



## Asamblea General

Distr. general  
18 de julio de 2012  
Español  
Original: inglés

---

### **Comité Ejecutivo del Programa del Alto Comisionado**

#### **63º período de sesiones**

Ginebra, 1º a 5 de octubre de 2012

Tema 5 b) del programa provisional

**Examen de informes sobre la labor del Comité Permanente:  
presupuestos, gestión, control financiero y supervisión  
administrativa de los programas**

### **Auditoría interna en la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (2011-2012)**

#### **Informe de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna**

##### *Resumen*

El presente informe ofrece un panorama general de las actividades de auditoría interna realizadas por la División de Auditoría Interna (DAI) de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) en la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), y abarca el período comprendido entre el 1º de julio de 2011 y el 30 de junio de 2012.

## Índice

	<i>Párrafos</i>	<i>Página</i>
I. Introducción .....	1–4	3
II. Modalidades de auditoría .....	5–20	3
A. Planificación, presentación de informes y seguimiento .....	5–7	3
B. Dotación de personal y financiación .....	8–11	4
C. Cooperación y coordinación .....	12–18	5
D. Servicios de asesoramiento .....	19–20	6
III. Panorama general de los resultados .....	21–32	6
A. Cobertura de la auditoría .....	21–24	6
B. Sede y Tecnología de la Información .....	25–30	9
C. Actividades sobre el terreno .....	31–32	10
IV. Estado de aplicación de las recomendaciones .....	33–39	11
A. Cambios en la calificación y seguimiento de las recomendaciones .....	33	11
B. Resultados fundamentales .....	34–37	12
C. Recomendaciones pendientes de más de dos años de antigüedad .....	38	12
D. Efectos de las recomendaciones concluidas durante el período del informe ..	39	13
 Anexos		
I. Situación de las actividades previstas y realizadas en el período .....		15
II. Informes finales publicados en el período .....		17
III. Recomendaciones pendientes durante más de dos años .....		18

## I. Introducción

1. La Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) se estableció en virtud de la resolución 48/218B de la Asamblea General, de 29 de julio de 1994, para mejorar la supervisión en las Naciones Unidas. La Oficina, que es independiente desde un punto de vista operacional, tiene por cometido prestar asistencia al Secretario General en el cumplimiento de sus funciones de supervisión interna de los recursos y el personal de las Naciones Unidas por medio de auditorías internas y actividades de vigilancia, inspección, evaluación e investigación.
2. La División de Auditoría Interna de la OSSI (DAI/OSSI) presta servicios de auditoría interna a las organizaciones en el marco del párrafo 5.15 del Reglamento Financiero y Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas, que estipula que las entidades que operen en virtud de este Reglamento serán objeto de auditoría por la DAI/OSSI y la Junta de Auditores de las Naciones Unidas. Como el Reglamento financiero para los fondos de contribuciones voluntarias de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) se basa en el Reglamento Financiero y Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas, el artículo 12 del Reglamento Financiero del ACNUR se refería anteriormente a la labor de auditoría de la DAI/OSSI. El 12 de octubre de 2011, este Reglamento Financiero fue revisado para referirse a la auditoría interna y no a la de la DAI/OSSI.
3. Un memorando de entendimiento entre el ACNUR y la OSSI establece las modalidades para la prestación de servicios de auditoría interna al ACNUR por la DAI/OSSI. El primer memorando se firmó en abril de 1997 y se ha ido revisando periódicamente para que los servicios prestados sigan respondiendo a las necesidades del ACNUR. La última revisión, que se llevó a cabo en junio de 2009, no se había concluido en el momento de preparar este informe.
4. El presente informe brinda un panorama general de las actividades de la DAI/OSSI durante el período comprendido entre el 1º de julio de 2011 y el 30 de junio de 2012. Se presenta de conformidad con el memorando de entendimiento, que dispone que, en consulta con el Alto Comisionado, la DAI/OSSI preparará un informe anual sobre las actividades de auditoría interna para su presentación al Comité Ejecutivo.

## II. Modalidades de auditoría

### A. Planificación, presentación de informes y seguimiento

#### Planificación y presentación de informes

5. De acuerdo con el proceso de planificación acordado con el ACNUR se preparó un plan anual basado en los riesgos para el período comprendido entre enero y diciembre. La DAI/OSSI determinó las actividades de riesgo alto y medio y celebró consultas con el personal directivo del ACNUR para confirmar las actividades señaladas. No se indicaron problemas en el proceso de elaboración de los planes de trabajo para 2011 y 2012 abarcados en el presente informe anual.

#### Seguimiento

6. La DAI/OSSI presentó al Inspector General, al Contralor y Director de la División de Gestión Financiera y Administrativa, y al jefe del Servicio de Elaboración y Evaluación de Políticas un informe mensual sobre los progresos realizados en la aplicación del plan de

trabajo, que la Unidad de Coordinación de Auditorías y Políticas transmitió al personal directivo del ACNUR. Trimestralmente se compartieron y confirmaron las actividades con el ACNUR, y el personal directivo del ACNUR y la DAI/OSSI revisaron y aprobaron los cambios al plan de trabajo.

7. La DAI/OSSI tiene una Sección de Prácticas Profesionales, encargada de la garantía de calidad a nivel interno y del programa de mejora. Esta sección diseña los patrones y metodologías para realizar las auditorías de la DAI/OSSI.

## B. Dotación de personal y financiación

### Dotación de personal

8. En el cuadro 1 se indican el número y el tipo de puestos aprobados para 2011 y 2012. Debido a las restricciones presupuestarias, inicialmente el ACNUR propuso una reducción de tres puestos (un P-5, un P-4 y un P-3) para 2012. Tras las consultas celebradas se congeló únicamente el puesto P-4 de Siria y se consideró improbable la realización de alguna actividad de auditoría en 2012.

Cuadro 1

**Número y tipo de puestos aprobados para 2011 y 2012**

	<i>Audidores residentes</i>					
	<i>Ginebra</i>		<i>Nairobi</i>		<i>Pakistán, Siria, Sri Lanka y Senegal</i>	
	<i>2011</i>	<i>2012</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>
Cuadro orgánico	9	9	5	5	4	3
Servicios generales	3		1	1	-	-

9. La situación de las vacantes mejoró durante el período que abarca el informe, y a fines de mayo de 2012 solo un puesto de 21 estaba vacante y la contratación estaba casi completa.

10. Para complementar la contribución del ACNUR, la OSSI suministró los siguientes recursos sin cargo al ACNUR:

- Dos puestos de la categoría de servicios generales para tareas administrativas;
- La Sección de Auditoría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC) de la DAI/OSSI prestó apoyo a las auditorías de Tecnología de la Información (TI) efectuadas en el período a que se refiere el informe; y
- Las Secciones de Prácticas Profesionales y Misiones Especiales de la DAI/OSSI prestaron asesoramiento y realizaron controles de calidad.

### Financiación

11. Los fondos provistos en los cuatro últimos años figuran en el cuadro 2 *infra*. La OSSI ha mantenido un presupuesto de crecimiento nulo pero experimentó problemas en 2012 cuando se asignó un presupuesto de viajes de 186.000 dólares de los Estados Unidos para cubrir los viajes de misión, que anteriormente promediaban unos 300.000 dólares anuales. El ACNUR está considerando la posibilidad de hacer una asignación adicional para sufragar los gastos del segundo semestre de 2012.

Cuadro 2

**Presupuesto de auditoría interna asignado por año respecto al presupuesto total del ACNUR**

(En dólares de los Estados Unidos)

	2009	2010	2011	2012
Gastos de personal	3 554 681	3 306 821	3 314 844	4 038 759
Gastos no relacionados con el personal	299 500	380 522	473 999	297 284
Total de auditoría interna	3 854 181	3 687 343	3 788 843	4 336 043
Presupuesto del ACNUR	2 293 386 692	3 288 729 634	3 308 830 000	3 536 171 160
Porcentaje del presupuesto	0,17%	0,11%	0,11%	0,13%

**C. Cooperación y coordinación****Comité de Supervisión del ACNUR**

12. Durante el año no se realizó ninguna reunión del Comité de Supervisión, habida cuenta del establecimiento del Comité Independiente de Auditoría y Supervisión. La primera reunión del Comité Independiente se celebró los días 5 y 6 de junio de 2012. La DAI/OSSI fue invitada a la primera sesión y asistió a la sesión sobre la auditoría interna.

**Personal directivo del ACNUR**

13. Durante el período que abarca el informe, la DAI/OSSI se reunió con los directores y representantes de oficinas para examinar el calendario, el alcance y los objetivos de las actividades de auditoría previstas y futuras.

14. No se planearon series de reuniones con el personal superior, y la DAI/OSSI no asistió a ninguna reunión de grupo de ese personal.

**Auditoría externa – Junta de Auditores**

15. Se celebraron las reuniones bilaterales necesarias para abordar las cuestiones de auditoría. Se organizaron reuniones trimestrales con el Contralor del ACNUR para reforzar la coordinación y planificación de las auditorías.

**Oficina del Inspector General (OIG)**

16. Durante el período a que se refiere el informe, los representantes de la OIG y la DAI/OSSI se reunieron periódicamente, en general una vez por mes, para explorar sinergias en esferas como el control de las recomendaciones y la planificación de las actividades.

**Coordinador de la labor de auditoría y unidad de coordinación**

17. En el período examinado, el Contralor se desempeñó como coordinador de la DAI/OSSI y se celebraron reuniones mensuales, en la medida de las posibilidades, con la Unidad de Coordinación de Auditorías y Políticas, situada en la oficina del Contralor, para analizar las cuestiones relacionadas con el plan de trabajo.

**Enlace con otros órganos de supervisión**

18. La DAI/OSSI participó en la reunión de 2011 de los representantes de los servicios de auditoría interna de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas y las instituciones financieras multilaterales. Este grupo examina los asuntos de interés común

para la comunidad de auditores de las Naciones Unidas. La DAI/OSSI también entabló contacto con otras organizaciones auditoras de Ginebra y Europa a través de redes y reuniones informales.

## **D. Servicios de asesoramiento**

19. Durante el período que abarca el informe, la DAI/OSSI realizó las siguientes actividades:

- Asesoramiento sobre la prevención del fraude en las adquisiciones, en coordinación con la División de Emergencia, Seguridad y Suministros del ACNUR;
- Asesoramiento sobre las auditorías basadas en los riesgos de los asociados en la ejecución, en coordinación con la División de Gestión Financiera y Administrativa del ACNUR;
- Exposición sobre la sección de auditoría y los procesos, actividades y metodología de auditoría interna de la DAI/OSSI en la reunión de los nuevos representantes celebrada en Ginebra en septiembre de 2011;
- Exposición sobre la auditoría interna ante la Representación Regional para África Occidental y los representantes destacados en esa región; e
- Intercambio de experiencias con la OIG sobre la formulación y el seguimiento de las recomendaciones de auditoría.

20. Otra cuestión planteada al ACNUR por la DAI/OSSI fue la necesidad de elaborar: 1) una evaluación exhaustiva de los riesgos de fraude para determinar la exposición a los diferentes tipos de sistemas y escenarios de fraude; 2) normas biométricas conformes a las establecidas por la Organización Internacional de Normalización; y 3) una estrategia regional de movilización de recursos para captar fondos de los sectores público y privado en relación con la misión del ACNUR.

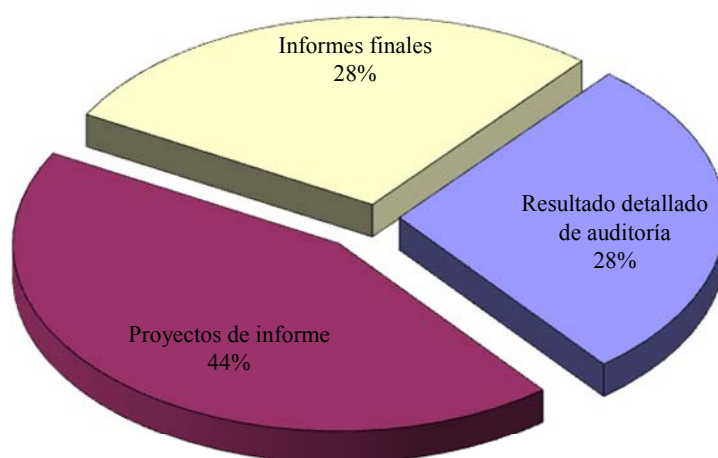
## **III. Panorama general de los resultados**

### **A. Cobertura de la auditoría**

21. El anexo I brinda un panorama general de la situación de las actividades programadas para el período que abarca el informe. En comparación con el anterior período objeto de informe, el número de actividades iniciadas durante el período a que se refiere este informe aumentó de 20 a 27 y el número de las iniciadas en la etapa de informe se incrementó de 17 a 22.

22. Durante el período del informe la OSSI introdujo cambios en el proceso de presentación de informes de auditoría, a saber, un proyecto de resultado detallado de auditoría, además de los proyectos de informe e informes finales. El resultado detallado de auditoría se destina a la dependencia objeto de auditoría, mientras que los proyectos de informe y los informes finales están destinados al Alto Comisionado. En el gráfico 1 figuran las diversas etapas de las 22 actividades en la fase de informe al final del período que abarca el presente informe. El anexo II muestra el número total de informes finales presentados durante el período, incluso los del período anterior que se completaron.

Gráfico 1

**Actividades de auditoría en la fase de informe, al 30 de junio de 2012**

23. Durante el período del informe, la OSSI empezó a proporcionar una calificación global de la adecuación de los controles objeto de auditoría. La calificación se explica a continuación y en el gráfico 2 se ofrece un desglose de las calificaciones de 23 auditorías en las etapas de proyecto de informe e informe final al término del período que abarca el presente informe (incluye tres informes transferidos desde el período anterior en etapa de proyecto):

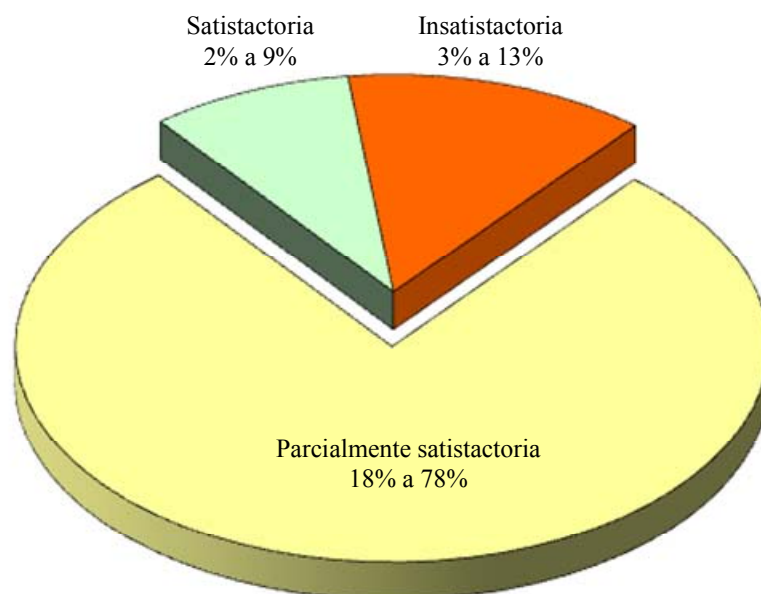
a) La calificación de satisfactorios se aplicará a los resultados de auditoría que permitan concluir que, a juicio de la OSSI, la gobernanza, la gestión de riesgos y los procesos de control interno están adecuadamente diseñados y son eficaces, de manera tal que brindan una seguridad razonable al personal directivo y las partes interesadas sobre el logro de los objetivos del control y/o de las actividades objeto de examen;

b) La calificación de parcialmente satisfactorios se aplicará a los resultados de auditoría que permitan concluir que existen deficiencias importantes, aunque no decisivas, en la gobernanza, la gestión de riesgos o los procesos de control interno, de tal manera que la seguridad razonable puede correr riesgo en cuanto al logro de los objetivos del control y/o de las actividades objeto de examen; y

c) La calificación de insatisfactorios se aplicará a los resultados de auditoría que permitan concluir que existe una deficiencia importante y/o extendida o más en la gobernanza, la gestión de riesgos o los procesos de control interno, de manera tal que no se puede ofrecer una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos del control y/o de las actividades objeto de examen.

Gráfico 2

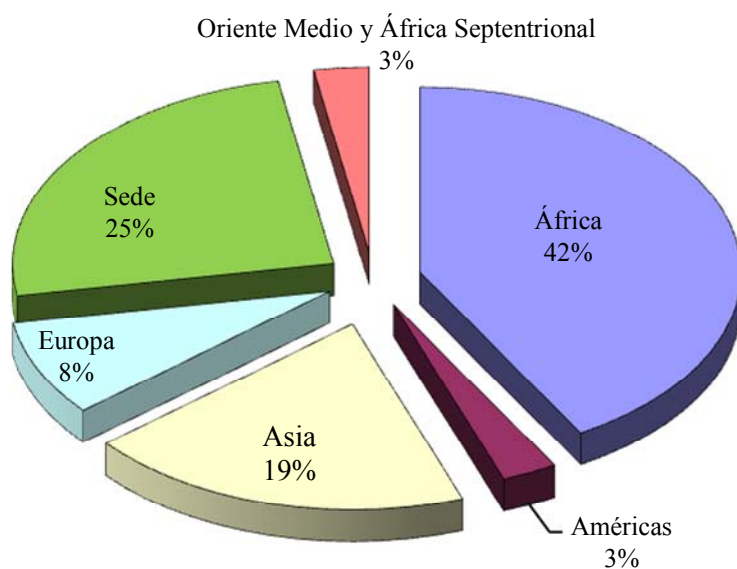
**Calificación de las auditorías en las etapas de proyecto de informe e informe final, al 30 de junio de 2012**



24. En el gráfico 3 se muestra la cobertura de auditoría de las actividades por división y oficina y los resultados importantes se examinan *infra*.

Gráfico 3

**Cobertura de auditoría por región geográfica del ACNUR, 1º de julio de 2011 a 30 de junio de 2012**





## **B. Sede y Tecnología de la Información**

25. A continuación se facilitan los detalles de los controles que, según se confirmó, eran eficaces, así como algunos de los resultados importantes comprobados en las auditorías realizadas en 2011.

### **Lucha contra el fraude en el registro, la determinación del estatuto de refugiado y el reasentamiento**

26. La auditoría confirmó que se realizaban controles eficaces para garantizar la integridad de la etapa de registro del proceso de reasentamiento y que las sanciones eran proporcionales a la gravedad del fraude, de modo que se transmitía un mensaje fuerte e inequívoco de disuasión a la comunidad de refugiados y para dar a conocer las sanciones a fin de facilitar la disuasión. Las medidas en curso para reforzar los controles eran:

- La creación de un inventario global de casos de fraude en el reasentamiento;
- El establecimiento de un mecanismo de examen periódico del cumplimiento, por las oficinas locales, de las instrucciones en materia de lucha contra el fraude; y
- El apoyo a las oficinas locales para resolver la acumulación de las investigaciones de los casos de fraude en el reasentamiento.

### **Centro Mundial de Aprendizaje**

27. La auditoría se realizó para examinar la adecuación de los controles existentes sobre las actividades de capacitación y aprendizaje, que son funciones fundamentales en el funcionamiento sumamente descentralizado del ACNUR. Se habían establecido los procesos de gestión y gobernanza, con el apoyo del Centro Mundial de Aprendizaje y la Junta de Gobernanza del Aprendizaje. Se había introducido un sistema de gestión del aprendizaje con un acceso en línea para el personal. Se estaba actuando para reforzar los controles mediante la compatibilización de las prioridades de la organización y las necesidades de capacitación del personal. También se estaba elaborando una política para establecer la responsabilidad general de la gestión de la capacitación obligatoria.

### **Funciones de gestión de recursos humanos trasladadas al Centro Mundial de Servicios**

28. Esta auditoría examinó la adecuación de los controles existentes de la gestión de los recursos humanos por conducto del Centro Mundial de Servicios. Existían controles para garantizar la conformidad con el marco reglamentario existente, incluidos las instrucciones, las directrices y un manual práctico de recursos humanos. Existían herramientas para supervisar las operaciones habituales, como la gestión y supervisión periódicas del personal; la revisión de los legajos personales e individuales, los formularios de acción personal y los documentos de apoyo; y el examen de los informes de auditoría diaria automatizada con todas las entradas de recursos humanos hechas en el módulo de gestión de los recursos humanos Gestión de Sistemas, Recursos y Personal (MSRP en inglés). Sin embargo, existía la necesidad de establecer un mecanismo para garantizar que, a falta de volumen de trabajo en el módulo MSRP, las entradas se hubieran aprobado a un nivel correcto de fiabilidad. Se necesitaba un mecanismo de seguimiento para garantizar la conformidad con las reglas en relación con el proceso de autocertificación de las solicitudes de reembolso de los gastos de viaje, y el ACNUR había adoptado rápidamente medidas estableciendo controles aleatorios de la conformidad sobre autocertificaciones presentadas por funcionarios seleccionadas al azar. La División de Gestión de Recursos Humanos había establecido un marco adecuado para medir los resultados y evaluar la calidad del apoyo prestado al personal. La Sección de la Administración de Personal y Nómina de Sueldos

había fijado objetivos y establecido mecanismos para medir los resultados respecto a esos objetivos y evaluar la eficacia y eficiencia en determinadas esferas, como la tramitación de los subsidios de alquiler, los subsidios de educación, los pagos de final de contrato y las solicitudes de viaje reglamentarias. La delegación de facultades debía actualizarse y comunicarse al personal. Se habían establecido indicadores de resultados mensurables, alcanzables y sometidos a plazos.

**Auditoría de las medidas para garantizar la continuidad de las operaciones y la recuperación en casos de desastre en relación con las aplicaciones informáticas distintas de PeopleSoft en el ACNUR**

29. El ACNUR había establecido un plan de continuidad de las operaciones y contingencia para hacer frente a un posible estallido de pandemia. El ACNUR se centró en la selección del personal más apto, manteniendo la comunicación entre esos agentes y gestionando a distancia las operaciones críticas. También probó con éxito la eficacia de la comunicación y la capacidad para continuar a distancia las operaciones críticas. Sin embargo, debían efectuarse controles adicionales de: 1) el establecimiento de un proceso de evaluación de los riesgos; 2) la actividad de completar las disposiciones en materia de recuperación en casos de desastre destinadas al sistema de gestión basado en resultados y las aplicaciones usadas en las oficinas locales; 3) el establecimiento de enlaces de conectividad satelital alternativa para las oficinas locales; y 4) la unificación de la documentación y la información relativas a la continuidad de las operaciones y a los planes de recuperación en casos de desastre.

**Auditoría posterior a la puesta en práctica del Sistema de gestión de la evaluación de los resultados en el ACNUR**

30. La puesta en práctica del Sistema de gestión de la evaluación de los resultados alcanzó más del 85% de aprobación en el primer año de rodaje del sistema en los diversos lugares de destino y las diferentes categorías de personal. El Sistema apoyó la coherencia, impuso exámenes obligatorios de mitad de período y suministró información oportuna para otras actividades relacionadas con los recursos humanos. Sin embargo, debían hacerse controles adicionales para garantizar que el sistema estuviera alimentado con información actualizada sobre la estructura de la organización.

## **C. Actividades sobre el terreno**

31. La esfera más importante señalada a la atención del personal directivo como resultado de las auditorías realizadas en 2011 sobre el terreno es la escasa capacidad de gestión de los asociados en la ejecución. Un problema similar se señaló en el informe del año pasado y el ACNUR había iniciado un examen al respecto, que se estaba realizando en el momento de preparar el presente informe. A continuación se enumeran los problemas recurrentes de los asociados en la ejecución en las oficinas locales visitadas en Azerbaiyán (AR2011/121/01), Chad (AR2011/115/01), Djibouti (AR2011/112/03), Ecuador (AR2011/151/01), Federación de Rusia (AR2011/121/02), Zambia (AR2011/113/01), la Representación Regional para África Occidental (AR2011/111/01) y la Representación Regional para Europa Meridional (AR2011/121/03):

- La no aplicación por el ACNUR de los procedimientos de selección, retención y terminación de los asociados en la ejecución, lo cual generaba la incapacidad para demostrar que el ACNUR estaba sacando el mayor beneficio de los asociados.

- La no aplicación por los asociados en la ejecución o las oficinas locales de procedimientos tales como los relativos a la realización de conciliaciones bancarias, la certificación de las auditorías, la planificación de las compras, la renovación de los arrendamientos, el registro de las donaciones y la separación de tareas. Estas deficiencias exponían al ACNUR a riesgos de reputación, financieros y operacionales.
- La falta de control de las cuentas por cobrar, que generaba pagos excesivos tanto al personal como a los asociados en la ejecución (ONG).
- Las restricciones de fondos, que impedían que las operaciones en los países alcanzaran su objetivo, a saber, extender la ayuda a un número mayor de refugiados.
- El cumplimiento incompleto de las normas de seguridad, que exponía al personal a riesgos innecesarios en materia de protección y seguridad.

32. La mayoría de los problemas giran en torno a la no aplicación, por las oficinas locales del ACNUR, de los procedimientos documentados. En muchos casos, las oficinas locales consideran que la aplicación absoluta de estos procedimientos no es práctica, aunque suele suceder que la aplicación mejoraría los resultados globales pero simplemente es inoportuna. El ACNUR debe instituir controles que garanticen que tenga conocimiento de los casos en que las oficinas locales han decidido no adherirse a los procedimientos requeridos y considere esos casos individualmente. Es evidente que una visita realizada por los auditores internos cada tantos años no es suficiente. También ocurre que los procedimientos documentados no siempre son óptimos, sino que aparentemente no hay un mecanismo de retroalimentación para aprovechar la experiencia sobre el terreno a fin de mejorar los procedimientos existentes. La aplicación en general es un problema importante en las oficinas locales en una serie de esferas. El ACNUR debe hacer frente a esos problemas sistémicos a nivel de la Oficina.

## **IV. Estado de aplicación de las recomendaciones**

### **A. Cambios en la calificación y seguimiento de las recomendaciones**

33. Durante el período que abarca el informe, la OSSI formuló recomendaciones ajustándose a las tres categorías siguientes:

- Las recomendaciones fundamentales, que se refieren a las deficiencias o los puntos débiles importantes y/o extendidos en la gobernanza, la gestión del riesgo o los procesos de control interno que hacen que no se pueda garantizar una seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos del control y/o de las actividades objeto de examen;
- Las recomendaciones importantes, que se refieren a las deficiencias o los puntos débiles notificables en la gobernanza, la gestión del riesgo o los procesos de control interno que son tales que puede ponerse en riesgo una seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos del control o de las actividades objeto de examen;
- Las oportunidades de mejora son sugerencias que no cumplen los criterios de las recomendaciones fundamentales o importantes, sino que presentan posibilidades de mejora en la gobernanza, la gestión del riesgo o los procesos de control interno que deben tenerse en cuenta para su aplicación discrecional por el personal directivo.

## **B. Resultados fundamentales**

34. En esta sección se señalan los problemas surgidos durante el período del presente informe que dieron lugar a recomendaciones fundamentales y la situación de esos problemas al final del período.

### **Gastos inexplicados objeto de investigación**

35. En la auditoría de una operación se descubrieron gastos inexplicados superiores a 100.000 dólares que está investigando la Oficina del Inspector General. Los problemas de control interno que dieron lugar a esa cuestión se corrigieron y la División de Gestión Financiera y Administrativa está considerando las implicaciones para otras oficinas locales.

### **Insuficiente atención prestada al cobro de las cuentas pendientes**

36. En el momento de la auditoría de las operaciones llevadas a cabo en el Chad había partidas pendientes por un total de 538.815 dólares que necesitaban seguimiento. El 61% de esa suma, o sea, 331.078 dólares, correspondía al período 2003-2009, y el 54% de ese 61%, o sea, 291.290 dólares, estaba pendiente desde 2003. En momentos de preparar el proyecto de informe la suma pendiente se había reducido a unos 60.000 dólares. En el caso de las operaciones realizadas en el Gabón se descubrieron problemas con las cuentas pendientes en varias oficinas locales objeto de auditoría, especialmente en relación con la recuperación del impuesto al valor agregado. Esta cuestión requiere especial atención para garantizar la recuperación de las sumas antes de que sea necesario aplicar medidas de condonación.

### **La falta de un análisis de las consecuencias de las restricciones de fondos para los refugiados y la ausencia de una estimación exacta para atender las necesidades básicas de los refugiados habían generado condiciones de vida deficientes en los campamentos, que ponían en peligro la salud de los refugiados**

37. A causa de las dificultades de financiación, la Representación del ACNUR en Djibouti no había podido alcanzar algunos de sus objetivos del Plan de operaciones en los países de 2010 en relación con el mejoramiento de las condiciones de vida de los refugiados del campamento de Ali Addeh. La financiación de esta operación se había mantenido bastante constante en 2009, 2010 y 2011, en unos 7,5 millones de dólares anuales. Sin embargo, la población del campamento había crecido en un 50% desde diciembre de 2009 hasta junio de 2011, lo que había ejercido más presión sobre la infraestructura y los servicios disponibles en el campamento. En momentos de redactarse el proyecto de informe, se estaban adoptando medidas para analizar de qué manera las restricciones de fondos influían en las necesidades de los refugiados y preparar un plan para indicar en qué momento y de qué manera se podrían cumplir las normas del ACNUR para los campamentos.

## **C. Recomendaciones pendientes de más de dos años de antigüedad**

38. Al final del período a que se refiere el presente informe, el número de recomendaciones pendientes de más de dos años de antigüedad aumentó de 67 a 86 (anexo III). Si bien todas las recomendaciones se están aplicando y se registraron progresos durante el año, la OSSI sigue preocupada por la lentitud de los progresos en la aplicación de las siguientes recomendaciones, que tienen más de cuatro años y cuyo límite actual de aplicación es diciembre de 2012:

- Políticas y procedimientos en materia de gestión de la flota de vehículos: en 2007, la DAI/OSSI recomendó que el ACNUR elaborase políticas y procedimientos de gestión de la flota de vehículos que facilitaran la supervisión y el control globales de las actividades y los costos. En 2011, el ACNUR contrató a un consultor para que realizara un estudio minucioso de la gestión de la flota; actualmente ya se han establecido los objetivos de la gestión de la flota, que esperan la aprobación del personal directivo, tras lo cual se elaborarán procedimientos en forma de un manual de la flota.
- Prestación por reducción de personal: en 2006, la DAI/OSSI recomendó que se elaborara una política para el pago de la prestación por reducción de personal al personal de proyectos y los asociados en la ejecución. El ACNUR sostiene que no es responsable del pago de prestaciones por reducción de personal y está considerando la cuestión en el marco de la revisión global de los acuerdos con los asociados en la ejecución. El ACNUR considera que otras esferas conexas, como la política sobre "gastos de apoyo" y "costos de operaciones" relativa a los acuerdos con los asociados deben revisarse simultáneamente para garantizar la coherencia.
- Seguridad de la red: en 2007, la OSSI recomendó que el ACNUR hiciera pruebas para comprobar la eficacia de la seguridad del sistema. Se ha confirmado el puesto de Oficial Principal de Seguridad de la Información (P-4), que se cubrirá con carácter prioritario en el marco de la transición a la nueva estructura de Tecnología de la Información (TI) del ACNUR. Una vez cubierto ese puesto, el titular se ocupará de resolver los problemas pendientes.
- Política de seguridad de la información: en 2008, la OSSI recomendó que se formulara una política de seguridad de la información para proteger los recursos de información del ACNUR. Este está esperando que se cubra el puesto de Oficial de Seguridad de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC) para que se aplique esta recomendación.

#### **D. Efectos de las recomendaciones concluidas durante el período del informe**

39. Durante el año se pusieron en práctica 63 recomendaciones. La mayoría de las recomendaciones concluidas guardaban relación con las medidas adoptadas en el plano local para reforzar los controles administrativos y programáticos. Las cuestiones resueltas que tenían una repercusión en toda la organización eran:

- El establecimiento, por la División de Gestión de Recursos Humanos, de procedimientos operativos estándar para procesar la información sobre los movimientos de personal recibida de las oficinas en los países;
- La publicación del manual del ACNUR sobre la seguridad de las personas de su competencia;
- La creación de una política revisada de presentación de informes sobre seguridad;
- La preparación de informes adaptados para permitir una comparación entre los cheques realmente pagados y los autorizados;
- Los procedimientos para realizar una conciliación mensual entre los datos de personal y los de la nómina de sueldos;
- Los procedimientos de planificación de las adquisiciones internacionales para contribuir a la planificación y presupuestación anuales;

- La introducción de herramientas para permitir el control central de los servicios de TIC contratados a terceros; y
- Se están finalizando las instrucciones sobre la responsabilidad financiera del personal generada por negligencias graves, que se publicarán como memorando interno y memorando para las oficinas locales. Estas instrucciones se basarán en la instrucción administrativa ST/AI/2004/3, que trata de la negligencia grave.

## Anexo I

### Situación de las actividades previstas y realizadas en el período

	<i>Número de la actividad</i>	<i>Título de la actividad</i>	<i>Situación</i>
1	AR2011/166/03	Examen posterior a la puesta en práctica del Sistema electrónico de resultados	Informe final/completado
2	AR2011/141/06	Programa de reembolso de subsidios en efectivo para los refugiados de Sri Lanka que regresaron	Informe final
3	AR2011/121/02	Operaciones en la Federación de Rusia	Proyecto de informe
4	AR2012/141/01	Operaciones en Myanmar	Proyecto de informe
5	AR2011/115/02	Operaciones en Darfur	Proyecto de informe
6	AR2012/110/01	Operaciones en Burundi	Proyecto de informe
7	AR2011/110/01	Operaciones en el Camerún	Proyecto de informe
8	AR2011/112/03	Operaciones en Djibouti	Proyecto de informe
9	AR2011/165/01	Actividades de recaudación de fondos en el sector privado	Proyecto de informe
10	AR2011/141/07	Operaciones en el Japón	Proyecto de informe (adición)
11	AR2011/121/03	Representación Regional para Europa Meridional	Proyecto de informe (adición)
12	AR2011/162/04	Examen de la situación del personal en espera de destino para cubrir puestos temporales	Proyecto de informe (adición)
13	AR2011/112/02	Operaciones en Somalia	Resultado detallado de auditoría
14	AR2011/110/02	Operaciones en Rwanda	Resultado detallado de auditoría
15	AR2012/112/01	Operaciones en Kenya (gestión financiera y de los programas)	Resultado detallado de auditoría
16	AR2011/111/02	Operaciones en Guinea	Resultado detallado de auditoría
17	AR2012/111/01	Operaciones en Liberia	Resultado detallado de auditoría
18	AR2012/141/01	Gestión financiera en el Pakistán	Resultado detallado de auditoría

	<i>Número de la actividad</i>	<i>Título de la actividad</i>	<i>Situación</i>
19	AR2011/141/03	Operaciones en Sri Lanka (Gestión financiera)	Resultado detallado de auditoría
20	AR2012/112/02	Operaciones en Uganda	Resultado detallado de auditoría
21	AR/2012/112/03	Operaciones en Etiopía	Resultado detallado de auditoría
22	AR/2012/113/04	Operaciones en Zimbabwe	Resultado detallado de auditoría (adición)
23	AR2012/167/02	Gestión de las existencias mundiales	Auditoría en curso
24	AR2012/167/01	Disposiciones para la financiación de la seguridad y la utilización de los recursos	Auditoría en curso
25	AR2012/131/01	Operaciones en Túnez	Auditoría en curso
26	AR2012/141/02	Gestión de los programas en el Pakistán	Auditoría en curso
27	AR2012/121/01	Operaciones en Serbia	Auditoría en curso (adición)
28	AR2011/151/02	Operaciones en Colombia	Cancelada
29	AR2011/161/01	Aplicación del marco global de asignación de recursos	Cancelada
30	AR2011/162/02	Sistema de bienestar del personal	Cancelada
31	AR2011/166/01	Disposiciones para la preparación e intervención en situaciones de emergencia	Cancelada
32	AR2011/110/03	Operaciones en la República Democrática del Congo	Cancelada



## Anexo II

### Informes finales publicados en el período

	<i>Número de la actividad</i>	<i>Título de la actividad</i>	<i>Fecha del informe final</i>	<i>Calificación</i>	<i>Recomendaciones importantes</i>	<i>Recomendaciones fundamentales</i>
1	AR2010/160/02	Mecanismos de lucha contra el fraude en el sistema de gestión de casos individuales (registro, determinación del estatuto de refugiado, reasentamiento)	23 de noviembre de 2011	Parcialmente satisfactoria	3	-
2	AR2011/121/01	Operaciones en Azerbaiyán	25 de agosto de 2011	Parcialmente satisfactoria	5	-
3	AR2011/162/01	Funciones de gestión de recursos humanos trasladadas al Centro Mundial de Servicios de Budapest	27 de julio de 2011	Parcialmente satisfactoria	3	-
4	AT2011/166/02	Disposiciones para la continuidad de las operaciones y la recuperación en casos de desastre en relación con las aplicaciones distintas de PeopleSoft	15 de diciembre de 2011	Parcialmente satisfactoria	5	-
5	AR2011/113/01	Operaciones en Zambia	3 de octubre de 2011	Parcialmente satisfactoria	2	-
6	AR2011/111/01	Representación Regional para África Occidental	15 de diciembre de 2011	Parcialmente satisfactoria	4	-
7	AR2011/162/03	Centro Mundial de Aprendizaje	20 de marzo de 2012	Parcialmente satisfactoria	3	-
8	AR2011/166/03	Examen posterior a la puesta en práctica del sistema electrónico de resultados en el ACNUR	8 de mayo de 2012	Parcialmente satisfactoria	3	-
9	AR2011/115/01	Operaciones en el Chad	22 de mayo de 2012	Parcialmente satisfactoria	3	-

## Anexo III

### Recomendaciones pendientes durante más de dos años

<i>Número de la actividad</i>	<i>Título de la actividad</i>	<i>Fecha del informe</i>	<i>Número de recomendaciones</i>	<i>Recomendaciones fundamentales</i>
AR2003/132/04	Operaciones en el Pakistán	21 de julio de 2003	1	-
AR2005/162/07	Prestaciones por reducción del personal de proyectos de los asociados en la ejecución	8 de mayo de 2006	3	-
AR2006/115/02	Operaciones en el Sudán meridional	31 de enero de 2007	1	-
AR2006/166/04	Gestión de la tecnología de la información y las comunicaciones	9 de marzo de 2007	1	-
AR2006/121/04	Operaciones en Turquía	16 de marzo de 2007	1	-
AR2006/161/01	Gestión de la flota de vehículos	6 de julio de 2007	4	-
AR2007/111/01	Operaciones en Guinea	16 de noviembre de 2007	2	-
AR2007/115/02	Operaciones en el Chad	16 de noviembre de 2007	1	-
AR2007/115/01	Operaciones en Jartum y el Sudán oriental	23 de septiembre de 2008	1	-
AR2008/166/01	Seguridad de la tecnología de la información (aplicaciones PeopleSoft)	17 de octubre de 2008	7	-
AR2007/161/03	Junta de Gestión de Activos de la sede	14 de noviembre de 2008	1	-
AR2008/113/01	Auditoría de las operaciones en Malawi	5 de marzo de 2009	1	-
AR2007/141/02	Oficina de Enlace en Manila (Filipinas)	25 de marzo de 2009	1	-
AR2008/112/03	Operaciones en la República Unida de Tanzania	6 de abril de 2009	2	-
AR2008/162/02	Módulo de recursos humanos (PeopleSoft)	27 de mayo de 2009	3	2
AR2008/110/04	Proceso de contratación de personal nacional en la República Democrática del Congo	16 de junio de 2009	1	-
AR2008/141/04	Operaciones en el Afganistán	19 de agosto de 2009	1	-
AR2009/112/01	Operaciones en Etiopía	20 de agosto de 2009	9	-

<i>Número de la actividad</i>	<i>Título de la actividad</i>	<i>Fecha del informe</i>	<i>Número de recomendaciones</i>	<i>Recomendaciones fundamentales</i>
AR2009/162/01	Módulo de la nómina de sueldos global (PeopleSoft)	2 de octubre de 2009	2	-
AR2008/110/03	Actividades de adquisición en la República Democrática del Congo	28 de octubre de 2009	3	-
AR2009/160/05	Evacuación médica	19 de noviembre de 2009	1	-
AR2009/111/03	Operaciones en Liberia	3 de diciembre de 2009	3	-
AR2009/121/01	Operaciones en Georgia – selección de asociados en la ejecución	24 de diciembre de 2009	1	-
AR2009/160/02	Aspectos de gobernabilidad en la gestión de la seguridad	28 de diciembre de 2009	5	1
AR2009/111/02	Operaciones en Ghana	20 de enero de 2010	2	-
AR2009/131/01	Situación en el Iraq (Siria) – educación	3 de febrero de 2010	2	-
AR2007/160/03	Relación con los asociados en la ejecución	25 de marzo de 2010	2	-
AR2009/111/01	Operaciones en el Senegal	26 de abril de 2010	2	-
AR2009/121/03	Operaciones en Georgia – programa de vivienda	29 de abril de 2010	1	-
AR2009/160/04	Los desplazados internos y la estrategia de grupos temáticos	21 de mayo de 2010	3	-
AR2009/115/04	Participación en el Fondo Humanitario Común para el Sudán	24 de mayo de 2010	2	-
AR2009/141/03	Operaciones en Bangladesh	28 de junio de 2010	1	-
<b>Total de recomendaciones pendientes durante más de dos años</b>			<b>71</b>	<b>3</b>