4 633	6 070	267 856	1 589	339	2 060	–	286 341
Amortizaciones	18 031	3 413	1 807	993	71	10 869	822	–	36 006
Provisiones y bajas en libros	–	–	–	1 320	–	17 022	–	–	18 342
Pérdidas derivadas de enajenaciones	18	34	89	16	–	98	34	–	289
Deterioro del valor de propiedades, planta y equipo	593	82	52	–	–	1	–	–	728
<b>Total</b>	<b>507 988</b>	<b>154 142</b>	<b>68 880</b>	<b>430 318</b>	<b>9 820</b>	<b>125 384</b>	<b>68 257</b>	<b>(54 345)</b>	<b>1 310 444</b>

**Información financiera por segmentos desglosada por zona geográfica: gastos al 31 de diciembre de 2017**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	Zona de Gaza	Zona del Libano	Zona de la República Árabe Siria	Zona de Jordania	Zona de la Ribera Occidental	Sede	Saldos entre fondos	Total
<b>Gastos</b>								
Sueldos, salarios y prestaciones de los empleados	280 302	82 635	56 768	126 801	113 726	35 617	132	695 982
Suministros y artículos fungibles	97 483	5 461	21 761	10 202	5 381	440	–	140 728
Gastos de ocupación, servicios públicos y locales	4 278	3 769	1 663	8 490	4 666	941	–	23 807
Servicios contratados	19 351	49 213	8 546	8 016	8 491	14 512	92	108 221
Gastos de apoyo indirectos	24 050	4 874	19 169	2 042	4 036	398	(54 569)	–
Subsidios	89 165	39 811	115 746	16 810	23 153	1 656	–	286 341
Amortizaciones	15 119	3 267	1 720	2 906	5 251	7 743	–	36 006
Provisiones y bajas en libros	(347)	38	10	612	(1 401)	19 430	–	18 342
Pérdidas derivadas de enajenaciones	157	14	–	–	27	91	–	289
Deterioro del valor de propiedades, planta y equipo	–	–	728	–	–	–	–	728
<b>Total</b>	<b>529 558</b>	<b>189 082</b>	<b>226 111</b>	<b>175 879</b>	<b>163 330</b>	<b>80 828</b>	<b>(54 345)</b>	<b>1 310 444</b>

**Nota 34**

**Presentación de información del presupuesto**

34.1 Las cifras del presupuesto del OOPS se calculan con arreglo al criterio de caja modificado y se presentan en el estado de comparación de los importes presupuestados y reales (estado financiero V) como presupuesto inicial derivado del presupuesto por programas correspondiente a 2016-2017 (Libro Azul). El presupuesto del OOPS incluye las necesidades básicas financiadas con cargo al presupuesto por programas aprobado por la Asamblea General, que, en caso de sobrepasarse, debe someterse nuevamente a la consideración de la Asamblea; las donaciones en especie;

y el presupuesto para proyectos, cuya asignación varía en función de la respuesta de los donantes.

34.2 Comparado con el presupuesto del Libro Azul, el presupuesto por programas, (anteriormente denominado presupuesto del Fondo General), que se publica al comienzo de cada ejercicio económico, presenta necesidades reducidas calculadas sobre la base de las previsiones de ingresos de final del ejercicio y el déficit de caja aceptable. Sin embargo, en el caso del presupuesto para proyectos, se dispone de los recursos cuando se reciben las contribuciones o, en casos excepcionales, cuando los donantes confirman mediante la firma de un acuerdo las promesas de contribución para propuestas de proyectos aprobadas.

34.3 A raíz de la adopción de las IPSAS, el OOPS empezó a aplicar en el ámbito interno un sistema de presupuestación basado en el criterio contable del devengo conforme con dichas normas. Sin embargo, en cumplimiento del Reglamento Financiero y Reglamentación Financiera Detallada, el presupuesto final que se presenta en el estado financiero V todavía hace referencia a un presupuesto elaborado conforme al criterio de caja modificado y se emplea para compararlo con los importes reales.

34.4 El presupuesto del OOPS comprende tres entidades principales (tipos de financiación): el presupuesto por programas, que se financia principalmente mediante contribuciones voluntarias e incluye además 155 funcionarios internacionales financiados con cargo a las cuotas del presupuesto ordinario de las Naciones Unidas; un presupuesto de donaciones en especie; y el presupuesto para proyectos.

34.5 La estructura del presupuesto del Organismo sigue el formato de la presupuestación basada en los resultados, como se refleja en los planes operacionales anuales elaborados a partir de la estrategia de mediano plazo para el período 2016-2021.

34.6 Los presupuestos y cuentas del OOPS se preparan con arreglo a diferentes criterios contables. El estado de situación financiera, el estado de rendimiento financiero, el estado de cambios en el activo neto y el estado de flujos de efectivo se preparan conforme a un criterio estricto del devengo, utilizando una clasificación basada en la naturaleza de los gastos en el estado de rendimiento financiero, mientras que el estado de comparación de los importes presupuestados y reales (estado financiero V) se prepara conforme al criterio de caja modificado.

34.7 Con arreglo a la norma 24 de las IPSAS, cuando los estados financieros y el presupuesto no se preparan con criterios comparables, los importes reales presentados aplicando un criterio comparable al del presupuesto deben conciliarse con los importes reales presentados en los estados financieros, identificando por separado las diferencias atribuibles al uso de distintos criterios, las diferencias temporales y las diferencias derivadas de las entidades. También puede haber diferencias en los formatos y sistemas de clasificación adoptados para la presentación de los estados financieros y del presupuesto.

34.8 Se producen diferencias atribuibles a la aplicación de distintos criterios contables cuando el presupuesto aprobado se prepara con un criterio contable distinto del utilizado para la contabilidad, como se indica en el párrafo 34.6.

34.9 Surgen diferencias temporales cuando el ejercicio presupuestario no coincide con el período al que se refieren los estados financieros. En el caso del OOPS no existen diferencias temporales a efectos de la comparación entre los importes presupuestados y reales.

34.10 Se producen diferencias derivadas de las entidades examinadas cuando el presupuesto omite fondos que forman parte de la entidad para la cual se preparan los estados financieros.

34.11 Las diferencias de presentación obedecen a diferencias en el formato y en los sistemas de clasificación adoptados para la presentación del estado de flujos de efectivo y el estado de comparación de los importes presupuestados y reales.

34.12 A continuación se presenta la conciliación entre los importes reales presentados con criterios comparables en el estado de comparación de los importes presupuestados y reales (estado financiero V) y los importes reales presentados en el estado de flujos de efectivo (estado financiero IV) para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017.

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>Operaciones</i>	<i>Inversiones</i>	<i>Financiación</i>	<i>Total</i>
<b>Importes reales expresados según criterios comparables (estado financiero V)</b>	832 691	104 460	–	937 151
Diferencias atribuibles a la aplicación de distintos criterios contables	170 931	(145 167)	(78)	25 686
Diferencias temporales	–	–	–	–
Diferencias debidas a las entidades examinadas	(44 559)	2 850	1 019	(40 690)
Diferencias de presentación	(917 949)	–	–	(917 949)
<b>Importes reales en el estado de flujos de efectivo (estado financiero IV)</b>	<b>41 114</b>	<b>(37 857)</b>	<b>941</b>	<b>4 198</b>

34.13 Los compromisos pendientes, que incluyen las órdenes de compra pendientes y los flujos de efectivo netos de las actividades de operación, de inversión y financieras, se presentan como diferencias atribuibles a la aplicación de distintos criterios contables. Los ingresos que no figuran en el estado de comparación de los importes presupuestados y reales se asientan como diferencias de presentación. Las diferencias derivadas de las entidades examinadas se producen porque el presupuesto aprobado, como ya se ha señalado, incluye el presupuesto por programas, el presupuesto de donaciones en especie y el presupuesto para proyectos. El estado de flujos de efectivo también incluye el fondo para llamamientos de emergencia, el fondo del Departamento de Microfinanciación y el fondo para fines específicos del presupuesto por programas.

34.14 Los importes presupuestados se presentan con arreglo a una clasificación basada en los tipos de gastos determinados en el presupuesto por programas aprobado para 2016-2017, conforme a la recomendación formulada por la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto y aprobada por la Asamblea General.

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>Total de gastos</i>
<b>Importes reales expresados según criterios comparables (estado financiero V)</b>	937 151
Diferencias atribuibles a la aplicación de distintos criterios contables	8 491
Diferencias temporales	
Diferencias debidas a las entidades examinadas	364 802
<b>Importes reales en el estado de rendimiento financiero (estado financiero II)</b>	<b>1 310 444</b>

### Explicación de las diferencias significativas

34.15 A continuación se explican las diferencias significativas entre el presupuesto inicial y el presupuesto final y entre el presupuesto final y los importes reales.

#### *Presupuestos inicial y final (ingresos y gastos/gastos de capital)*

34.16 El presupuesto inicial de gastos corresponde al presupuesto publicado en el Libro Azul, mientras que el presupuesto final de gastos es la asignación presupuestaria aprobada para 2017 a fin de ejercicio.

34.17 El presupuesto por programas correspondiente a 2017, que figura en el Libro Azul para el período 2016–2017, ascendió a 964,1 millones de dólares (criterio de caja modificado). Ese monto se presenta en el estado financiero V como presupuesto “inicial”. Con arreglo al criterio de caja modificado, el presupuesto por programas final para 2017 fue de 1.143,0 millones de dólares, lo que supone un incremento de 178,9 millones de dólares (18,6%). Ese monto se presenta en el estado financiero V como presupuesto “final”. La suma de 178,9 millones de dólares representa un aumento del presupuesto final debido principalmente a un incremento en el presupuesto final para proyectos, que aumentó en 188,6 millones de dólares respecto de la suma de 189,3 millones de dólares, incluidos los fondos de uso restringido (proyectos financiados con fondos para fines específicos), lo que quedó compensado en parte por la disminución en el presupuesto por programas final, que pasó de 774,8 millones de dólares a 727,4 millones de dólares (incluidas las contribuciones en especie).

#### *Utilización del presupuesto*

34.18 La variación en la utilización presupuestaria de los distintos componentes de los costos presupuestarios obedece a diversos factores, como las medidas adoptadas por la administración para reducir el déficit de caja, la depreciación del sheqel israelí frente al tipo de cambio presupuestado, un mejor ajuste de la recuperación de gastos, la distribución de efectivo y alimentos del programa de red de protección social, el aumento de los salarios en el Territorio Palestino Ocupado y otras reservas del presupuesto. A continuación se indica la tasa de utilización respecto de los diferentes componentes fundamentales del gasto:

- *Gastos de personal.* La tasa de ejecución es del 96,1%. Se utilizaron 23,7 millones de dólares menos de lo previsto debido a: a) una elevada tasa de vacantes del personal de contratación internacional (financiado con cargo a las cuotas) y a la inexistencia de compromisos de gastos de personal en el nuevo sistema de planificación de los recursos institucionales; b) los gastos de personal de zona contratado a plazo fijo, jornaleros y empleados con contratos de duración limitada inferiores a lo previsto en 11,3 millones de dólares, debido a las medidas adoptadas por la administración para reducir el déficit de caja en el

presupuesto por programas; y c) los gastos en concepto de pagos en efectivo por cese en el servicio inferiores a lo previsto en 5,2 millones de dólares, debido a jubilaciones que deben pagarse en 2018, a raíz de una diferencia temporal y a una diferencia en el número de funcionarios que, según las previsiones, se jubilarán a los 60;

- *Suministros*. La tasa de ejecución es del 94,8%. Se utilizaron 3,6 millones de dólares menos de lo previsto debido a diferencias temporales;
- *Mantenimiento de locales y equipo*. La tasa de ejecución es del 72,5%. Se utilizaron 45,7 millones de dólares menos de lo previsto debido a la reciente recepción de donaciones consignadas al final del ejercicio de 2017, pero arrastradas a 2018;
- *Capacitación, viajes, servicios administrativos y consultoría*. La tasa de ejecución es del 79,5%. La utilización inferior a la prevista se debe a las continuas medidas adoptadas por la administración para subsanar el déficit de caja en relación con el presupuesto por programas;
- *Servicios de hospital y otros servicios*. La tasa de ejecución es del 90,6%. Los gastos inferiores a lo previsto se deben a proyectos relacionados con órdenes de compra de servicios que deberán ejecutarse en el ejercicio financiero siguiente, en consonancia con la duración de los proyectos, y a la prórroga de los contratos de servicios de hospital;
- *Subsidios para situaciones de especial necesidad, subsidios a pacientes y a terceros*. La tasa de ejecución es del 91,5%. Los gastos inferiores a lo previsto en concepto de subsidios en efectivo se deben a diferencias temporales;
- *Reservas*. Las reservas son producto de las medidas adoptadas por la administración y de una mayor armonización entre la recuperación de los gastos y los proyectos de llamamientos de emergencia, principalmente en lo que respecta al llamamiento de emergencia para la República Árabe Siria.

### Nota 35

#### Empresa en marcha

35.1 Los estados financieros adjuntos se han preparado partiendo de la premisa de que el Organismo continuará funcionando como una empresa en marcha. Sin embargo, como se muestra en los estados financieros, el Organismo presentó un déficit neto de 71,552 millones de dólares en 2017 (42,076 millones de dólares en 2016). Los siguientes factores demuestran que el Organismo continúa funcionando como una empresa en marcha.

35.2 En 2017 el Organismo tenía un activo neto total de 41,847 millones de dólares (142,627 millones de dólares en 2016) y su activo corriente total superaba el pasivo corriente total en 256,311 millones de dólares (295,037 millones de dólares en 2016). El saldo de efectivo y equivalentes de efectivo del Organismo al 31 de diciembre de 2017 era de 271,423 millones de dólares (267,225 millones de dólares en 2016). Además, como se indica en la nota 18, al 31 de diciembre de 2017, los activos contingentes del Organismo ascendían a 661,511 millones de dólares (598,834 millones de dólares al 31 de diciembre de 2016), asociados con contribuciones de los donantes respecto de las cuales se habían firmado acuerdos, pero no se habían cumplido los criterios de reconocimiento de los ingresos.

35.3 Con la excepción de 155 puestos de contratación internacional financiados por la Asamblea General con cargo al presupuesto ordinario de las Naciones Unidas, las operaciones del Organismo se financian mediante las contribuciones voluntarias de los Estados Miembros y otros donantes. La Asamblea General aprueba resoluciones

fundamentales de apoyo a las operaciones del OOPS cada año y de renovación de su mandato cada tres. Además, la Comisión Asesora del OOPS, que reúne a los principales donantes y a representantes de los países en que el OOPS realiza sus operaciones, reafirma su apoyo al Organismo en sus reuniones semestrales. El OOPS también está tratando de ampliar su base de donantes buscando apoyo en todos los continentes, con especial atención a los donantes regionales y de programas de emergencia. Al mismo tiempo, el Organismo está procurando conseguir financiación del sector privado.

35.4 La falta de seguridad financiera del OOPS ha sido motivo de una honda preocupación de larga data para la Asamblea General. En un esfuerzo por hacer frente de manera decidida a la situación financiera del Organismo, el 6 de diciembre de 2016, la Asamblea General, en el párrafo 32 de su resolución 71/93, solicitó al Secretario General que facilitase consultas amplias con los Estados Miembros, en particular los países de acogida, los miembros de la Comisión Asesora del Organismo y otros donantes, así como con las instituciones financieras internacionales, a fin de explorar todas las posibles formas y medios, incluidas las contribuciones voluntarias y las cuotas, de asegurarse de que la financiación del Organismo fuese suficiente, previsible y sostenida para la duración de su mandato. Conforme a lo recomendado por el Secretario General en el informe que presentó a la Asamblea General sobre las operaciones del OOPS, de 30 de marzo de 2017, el Comisionado General del Organismo sigue aplicando las recomendaciones formuladas en él para continuar las operaciones durante todo su mandato.

35.5 La financiación de las operaciones relacionadas con las actividades para fines generales del presupuesto por programas sigue siendo la principal dificultad que ha tenido que afrontar el Organismo en los últimos años. Como se indica en la información financiera por segmentos desglosada por fondo, las actividades para fines generales presentaban un déficit de 83,049 millones de dólares al 31 de diciembre de 2017 (frente a un déficit de 48,342 millones de dólares al 31 de diciembre de 2016). El activo neto del presupuesto por programas arrojó un déficit neto de 328,479 millones de dólares al 31 de diciembre de 2017 (frente a un déficit de 255,333 millones de dólares al 31 de diciembre de 2016). El Organismo está tratando activamente de conseguir contribuciones con las que sufragar sus actividades para fines generales a fin de mantener sus operaciones básicas.

### **Nota 36**

#### **Partes relacionadas**

Las partes relacionadas del OOPS son:

- a) La Caja de Previsión del Personal de Zona, controlada por el Organismo;
- b) La Secretaría de las Naciones Unidas, puesto que ejerce una influencia considerable sobre el OOPS, entre otras razones porque los sueldos y los gastos y obligaciones conexos de la mayor parte del personal internacional del Organismo, incluido el personal directivo clave, se sufragan con cargo al presupuesto ordinario de las Naciones Unidas;
- c) El personal directivo clave, que incluye a los miembros del Comité de Gestión, tiene autoridad respecto de la planificación, la dirección y el control de las actividades del Organismo (o de partes importantes de estas). Las categorías principales de personal directivo clave son el Comisionado General/Comisionado General Adjunto y los directores de la sede y las oficinas de zona. La remuneración agregada abonada al personal directivo clave abarca los sueldos netos, el ajuste por lugar de destino, las prestaciones como subsidios y subvenciones, y las contribuciones del empleador a la pensión y el seguro médico. La remuneración del personal directivo clave comprende el subsidio de vivienda y el subsidio para gastos de

representación, que se pagan como parte de los sueldos a pesar del aspecto representativo de esas prestaciones. A continuación, se presentan de forma resumida las transacciones relacionadas con el personal directivo clave que se realizaron en 2017:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

<i>Número de personas</i>	<i>Remuneración total</i>	<i>Anticipos pendientes con cargo a las prestaciones pendientes de pago</i>	<i>Préstamos</i>	<i>Número de personas</i>
Personal directivo clave	4 260	94	–	19

d) El Organismo no dio empleo a ningún familiar cercano del personal directivo clave durante el ejercicio;

e) Los anticipos se hacen con cargo a las prestaciones de conformidad con el estatuto y reglamento del personal de zona y el personal de contratación internacional del OOPS. Todo el personal del Organismo puede obtener anticipos con cargo a las prestaciones.

**Nota 37  
Acontecimientos posteriores**

En 2018 uno de los principales donantes retuvo los fondos destinados al OOPS, y es posible que en el futuro los reduzca de forma drástica y sin precedentes. El Comisionado General está colaborando intensamente con los donantes, tanto nuevos como tradicionales, para suplir ese déficit y ha designado a un equipo de tareas para la recaudación de fondos a nivel mundial encargado de movilizar más recursos para el Organismo. Se ha puesto en marcha la iniciativa mundial “La Dignidad No Tiene Precio” y el equipo de tareas está ampliando la base de donantes tradicionales para incluir a empresas privadas y otros nichos de financiación.

**Nota 38  
Fecha y aprobación**

El Director de Finanzas aprobó y certificó la conformidad de los estados financieros y las notas, que fueron publicados el 31 de marzo de 2018.

