

**Septuagésimo segundo período de sesiones**

Tema 134 u) del programa provisional*

**Informes financieros y estados financieros auditados
e informes de la Junta de Auditores: Caja Común de
Pensiones del Personal de las Naciones Unidas****Aplicación de las recomendaciones de la Junta de Auditores
contenidas en su informe sobre la Caja Común de Pensiones
del Personal de las Naciones Unidas correspondiente al
ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016****Informe del Secretario del Comité Mixto de Pensiones del Personal
de las Naciones Unidas***Resumen*

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

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

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

* [A/72/150](#).

I. Introducción

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

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

A. Aplicación de las recomendaciones contenidas en el informe de la Junta de Auditores sobre la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016¹

3. En el cuadro 1 se resume el estado de la aplicación de las recomendaciones principales al mes de agosto de 2017.

Cuadro 1

Estado de aplicación de las recomendaciones principales

<i>Departamento encargado</i>	<i>Número de recomendaciones</i>	<i>Aplicadas</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Con plazo</i>	<i>Sin plazo</i>
División de Gestión de las Inversiones	3	–	3	3	–
Secretaría de la Caja	4	–	4	4	–
Total	7	–	7	7	–
Porcentaje	100	–	100		

4. En el cuadro 2 se resume el estado de la aplicación de todas las recomendaciones al mes de agosto de 2017.

¹ A/72/5/Add.16.

Cuadro 2
Estado de aplicación de todas las recomendaciones*

<i>Departamento encargado</i>	<i>Número de recomendaciones</i>		<i>En vías de aplicación</i>	<i>Con plazo</i>	<i>Sin plazo</i>
	<i>Aplicadas</i>				
División de Gestión de las Inversiones	10	–	10	10	–
Secretaría de la Caja	8	–	8	8	–
Total	18	–	18	18	–
Porcentaje	100	–	100		

* Además, en los párrafos 105 y 106 del informe de la Junta figuran dos recomendaciones de los auditores dirigidas a las organizaciones afiliadas a la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas.

5. En el párrafo 19, la Junta recomendó que la Caja fortaleciera su procedimiento de control interno a fin de asegurar la exactitud de los datos antes de remitirlos para la valuación actuarial y llevara a cabo una nueva valuación actuarial al 31 de diciembre de 2017.

Departamento encargado: Secretaría de la Caja de Pensiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Alta

Plazo: Tercer trimestre de 2018

6. La Caja examinará y mejorará los procesos de presentación de datos censales para la próxima valuación actuarial al 31 de diciembre de 2017. Esta valuación se incluirá en los estados financieros correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017.

7. En el párrafo 30, la Junta recomendó que la Caja informara adecuadamente del tratamiento contable de las retenciones fiscales en las notas a los estados financieros.

Departamento encargado: División de Gestión de las Inversiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Media

Plazo: Segundo trimestre de 2018

8. La Caja examinará su política y la inclusión del tratamiento contable de las retenciones fiscales en las notas a los estados financieros.

9. En el párrafo 32, la Junta recomendó que la Caja preparara y aplicara una política contable uniforme para la dotación de provisiones para las cuentas por cobrar correspondientes a retenciones fiscales.

Departamento encargado: División de Gestión de las Inversiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Media

Plazo: Segundo trimestre de 2018

10. La Caja examinará su política con respecto a la medición de las cuentas por cobrar correspondientes a retenciones fiscales. Cabe señalar que la Caja de Pensiones sigue su propio criterio para estimar la probabilidad de recuperar cada una de las cuentas por cobrar correspondientes a impuestos en cada jurisdicción, como exige la norma 29 de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (IPSAS) en los párrs. 67 y 68. La Caja de Pensiones considera que establecer provisiones para la probabilidad de recuperación de las cuentas por cobrar correspondientes a impuestos basándose únicamente en su antigüedad no se ajusta a las IPSAS.

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

Departamento encargado: División de Gestión de las Inversiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Alta

Plazo: Segundo trimestre de 2019

12. La División de Gestión de las Inversiones aprobó unos límites del riesgo más detallados a principios de 2017 para la cartera de renta fija gestionada internamente, entre los que hay límites por moneda y por duración. La División también está elaborando límites activos para la cartera de renta variable internacional que se prevé aplicar no más tarde del cuarto trimestre de 2018. A este respecto, la División está tomando medidas con respecto a la recomendación de preparar un presupuesto detallado de riesgos para las clases de activos públicos como los de renta variable y renta fija. Esto tal vez no sea factible para categorías como activos reales, inversiones alternativas y efectivo y equivalentes de efectivo. La División de Gestión de las Inversiones examinará y considerará la recomendación en lo que respecta a estas clases de activos, a la espera del resultado de nuevas investigaciones y análisis.

13. En el párrafo 43, la Junta reiteró su recomendación anterior de que la Caja cubriera las vacantes en los niveles del Cuadro Orgánico y de adopción de decisiones, y elaborara un amplio plan de sucesión para abordar eficazmente los cambios que se produjeran cuando quedaran vacantes puestos de categoría superior.

Departamento encargado: División de Gestión de las Inversiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Media

Plazo: Segundo trimestre de 2018

14. La División de Gestión de las Inversiones elaboró un plan de sucesión y lo puso en marcha en diciembre de 2016. La División ha cubierto todas sus vacantes de categoría superior, y se prevé que las personas seleccionadas se incorporen antes de que termine 2017. Se están logrando progresos satisfactorios para cubrir las vacantes restantes, con la expectativa de que la tasa de vacantes se mantendrá por debajo del 10% a más tardar a partir del segundo trimestre de 2018.

15. En el párrafo 50, la Junta recomendó que la Caja examinara sus procesos y procedimientos internos de inversión y riesgos a fin de superar el rendimiento de los indicadores de referencia y lograr, al menos, el objetivo del 3,5% fijado para la tasa real de rentabilidad a largo plazo.

Departamento encargado: División de Gestión de las Inversiones
Estado: En vías de aplicación
Prioridad: Media
Plazo: Segundo trimestre de 2018

16. La División de Gestión de las Inversiones examina constantemente sus procesos internos de inversión y sus prácticas y procedimientos de gestión de riesgos con la intención de alcanzar o superar a largo plazo los indicadores de referencia y la tasa real de rendimiento del 3,5% que se ha fijado como objetivo. En 2015 se actualizó la asignación estratégica de los activos de la Caja, una vez concluido un estudio de la gestión del activo y el pasivo. Las ponderaciones de cada clase de activos que se han fijado como objetivo para la asignación estratégica de los activos tienen por objeto optimizar la probabilidad de que la Caja de Pensiones alcance su objetivo de conseguir un rendimiento del 3,5% a largo plazo. En 2016 y 2017, la División elaboró varios informes nuevos al respecto, y se seguirá trabajando constantemente en esta esfera.

17. En el párrafo 55, la Junta recomendó que la Caja supervisara y examinara continuamente su estrategia de renta fija con el fin de asegurarse de alcanzar y superar el rendimiento del indicador de referencia.

Departamento encargado: División de Gestión de las Inversiones
Estado: En vías de aplicación
Prioridad: Media
Plazo: Segundo trimestre de 2018

18. La División de Gestión de las Inversiones vigila y examina continuamente su estrategia de renta fija con la intención de alcanzar o superar el nivel de referencia. La División aprobó recientemente nuevos límites para las posiciones de la cartera de renta fija, por moneda y duración, a fin de limitar mejor el riesgo en la gestión de la cartera, lo que ha dado lugar a un rendimiento más parecido al del índice de referencia para inversiones en renta fija, que es el Bloomberg Barclays Global Aggregate Index.

19. En el párrafo 61, la Junta recomendó que la Caja acelerara el estudio de las monedas a fin de seguir fortaleciendo la gestión y el control de la moneda extranjera y reducir los riesgos mediante el empleo de estrategias adecuadas.

Departamento encargado: División de Gestión de las Inversiones
Estado: En vías de aplicación
Prioridad: Alta
Plazo: Cuarto trimestre de 2017

20. En 2015 la División de Gestión de las Inversiones evaluó diversas alternativas a la práctica actual, como se menciona en el párrafo 74 del documento [A/71/5/Add.16](#). Se consideró la posibilidad de adoptar una estrategia de cobertura cambiaria, pero no se puso en práctica, ya que se consideró que a lo largo del tiempo el resultado sería el de un juego de suma cero. En 2017, la División encargó a uno de sus asesores no discrecionales que realizara un estudio formal de las monedas. El estudio está en marcha y está previsto que concluya en 2017.

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

Departamento encargado: División de Gestión de las Inversiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Media

Plazo: Segundo trimestre de 2018

22. La División de Gestión de las Inversiones introdujo en 2017 una política relativa a los administradores externos que se revisará y actualizará para atender a la recomendación de la Junta.

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

Departamento encargado: División de Gestión de las Inversiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Alta

Plazo: Cuarto trimestre de 2018

24. La División de Gestión de las Inversiones está ultimando un llamado a presentación de propuestas para realizar un estudio de la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) con objeto de determinar el grado de seguridad de la TIC y sus prácticas de continuidad de las operaciones, y se espera que sus resultados ayuden a los funcionarios de la División a responder a la recomendación de la Junta.

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

Departamento encargado: División de Gestión de las Inversiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Media

Plazo: Segundo trimestre de 2018

26. La División de Gestión de las Inversiones preparará una política integral de seguridad, y se prevé que los resultados del estudio sobre la seguridad de la TIC ayudarán al personal de la División a responder a la recomendación de la Junta.

27. **En el párrafo 92, la Junta recomendó que la Caja: a) estudiara la posibilidad de seguir automatizando diversas etapas de la tramitación de las prestaciones; b) estableciera controles de entrada para garantizar la uniformidad de la información en el Sistema Integrado de Administración de Pensiones; c) mejorara las funciones de los módulos de autoservicio de los**

afiliados y los empleadores; y d) resolviera los problemas derivados de la migración de datos al Sistema Integrado de Administración de Pensiones.

Departamento encargado: Secretaría de la Caja de Pensiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Alta

Plazo: Cuarto trimestre de 2019

28. La Caja de Pensiones estudiará las posibilidades de seguir automatizando la tramitación de las prestaciones en el Sistema Integrado de Administración de Pensiones, y seguirá mejorando la funcionalidad de autoservicio para los afiliados y para el empleador. La Caja estudiará la posibilidad de recibir electrónicamente los datos sobre separación y automatizar, en la medida de lo posible, la clasificación de los casos por tipo de prestación. Los problemas con los datos se seguirán resolviendo de forma tanto manual como automatizada.

29. En el párrafo 101, la Junta recomendó que la Caja: a) estableciera un plazo concreto para tramitar todos los casos pendientes para los que se hubieran recibido todos los documentos; y b) fijara un plazo para la tramitación de cada tipo de derecho o prestación.

Departamento encargado: Secretaría de la Caja de Pensiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Alta

Plazo: Tercer trimestre de 2018

30. La Caja cuenta con un indicador del desempeño para la tramitación de las separaciones iniciales respecto de las cuales se han recibido todos los documentos. Por lo tanto, la primera parte de la recomendación ya se ha aplicado. La Caja está operando con un inventario de casos pendientes y viables (de separación inicial) que requiere solo una semana de tramitación, aproximadamente, al final de cada mes. La Caja seguirá aplicando medidas para acelerar la tramitación de otros tipos de prestaciones y definirá o actualizará, según sea necesario, indicadores para el tiempo de tramitación de diversos tipos de prestaciones.

31. En el párrafo 105, la Junta recomendó que las organizaciones afiliadas designaran coordinadores para la pensión con el fin de facilitar una rápida tramitación de las prestaciones de jubilación.

Departamento encargado: Organizaciones afiliadas

Estado: No se aplica

Prioridad: Media

Plazo: No se aplica

32. La administración de la Caja de Pensiones sometió a la consideración del Comité Mixto, en su 64º período de sesiones, en julio de 2017, el informe de la Junta de Auditores que incluía la citada recomendación. La Junta también examinó el informe del examen completo del proceso desde la separación hasta el pago de las prestaciones, que incluía recomendaciones relacionadas con la necesidad de designar coordinadores en las organizaciones afiliadas.

33. **En el párrafo 106, la Junta recomendó que las organizaciones afiliadas detectaran todos los casos de separación del servicio de los próximos seis meses antes de la fecha de separación, hicieran llegar a la Caja los datos demográficos actualizados y conciliaran las discrepancias en las aportaciones.**

Departamento encargado: Organizaciones afiliadas

Estado: No se aplica

Prioridad: Media

Plazo: No se aplica

34. La administración de la Caja sometió a la consideración del Comité Mixto, en su 64º período de sesiones, en julio de 2017, el informe de la Junta de Auditores que incluía la citada recomendación. La Junta también examinó el informe del examen completo del proceso desde la separación hasta el pago de las prestaciones, que incluía recomendaciones para agilizar el proceso de separación y mejorar la calidad de la información recibida por la Caja de Pensiones.

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

Departamento encargado: Secretaría de la Caja de Pensiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Alta

Plazo: Cuarto trimestre de 2019

36. En el proyecto de presupuesto para 2018-2019, la Caja solicitó recursos para la aplicación de un sistema de gestión de las relaciones con los clientes para mejorar más aún la gestión de las consultas de los clientes. Esto incluiría un mejor seguimiento de los tiempos de respuesta, la integración del correo electrónico, el teléfono y el registro de los visitantes con la nueva plataforma del Sistema Integrado de Administración de Pensiones y un mejor seguimiento de los niveles de referencia y la presentación de informes sobre el desempeño.

37. **En el párrafo 113, la Junta recomendó que la Caja estableciera y pusiera en marcha un mecanismo estructurado para recibir comentarios de los clientes sobre el servicio recibido.**

Departamento encargado: Secretaría de la Caja de Pensiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Media

Plazo: Cuarto trimestre de 2019

38. En el proyecto de presupuesto para 2018-2019, la Caja solicitó recursos para la aplicación de un sistema de gestión de las relaciones con los clientes para mejorar más aún la gestión de las consultas de los clientes. Ese sistema incluirá mecanismos para recibir comentarios de los clientes.

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

Departamento encargado: Secretaría de la Caja de Pensiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Media

Plazo: Cuarto trimestre de 2018

40. La Caja hará ese examen y seguirá buscando maneras de mejorar la tramitación de los certificados de titularidad. El nuevo sistema autoservicio para los afiliados (sistema de seguimiento del certificado de titularidad) que se puso en marcha el 31 de agosto de 2016 permite que los beneficiarios vean cuándo recibió la Caja de Pensiones el certificado de titularidad firmado. Además, la Caja activó una función que permite a los beneficiarios imprimir el certificado de titularidad a distancia y enviarlo a la Caja por correo electrónico.

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

Departamento encargado: Secretaría de la Caja de Pensiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Media

Plazo: Cuarto trimestre de 2019

42. La aplicación del Sistema Integrado de Administración de Pensiones y el proyecto de interfaz común de datos estableció los requisitos previos para la introducción de un proceso de conciliación mensual de las aportaciones. La Caja de Pensiones completará el primer proyecto piloto de conciliaciones mensuales en 2017. Cabe señalar que las discrepancias en la conciliación de los registros de los afiliados que quedan por resolver no establecen cuentas por cobrar ni pasivos en los estados financieros de la Caja.

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

Departamento encargado: Secretaría de la Caja de Pensiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Media

Plazo: Cuarto trimestre de 2019

44. La aplicación del Sistema Integrado de Administración de Pensiones y el proyecto de interfaz común de datos estableció los requisitos previos para la introducción de un proceso de conciliación mensual de las aportaciones. La Caja de Pensiones terminará el primer proyecto piloto de conciliaciones mensuales en 2017. Sin embargo, se debe señalar que probablemente ese proceso no resolverá las discrepancias entre las cuentas por pagar y las cuentas por cobrar entre la Caja y las organizaciones afiliadas registradas en sus estados financieros respectivos. Puesto que los estados financieros se preparan en otro momento y sobre la base de un criterio de conciliación diferente, es probable que siga habiendo diferencias. Se debe subrayar que la responsabilidad de resolver las discrepancias en las aportaciones corresponde a las organizaciones afiliadas.

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

45. En el anexo de su informe correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016 (A/72/5/Add.16, cap. II), la Junta presentó un resumen del estado de aplicación de las recomendaciones de ejercicios económicos anteriores.

46. En el cuadro 3 se resume la situación general al mes de agosto de 2017 de las 21 recomendaciones que la Junta consideró que no se habían aplicado plenamente.

Cuadro 3

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

<i>Departamento encargado</i>	<i>Número de recomendaciones</i>	<i>Aplicadas</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Con plazo</i>	<i>Sin plazo</i>
División de Gestión de las Inversiones	10	–	10	10	–
Secretaría de la Caja	11	–	11	11	–
Total	21	–	21	21	–
Porcentaje	100	–	100		

Informe de la Junta de Auditores correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2013²

47. En el párrafo 19, La Junta recomendó que la Caja colaborara estrechamente con las organizaciones afiliadas a fin de velar por que esas organizaciones presentaran los datos sobre aportaciones en el plazo previsto y mantuvieran una comunicación fluida con el proveedor de servicios actuariales para que el informe actuarial pudiera elaborarse y ser incluido en los estados financieros oficiales dentro del plazo establecido.

Departamento encargado: Secretaría de la Caja de Pensiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Media

Plazo: Tercer trimestre de 2018

48. Con el fin de concluir los estados financieros cuanto antes, los resultados de la valuación actuarial anterior se extrapolarán a los ejercicios correspondientes a los años que median entre las valuaciones actuariales bienales, como se hizo para los estados financieros del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2015. Paralelamente, la Caja continuará el seguimiento con las organizaciones afiliadas y usará las nuevas tecnologías y sistemas para garantizar que las organizaciones presenten los datos referentes a las aportaciones en los plazos indicados.

49. En el párrafo 47, la secretaría de la Caja estuvo de acuerdo con la recomendación reiterada de la Junta de que: a) siguiera mejorando los controles y la eficiencia de la conciliación de los registros de los afiliados para asegurarse de que las discrepancias se detectaran y conciliaran con las

² A/69/9, anexo X.

organizaciones afiliadas de manera oportuna; y b) preparara conciliaciones de las aportaciones cada mes y al cierre de cada año con el fin de asegurar la exactitud de las aportaciones y las cuentas por cobrar registradas en el sistema de pensiones y los estados financieros.

Departamento encargado: Secretaría de la Caja de Pensiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Media

Plazo: Cuarto trimestre de 2018

50. El proceso de conciliación de las discrepancias en los registros de los afiliados es un ejercicio de mejoramiento de la calidad que no afecta a la exactitud de los estados financieros. La conciliación al cierre de cada año se lleva a cabo con el fin de asegurar la exactitud de las aportaciones y las cuentas por cobrar registradas en los estados financieros. Las discrepancias detectadas en los datos de las aportaciones requieren que las organizaciones afiliadas a la Caja de Pensiones actúen y las resuelvan. En el caso de una de las organizaciones afiliadas, la Caja concluirá, a más tardar en el cuarto trimestre de 2017, la ejecución del proyecto de conciliación mensual de las aportaciones, que se aprobó en el presupuesto de la Caja correspondiente al bienio 2016-2017.

51. En el párrafo 51, la secretaría de la Caja estuvo de acuerdo con la recomendación de la Junta de: a) utilizar y promover el autoservicio en línea como instrumento adicional en el proceso de los certificados de titularidad y la ejecución fluida del sistema integrado de administración de pensiones; y b) considerar la posibilidad de establecer un plan práctico para elaborar un sistema automático de verificación de firma, huella digital o imagen con el fin de facilitar el proceso de los certificados de titularidad.

Departamento encargado: Secretaría de la Caja de Pensiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Media

Plazo: Cuarto trimestre de 2018

52. La Caja ha aplicado una serie de medidas para mejorar el proceso del certificado de titularidad, entre las que figura un examen del ciclo anual para asegurar que todas las actividades, desde la fecha de envío del certificado hasta las medidas de seguimiento conexas, se completen en un año natural. El nuevo sistema autoservicio para los afiliados (sistema de seguimiento del certificado de titularidad) que se puso en marcha el 31 de agosto de 2016 permite que los beneficiarios vean cuándo recibió la Caja el certificado de titularidad firmado. La Caja también estudió la posibilidad de recabar la participación de los bancos corresponsales en el proceso del certificado de titularidad, pero esto no resultó viable debido a que se utilizan varios bancos corresponsales para distribuir pagos a 190 países e intervienen normativas locales diversas que dificultan la participación de los bancos en el proceso. La Caja seguirá buscando maneras de mejorar el proceso del certificado de titularidad.

Informe de la Junta de Auditores correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2014³

53. En el párrafo 30, la Junta recomendó que la Caja acelerara la introducción del sistema de liquidación a través de contrapartes en un plazo concreto.

Departamento encargado: División de Gestión de las Inversiones
Estado: En vías de aplicación
Prioridad: Media
Plazo: Cuarto trimestre de 2018

54. El 18 de enero de 2016 la División de Gestión de las Inversiones concluyó la fase 1 de la aplicación del sistema AIM de Bloomberg para la gestión de las órdenes de compraventa, que incluye un sistema de liquidación a través de contrapartes.

55. En el párrafo 35, la Junta recomendó que la Caja de Pensiones explorara alternativas para mitigar las pérdidas cambiarias, en particular mediante un estudio detallado de la relación costo-beneficio para una estrategia adecuada de cobertura de riesgos.

Departamento encargado: División de Gestión de las Inversiones
Estado: En vías de aplicación
Prioridad: Media
Plazo: Cuarto trimestre de 2017

56. En 2015 la División de Gestión de las Inversiones evaluó diversas alternativas a la práctica actual, como se menciona en el párrafo 74 del documento [A/71/5/Add.16](#). Se consideró la posibilidad de adoptar una estrategia de cobertura cambiaria, pero no se puso en práctica, ya que se consideró que a lo largo del tiempo el resultado sería el de un juego de suma cero. En 2016, la División acordó realizar un estudio oficial de monedas. El estudio está en marcha y está previsto que concluya en 2017.

57. En el párrafo 41, la Junta recomendó que la Caja adoptara medidas para alcanzar los índices normativos de referencia en cada cartera mediante la mejora de sus procesos internos de inversión y tratara de lograr el rendimiento real global mínimo del 3,5%.

Departamento encargado: División de Gestión de las Inversiones
Estado: En vías de aplicación
Prioridad: Media
Plazo: Segundo trimestre de 2018

58. La División de Gestión de las Inversiones examina constantemente sus procesos, prácticas y procedimientos internos de inversión y gestión del riesgo con la intención de cumplir o superar a largo plazo los criterios selectivos y la tasa real de rendimiento del 3,5% que se ha fijado como objetivo. En 2015 se actualizó la asignación estratégica de los activos de la Caja, una vez concluido un estudio de la

³ [A/70/325](#), anexo VI.

gestión del activo y el pasivo. Las ponderaciones de cada clase de activos que se han fijado como objetivo para la asignación estratégica de los activos tienen por objeto optimizar la probabilidad de que la Caja de Pensiones alcance su objetivo de conseguir una tasa real de rendimiento del 3,5% a largo plazo. En 2016 y 2017, la División de Gestión de las Inversiones elaboró varios informes nuevos al respecto, y se seguirá trabajando en esta esfera de manera continua.

59. En el párrafo 48, la Junta reiteró su recomendación de que la Caja prosiguiera sus esfuerzos para conciliar y resolver todas las discrepancias con las organizaciones afiliadas de manera oportuna. La Junta añadió que hasta tanto se implantara un sistema que permitiera realizar conciliaciones mensuales, la Caja podría considerar la posibilidad de divulgar debidamente en los estados financieros la cuantía de las discrepancias pendientes de solución.

Departamento encargado: Secretaría de la Caja de Pensiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Media

Plazo: Cuarto trimestre de 2018

60. El proceso de conciliación de las discrepancias en los registros de los afiliados es un ejercicio de mejoramiento de la calidad que no afecta a la exactitud de los estados financieros. La conciliación al cierre de cada ejercicio se lleva a cabo con el fin de asegurar la exactitud de las aportaciones y las cuentas por cobrar registradas en los estados financieros. Las discrepancias detectadas en los datos de las aportaciones requieren que las organizaciones afiliadas a la Caja de Pensiones actúen y las resuelvan. En el caso de una de las organizaciones afiliadas, la Caja concluirá, a más tardar en el cuarto trimestre de 2017, la ejecución del proyecto de conciliación mensual de las aportaciones, que se aprobó en el presupuesto de la Caja correspondiente al bienio 2016-2017. No se consideró necesaria la divulgación en los estados financieros, ya que el proceso de las discrepancias en la conciliación de los registros de los afiliados no afecta a la exactitud de los estados financieros.

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

Departamento encargado: Secretaría de la Caja de Pensiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Alta

Plazo: Tercer trimestre de 2018

62. El marco estratégico aprobado por el Comité Mixto especifica el indicador del desempeño y la meta para la tramitación de las prestaciones. La Caja ha puesto en marcha varias iniciativas aprobadas por el Comité Mixto en su 63° período de sesiones para mejorar los resultados en la tramitación de las prestaciones. Entre ellas se encuentra la creación de equipos de tareas específicos y el examen a fondo de los procesos para encontrar oportunidades de mayor eficiencia. Como resultado, la Caja ha logrado progresos considerables en lo que respecta a la tramitación de las prestaciones dentro del indicador de desempeño de 15 días hábiles. Los períodos de tramitación de las prestaciones se han acortado continuamente desde comienzos de

2016. También se han logrado mejoras considerables en lo que respecta al volumen de casos y el tiempo que llevan pendientes: más del 90% de los casos de separación del servicio viables se tramitan en el mismo mes. Los indicadores del desempeño se supervisan mediante informes periódicos mejorados sobre el desempeño y un tablero de inteligencia institucional. Las prestaciones por fallecimiento en servicio activo, de familiar supérstite y de discapacidad siguen tramitándose con carácter prioritario.

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

Departamento encargado: División de Gestión de las Inversiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Alta

Plazo: Segundo trimestre de 2018

64. La División de Gestión de las Inversiones está formulando una estrategia integral de TIC que abarcará tanto la infraestructura como las aplicaciones con el objetivo de asegurar un funcionamiento seguro y continuo. Se ha avanzado a ese respecto, como muestra la implantación satisfactoria del sistema AIM de Bloomberg para la gestión de las órdenes de compraventa el 18 de enero de 2016. La División contrató a un consultor para que llevara a cabo un estudio de la TIC y ayudara a crear un modelo operacional específico, y el estudio está en curso.

Informe de la Junta de Auditores correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2015⁴

65. En el párrafo 28, la Junta recomendó que la Caja cubriera las vacantes en los niveles superiores lo antes posible y elaborara un plan de sucesión en el que se previeran y se abordaran los cambios que se producirían cuando quedaran vacantes puestos de categoría superior.

Departamento encargado: División de Gestión de las Inversiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Alta

Plazo: Segundo trimestre de 2018

66. La División de Gestión de las Inversiones elaboró un plan de sucesión y lo puso en marcha en diciembre de 2016. La División ha cubierto todas sus vacantes de categoría superior, y se prevé que las personas seleccionadas se incorporen antes de que termine 2017. Se está progresando de manera satisfactoria para cubrir las vacantes restantes, con la expectativa de que la tasa de vacantes se mantendrá por debajo del 10% a más tardar a partir del segundo trimestre de 2018.

67. En el párrafo 37, la Junta recomendó que la Caja concibiera un mecanismo para evaluar periódicamente qué valor añadido aportaba al

⁴ A/71/5/Add.16, cap. II.

rendimiento la gestión activa de la cartera, a fin de medir sus efectos y corregir el rumbo de la manera que se considerara necesaria.

Departamento encargado: División de Gestión de las Inversiones
Estado: En vías de aplicación
Prioridad: Media
Plazo: Segundo trimestre de 2018

68. La División de Gestión de las Inversiones elaboró nuevos tableros de instrumentos para hacer el seguimiento del riesgo y el desempeño con fines de atribución del rendimiento en 2016 y 2017. Esos informes, junto con los nuevos límites de moneda y duración para la renta fija, ayudan a la División en el análisis previo y posterior de la contribución de la gestión activa, de tal manera que la División pueda evaluar sus efectos y corregir el rumbo según se estime necesario. Además, en 2016 la División empezó a comparar los resultados de sus carteras de acciones y obligaciones gestionadas activamente con los resultados obtenidos por el universo eVestment. La División está complementando los buenos progresos realizados hasta la fecha trabajando en la elaboración de límites del riesgo en la gestión activa de sus carteras de renta variable.

69. En el párrafo 68, la Junta recomendó que la Caja realizara un examen de las necesidades de efectivo de diversas monedas para mantener una inversión mínima en efectivo, dado que producía un rendimiento bajo y estaba sujeta a fluctuaciones cambiarias.

Departamento encargado: División de Gestión de las Inversiones
Estado: En vías de aplicación
Prioridad: Media
Plazo: Cuarto trimestre de 2017

70. La División de Gestión de las Inversiones encargó a uno de sus asesores no discrecionales que realizara un estudio formal de las monedas. El estudio de las monedas está en curso; se prevé que concluirá en 2017, e incluirá un examen de las necesidades de efectivo conexas. La División y su entidad depositaria, Northern Trust, están examinando la logística que conlleva separar el efectivo para inversiones del efectivo destinado a las operaciones, desde una perspectiva contable y de rendimiento. La División también ha elaborado un nuevo procedimiento de previsión de los flujos de efectivo.

71. En el párrafo 75, la Junta recomendó que la Caja: a) examinara la cuestión de la exposición al riesgo cambiario y utilizara herramientas y procedimientos adecuados para mitigar las pérdidas cambiarias; y b) estableciera un mecanismo interno para observar, evaluar y gestionar las pérdidas o ganancias cambiarias, además de controlar periódicamente el valor razonable de los activos.

Departamento encargado: División de Gestión de las Inversiones
Estado: En vías de aplicación
Prioridad: Media
Plazo: Cuarto trimestre de 2017

72. La División de Gestión de las Inversiones encargó a uno de sus asesores no discrecionales que realizara un estudio formal de las monedas. El estudio está en marcha y está previsto que concluya en 2017. El estudio de las monedas incluirá un examen de la exposición al riesgo cambiario y los instrumentos conexos. La División también ha elaborado un mecanismo interno para observar, evaluar y gestionar el riesgo cambiario mediante la creación de nuevos informes de atribución para supervisar y evaluar las ganancias o pérdidas ocasionadas por fluctuaciones cambiarias, además de la supervisión periódica del valor razonable de los activos.

73. En el párrafo 83, la Junta recomendó que la Caja examinara los procesos correspondientes a las inversiones en renta fija a fin de igualar o superar la rentabilidad del índice de referencia.

Departamento encargado: División de Gestión de las Inversiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Media

Plazo: Segundo trimestre de 2018

74. La División de Gestión de las Inversiones vigila y examina continuamente su estrategia de renta fija con la intención de igualar o superar el índice de referencia. La División aprobó recientemente nuevos límites para las posiciones de la cartera de renta fija, por moneda y duración, a fin de limitar mejor el riesgo en la gestión de la cartera, lo que ha dado lugar a un rendimiento más parecido al del índice de referencia para las inversiones en renta fija, que es el Bloomberg Barclays Global Aggregate Index.

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

Departamento encargado: División de Gestión de las Inversiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Media

Plazo: Cuarto trimestre de 2018

76. La División de Gestión de las Inversiones está trabajando con Bloomberg para elaborar un acuerdo de prestación de servicios en el que se definan las funciones y responsabilidades respectivas y los parámetros para la prestación de servicios, así como un mecanismo para asegurar su cumplimiento. La División espera ultimar tal acuerdo a más tardar en el cuarto trimestre de 2018.

77. En el párrafo 99, la Junta recomendó que la Caja: a) resolviera los problemas relacionados con la migración de datos; y b) estableciera indicadores clave del desempeño de conformidad con las necesidades funcionales para evaluar la exactitud y la puntualidad de los resultados del Sistema Integrado de Administración de Pensiones.

Departamento encargado: Secretaría de la Caja de Pensiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Alta

Plazo: Tercer trimestre de 2018

78. Hubo un nivel mínimo de discrepancias en la migración al nuevo Sistema Integrado de Administración de Pensiones, y solo en datos históricos que no afectaban a ningún cálculo. Esas discrepancias se han corregido durante la verificación normal de la tramitación de prestaciones desde que el Sistema Integrado de Administración de Pensiones entró en funcionamiento. Se ha puesto en funcionamiento un instrumento de inteligencia institucional para hacer el seguimiento de las metas y los indicadores del desempeño. Los indicadores están disponibles para su análisis y seguimiento en un tablero de gestión que se va a seguir mejorando.

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

Departamento encargado: Secretaría de la Caja de Pensiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Alta

Plazo: Cuarto trimestre de 2018

80. La Caja ha introducido nuevos mecanismos de prestación de servicios a los clientes a fin de que las consultas de los afiliados se atiendan de manera eficiente y eficaz. Algunos elementos ya se han puesto en marcha, con excelentes resultados, en particular: a) en octubre de 2016 se creó un centro de atención de llamadas especializado de dos niveles para responder a las llamadas telefónicas y los mensajes de correo electrónico del módulo de autoservicio de los afiliados; b) la función de autoservicio de los afiliados se puso en marcha en agosto de 2016 con el fin de proporcionar información en tiempo real sobre las cuentas de los afiliados, los desembolsos y la recepción de documentos y formularios enviados a la Caja; y c) el nuevo sitio web de la Caja incluye una función que permite clasificar los mensajes de correo electrónico y hacer su seguimiento, así como información útil para responder a la mayoría de las preguntas más comunes de los afiliados y beneficiarios. Estas mejoras complementan el servicio presencial que se presta en las oficinas de la Caja en Nueva York y Ginebra, que también es objeto de seguimiento y supervisión.

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

Departamento encargado: Secretaría de la Caja de Pensiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Alta

Plazo: Tercer trimestre de 2018

82. El marco estratégico aprobado por el Comité Mixto especifica el indicador del desempeño y la meta para la tramitación de las prestaciones. Para mejorar el

desempeño en la tramitación de las prestaciones, la Caja de Pensiones ha puesto en marcha varias iniciativas aprobadas por el Comité Mixto en su 63^{er} período de sesiones. Como resultado, la Caja ha logrado progresos considerables en la tramitación de las prestaciones dentro del indicador de desempeño de 15 días hábiles. Los períodos de tramitación de las prestaciones se han acortado continuamente desde comienzos de 2016. También se han logrado mejoras considerables en lo que respecta al volumen de casos y el tiempo que llevan pendientes: más del 90% de los casos de separación del servicio viables se tramitan en el mismo mes. Los indicadores del desempeño se supervisan mediante informes periódicos mejorados sobre el desempeño y un tablero de inteligencia institucional. Las prestaciones por fallecimiento en servicio activo, de familiar supérstite y de discapacidad siguen tramitándose con carácter prioritario.

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

Departamento encargado: Secretaría de la Caja de Pensiones
Estado: En vías de aplicación
Prioridad: Media
Plazo: Cuarto trimestre de 2018

84. La Caja ha aplicado una serie de medidas para mejorar el proceso del certificado de titularidad, entre las que figura un examen del ciclo anual para asegurar que todas las actividades, desde la fecha de envío del certificado hasta las medidas de seguimiento conexas, se completen en un año natural. El nuevo sistema autoservicio para los afiliados (sistema de seguimiento del certificado de titularidad) permite que los beneficiarios vean cuándo recibió la Caja el certificado de titularidad firmado. La Caja también estudió la posibilidad de recabar la participación de los bancos corresponsales en el proceso del certificado de titularidad, pero esto no resultó viable debido a que se utilizan varios bancos corresponsales para distribuir pagos a 190 países, e intervienen normativas locales diversas que dificultan la participación de los bancos en el proceso. La Caja seguirá buscando maneras de mejorar el proceso de tramitación de los certificados de titularidad.

85. En el párrafo 123, la Junta recomendó que la Caja: a) subrayara a las organizaciones afiliadas la necesidad de que detectaran y comunicaran a la Caja con suficiente antelación los casos de próxima separación del servicio en su práctica habitual; y b) verificara el estado de la documentación y estableciera conjuntamente un mecanismo para resolver los problemas relacionados con la documentación faltante o incompleta de las organizaciones afiliadas.

Departamento encargado: Secretaría de la Caja de Pensiones
Estado: En vías de aplicación
Prioridad: Alta
Plazo: Cuarto trimestre de 2018

86. Las funciones y responsabilidades de los comités de pensiones del personal de las organizaciones afiliadas figuran en los Estatutos y el Reglamento de la Caja de Pensiones. El mandato de los comités de pensiones del personal y sus secretarios consolida todas las funciones y responsabilidades y reconoce que las organizaciones afiliadas son responsables de la presentación precisa, completa y oportuna a la Caja de la información y los documentos relativos a la separación del servicio. La Caja continúa trabajando en estrecha colaboración con las organizaciones afiliadas para establecer mecanismos que agilicen la presentación de esos documentos a la Caja de Pensiones y resuelvan los problemas relativos a la documentación incompleta o faltante de las organizaciones afiliadas. La Caja realizó, con el apoyo de un consultor externo y en coordinación con las organizaciones afiliadas, un examen completo del proceso desde la separación hasta el pago de las prestaciones. Los resultados de ese examen se presentaron al Comité Mixto en su 64° período de sesiones, en julio de 2017. De forma complementaria, la función de autoservicio de los afiliados, que se puso en marcha en agosto de 2016, brinda información en tiempo real sobre las cuentas de los afiliados, los desembolsos y la recepción de documentos y formularios enviados a la Caja.

87. En el párrafo 129, la Junta recomendó que las discrepancias en la conciliación de los registros de los afiliados se resolvieran en un plazo concreto para evitar desavenencias con las organizaciones afiliadas y para que los estados financieros de la Caja y las organizaciones afiliadas estuvieran al día y fueran exactos.

Departamento encargado: Secretaría de la Caja de Pensiones

Estado: En vías de aplicación

Prioridad: Media

Plazo: Cuarto trimestre de 2018

88. El proceso de conciliación de las discrepancias en los registros de los afiliados es un ejercicio de mejoramiento de la calidad que no afecta a la exactitud de los estados financieros. La conciliación al cierre de cada ejercicio se lleva a cabo con el fin de asegurar la exactitud de las aportaciones y las cuentas por cobrar registradas en los estados financieros. Las discrepancias detectadas en los datos de las aportaciones requieren que las organizaciones afiliadas actúen y las resuelvan. En el caso de una de las organizaciones afiliadas, la Caja concluirá, a más tardar en el cuarto trimestre de 2017, la ejecución del proyecto de conciliación mensual de las aportaciones.