



Naciones Unidas

Informe del Comisionado General del Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente

1 de enero a 31 de diciembre de 2011

Asamblea General

Documentos Oficiales

Sexagésimo séptimo período de sesiones

Suplemento núm. 13

Se ruega reciclar



Asamblea General
Documentos Oficiales
Sexagésimo séptimo período de sesiones
Suplemento núm. 13

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

1 de enero a 31 de diciembre de 2011



Naciones Unidas • Nueva York, 2012

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

Capítulo

Página

Cartas de envío	iv
Carta de fecha 19 de junio de 2012 dirigida al Comisionado General del Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente por el Presidente de la Comisión Asesora del Organismo	vii
I. Panorama general	1
A. Evolución de la situación política, económica y de seguridad	1
B. Novedades operacionales	4
C. Desarrollo institucional	6
D. Asuntos jurídicos	9
E. Situación financiera	14
II. Prioridades de las zonas de operaciones	18
A. Jordania	18
B. Líbano	18
C. República Árabe Siria	19
D. Ribera Occidental	19
E. Franja de Gaza	20
III. Examen de los subprogramas presentado en el marco de los objetivos de desarrollo humano del OOPS	22
A. Objetivo 1. Una vida larga y saludable	22
B. Objetivo 2. Adquisición de conocimientos y competencias	25
C. Objetivo 3. Un nivel de vida digno	28
D. Objetivo 4. Pleno goce de los derechos humanos	32

Cartas de envío

28 de agosto de 2012

Tengo el honor de presentar a la Asamblea General el informe sobre la labor del Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente (OOPS) correspondiente a 2011. El informe se presenta en cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo 21 de la resolución 302 (IV) de la Asamblea y el párrafo 8 de su resolución 1315 (XIII). En el informe se describen el contexto de las operaciones del OOPS, los principales asuntos jurídicos que han afectado al Organismo durante el período de que se informa, los principales avances en el proceso de reforma del Organismo, las prioridades operacionales por zona de operaciones y la situación financiera del Organismo. También se presentan los objetivos del programa del Organismo en el contexto de sus objetivos de desarrollo humano, de conformidad con su estrategia de mediano plazo para 2010-2015.

La Comisión Asesora, que después de la adhesión de Luxemburgo en 2012 consta de 25 Estados miembros y tres delegaciones observadoras, aprobó el proyecto de informe en su período de sesiones de junio de 2012. La continua participación de la Comisión y su asesoramiento constructivo siguen siendo de utilidad para mí y para el personal directivo superior del Organismo. Con arreglo a la práctica habitual, también he puesto el proyecto de informe a disposición de los representantes del Gobierno de Israel.

Aprovecho esta oportunidad para presentar a la Asamblea General un resumen actualizado de las principales novedades registradas en 2012. Nos preocupa gravemente la situación en la República Árabe Siria, que ha costado la vida a un gran número de civiles y sigue cobrando nuevas víctimas. El conflicto afecta directamente a un número cada vez mayor de comunidades de refugiados de Palestina, con graves consecuencias para su bienestar y su seguridad, concretamente las de Deraa y Yarmouk, donde la violencia a mediados de 2012 causó desplazamientos y pérdida de vidas humanas. Los refugiados de Palestina en la República Árabe Siria, cuyo número se aproxima a los 500.000, históricamente han gozado de inclusión social en sus comunidades de acogida y de derechos cívicos y socioeconómicos en pie de igualdad con sus anfitriones sirios y, hasta febrero de este año, se habían librado de los peores episodios de violencia. Sin embargo, con la escalada y la propagación del conflicto ha aumentado la vulnerabilidad de los refugiados de Palestina, se han desestabilizado sus comunidades, están más expuestos a la violencia y ahora afrontan un futuro incierto. Preocupa también mucho al OOPS la seguridad e integridad física de su personal, que es objeto de máxima prioridad. Hemos instado a todas las partes a que tomen medidas para garantizar la protección de los refugiados de Palestina en la República Árabe Siria y

el acceso sin trabas a las comunidades de refugiados, así como el abastecimiento a las mismas de artículos de primera necesidad.

El OOPS afronta otros desafíos singulares, en particular en el territorio palestino ocupado. Como se informó el año pasado, las autoridades de Israel relajaron el bloqueo de la Franja de Gaza en junio de 2010, lo que repercutió positivamente en las operaciones del Organismo. Desde entonces hasta julio de 2012, se aprobaron 86 proyectos del OOPS (por un total de 337 millones de dólares), destinados a la reconstrucción de parte de las infraestructuras deterioradas y destruidas de Gaza, incluidas viviendas de refugiados, escuelas y centros de salud. Al 30 de julio de 2012, el Organismo estaba ejecutando proyectos por valor de 189 millones de dólares en 35 escuelas y más de 1.900 viviendas. A pesar de los progresos en materia de reconstrucción, el OOPS está profundamente preocupado por los retrasos en la aprobación de un gran número de proyectos previstos y por las limitaciones a la importación de materiales de construcción y otros materiales necesarios, que afectarán negativamente a aspectos fundamentales del proceso de reconstrucción, especialmente en el caso de refugiados que han pasado años esperando que se reconstruyan sus viviendas demolidas.

No es posible la recuperación social y económica de la Franja de Gaza sin que se establezcan condiciones normales para el comercio, el intercambio y la circulación de 1,7 millones de personas que han soportado años de confinamiento masivo. La recuperación y el crecimiento solo serán posibles con el levantamiento del bloqueo que sofoca indiscriminadamente a la economía y los habitantes de la zona.

Al igual que en la Franja de Gaza, el OOPS es el principal proveedor de servicios básicos a los refugiados en la Ribera Occidental y encara dificultades extraordinarias para poder cumplir su misión de promover el máximo nivel posible de desarrollo humano de los refugiados. Las restricciones generales a la circulación, los asentamientos y su expansión, y los efectos de la barrera en las comunidades que viven a lo largo de la misma forman una combinación que limita el desarrollo en todas sus formas.

Pese a estas y otras dificultades, el Organismo sigue comprometido en mejorar la calidad y la eficacia de los servicios, con buenos resultados. Estamos introduciendo reformas ambiciosas con miras a ese fin, colaborando estrechamente con los países de acogida y los donantes para que nos ayuden a articular y aplicar dichas reformas, que son esenciales para dotar a los refugiados con aptitudes válidas para el siglo XXI, necesarias para lograr un nivel de vida digno, y a fin de prestar una mejor asistencia a los más vulnerables mediante intervenciones que no solo mitiguen la pobreza, sino que también les ayuden a escapar de la trampa de la pobreza. Por lo tanto, nos preocupan los problemas de financiación que atraviesa el OOPS, que constituyen un riesgo para el Organismo y sus reformas y, lo que es más grave, para los servicios básicos que se pretende mejorar con dichas reformas, y de los cuales dependen los refugiados. El Organismo reconoce que la continuación de la crisis financiera mundial ha limitado la asistencia humanitaria y la asistencia para el desarrollo a nivel mundial. En el contexto de una estrategia de movilización de recursos que redobla esfuerzos para ampliar la base de donantes del Organismo, seguimos exhortando a todas las instancias pertinentes a que presten el apoyo que necesitamos para cumplir el mandato que nos ha encomendado la Asamblea General de promover el desarrollo humano de los refugiados.

Las dificultades que afronta el OOPS son aún mayores debido a los profundos cambios que están transformando la región y a la continua incertidumbre en torno al futuro que asedia a las comunidades de refugiados de Palestina. En medio de la inestabilidad, la certeza del apoyo de la comunidad internacional sigue siendo la esperanza a la que se aferran los refugiados, quienes acuden al OOPS cada vez en mayor número para recibir servicios básicos esenciales para su desarrollo humano. La comunidad internacional seguirá unida por el doble compromiso de velar por el bienestar de los refugiados y asegurar la eficacia del OOPS para procurar dicho bienestar en tanto no se alcance una solución justa y duradera al conflicto israelo-palestino en todos sus aspectos, incluido el problema de los refugiados.

(Firmado) Filippo **Grandi**
Comisionado General

Carta de fecha 19 de junio de 2012 dirigida al Comisionado General del Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente por el Presidente de la Comisión Asesora del Organismo

En su período ordinario de sesiones, celebrado en el Mar Muerto (Jordania) los días 18 y 19 de junio de 2012, la Comisión Asesora del Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente (OOPS) examinó el proyecto de informe anual sobre las actividades y operaciones del OOPS durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011, que se presentará a la Asamblea General en su sexagésimo séptimo período de sesiones.

La Comisión encomia al OOPS por los esfuerzos que ha desplegado para seguir ejecutando sus programas y prestando servicios a los refugiados palestinos en sus zonas de operaciones, y destaca la función esencial que desempeña el OOPS al contribuir a la estabilidad de la región en tanto no se alcance una solución justa, de conformidad con las resoluciones pertinentes de las Naciones Unidas (resoluciones 194 (III) y 302 (IV) de la Asamblea General).

La Comisión sigue seriamente preocupada por la delicada situación de la Franja de Gaza y las pérdidas de vidas humanas a consecuencia de la misma. Las restricciones de acceso impuestas por las autoridades israelíes, sumadas a los episodios de violencia, afectan de manera desproporcionada a los refugiados y han generado una demanda aún mayor de los servicios del Organismo. Aunque se aprobaron proyectos por valor de 167 millones de dólares para la reconstrucción de la Franja de Gaza, la Comisión observa que el OOPS sigue teniendo dificultades para recibir la aprobación de los proyectos restantes para miles de refugiados que esperan una vivienda. La Comisión pone de relieve la necesidad de que se permita el ingreso sin trabas de todos los bienes que necesita el Organismo para llevar a cabo su labor humanitaria y sus actividades de desarrollo humano y para la recuperación económica y social de las comunidades gravemente afectadas por el régimen de restricciones a la libertad de circulación.

La Comisión observa con profunda preocupación que la barrera de separación, los cierres y otras restricciones a la libertad de circulación, la demolición de viviendas y la destrucción de hogares y bienes económicos por parte de las autoridades israelíes en la Franja de Gaza y la Ribera Occidental siguen causando penurias para la población afectada, incluso las que afectan a Jerusalén Oriental. Estas restricciones, incluso las impuestas con respecto a Jerusalén Oriental, siguen obstaculizando el desarrollo económico, especialmente el acceso a fuentes de empleo y a bienes y servicios esenciales y la capacidad del Organismo para cumplir las tareas que se le han encomendado. La Comisión exige que se levanten todas las restricciones israelíes con respecto a la circulación del personal y los bienes del Organismo, conforme a lo dispuesto en el Acuerdo sobre desplazamiento y acceso firmado en noviembre de 2005 por el Gobierno de Israel y la Autoridad Palestina y

el Acuerdo Comay-Micheltmore, de 1967, suscrito por el Organismo y el Gobierno de Israel.

La Comisión insta a todas las partes a que respeten plenamente las resoluciones de las Naciones Unidas y el derecho internacional, incluido el derecho internacional humanitario.

Sigue preocupando a la Comisión que el Organismo no tenga acceso a los miembros de su personal detenidos por las autoridades pertinentes ni reciba información sobre ellos.

La Comisión observa que desde marzo de 2011 han empeorado las condiciones de vida de los refugiados de Palestina en la República Árabe Siria, especialmente los que se encuentran en las inmediaciones de zonas que son escenario de violencia, con el consiguiente aumento de sus necesidades. La Comisión acoge con beneplácito los esfuerzos del Organismo para seguir prestando servicios en circunstancias difíciles en coordinación y cooperación con el Gobierno. La Comisión expresa su preocupación por la seguridad de los refugiados y destaca la especial vulnerabilidad de los refugiados que se encuentran en las inmediaciones de zonas que son escenario de violencia.

La Comisión observa los constantes esfuerzos del Organismo para atender las necesidades especiales de los refugiados de Palestina en el Líbano. La Comisión sigue preocupada por la seguridad del personal del OOPS y observa los esfuerzos realizados por este y por el Gobierno del país para prevenir nuevos ataques contra el personal del OOPS. Destaca la necesidad de realizar esfuerzos sostenidos para ayudar a los refugiados en el Líbano, ampliar sus oportunidades y mejorar sus condiciones de vida, sin perjuicio de otros derechos que les correspondan en calidad de refugiados.

La Comisión observa la conclusión de proyectos del Organismo en la primera etapa de reconstrucción del campamento de Nahr al-Barid y el déficit de financiación que sigue dificultando la prestación de asistencia a los desplazados tras la destrucción del campamento en 2007.

En Jordania, que acoge a aproximadamente el 40% de los refugiados inscritos en el OOPS, la Comisión destaca la necesidad de asegurar que los servicios prestados a los refugiados sean óptimos, tanto en cobertura como en calidad. La Comisión alienta la constante y estrecha cooperación entre el Gobierno y el Organismo.

La Comisión reitera su opinión de que las penurias que siguen padeciendo los refugiados palestinos ponen de relieve la función decisiva del OOPS. Sigue preocupando a la Comisión, como en años anteriores, la financiación estructuralmente insuficiente del Organismo, que desde hace tiempo afecta a la prestación de servicios. La Comisión reconoce y aprecia enormemente el apoyo que por tanto tiempo han prestado los principales donantes a las operaciones del Organismo. Al mismo tiempo, la Comisión reconoce los esfuerzos desplegados por el Organismo mediante su estrategia de movilización de recursos para aumentar y diversificar su base de donantes y seguir desarrollando sus actividades de movilización de recursos. Insta a la comunidad internacional de donantes en su conjunto a movilizar los recursos necesarios, en particular para el Fondo General del Organismo, a fin de garantizar la prestación adecuada de servicios.

En el foro de la Comisión Asesora, se alienta al Organismo a que prosiga la prestación de servicios sostenibles, eficientes y de calidad a los refugiados de Palestina, a fin de alcanzar sus objetivos de desarrollo humano. La Comisión Asesora alienta al OOPS a que prosiga su diálogo con las instancias pertinentes para aclarar cuestiones presupuestarias, así como cuestiones relacionadas con su proceso de adopción de decisiones y su metodología de asignación de recursos. Un mayor conocimiento y un mejor proceso de consultas permitirán a la Comisión prestar asesoramiento más adecuado y oportuno al OOPS en relación con sus actividades, programas y decisiones clave. Además, una mayor claridad contribuiría a que el OOPS fuese más convincente al acudir a donantes tradicionales y nuevos para la recaudación de fondos.

La Comisión observa que entre 2009 y 2011 descendió marcadamente la financiación para el Llamamiento de emergencia para el territorio Palestino ocupado que hace anualmente el Organismo, así como para el Llamamiento para restablecer la dignidad en Nahr al-Barid, y expresa su continua preocupación al respecto.

La Comisión acoge con beneplácito las reformas emprendidas por el Organismo en sus programas de salud y educación en el marco del plan para sostener el cambio, así como su mayor eficacia en la prestación de servicios a los refugiados en cooperación con los países de acogida. La Comisión insta al OOPS a que prosiga el diálogo con las partes interesadas en la aplicación de esas reformas y a que siga incorporando en sus actividades programáticas medidas para lograr una mayor eficiencia. Con respecto a la reforma del programa de socorro y servicios sociales, la Comisión señala la necesidad de continuar las consultas y el diálogo con las partes interesadas. La Comisión también acoge con beneplácito las conclusiones de la evaluación externa del desarrollo institucional del Organismo y los esfuerzos de este para aplicar las recomendaciones derivadas de la misma. También observa que el OOPS ha avanzado en la introducción de un sistema de planificación de los recursos institucionales y que el Organismo necesita apoyo para la entrada en funcionamiento de dicho sistema, el desarrollo de nuevos instrumentos de comunicación y la introducción de un formato de presentación de informes financieros más transparentes y detallados, incluida la adopción del nuevo sistema de contabilidad con arreglo a las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público.

La Comisión agradece enormemente el apoyo prestado por los países de acogida y sus autoridades, así como por los donantes, a la labor y las actividades del Organismo.

(Firmado) Mahmood **Aqgrabawi**
Presidente de la Comisión Asesora

Capítulo I

Panorama general

A. Evolución de la situación política, económica y de seguridad

1. En 2011, los refugiados de Palestina en las cinco zonas de operaciones del Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente (OOPS) experimentaron diversas situaciones políticas, económicas y de seguridad contra el telón de fondo de los acontecimientos en el Oriente Medio y África septentrional. La atención prestada a los acontecimientos de 2011 puso fuertemente de relieve la falta de progreso en el proceso de paz del Oriente Medio y la cuestión de los refugiados palestinos, que ya eran vulnerables y sufrían los efectos de más de seis decenios de desplazamiento y privación. En las cinco zonas de operaciones (Jordania, el Líbano, la República Árabe Siria, la Ribera Occidental y la Franja de Gaza), los refugiados tuvieron que soportar los efectos del continuo empeoramiento de la situación económica mundial y la escasez persistente de financiación, que impedían al Organismo cubrir sus necesidades básicas. El disfrute de sus derechos con arreglo al derecho internacional siguió siendo, en muchos casos, limitado o nulo, y solo puede abordarse mediante una resolución pacífica del conflicto y una solución duradera y justa a la difícil situación de los refugiados, de conformidad con las resoluciones pertinentes de las Naciones Unidas.

2. La situación en el territorio palestino ocupado se caracterizó por una continua situación de estancamiento político, conflictos y restricciones de los derechos y oportunidades para los palestinos, incluidos los refugiados. El bloqueo de la Franja de Gaza, reducido, pero no levantado, desde junio de 2010, tuvo una repercusión significativa en todos los aspectos de las vidas de los residentes de Gaza, dos tercios de los cuales son refugiados de Palestina, mientras que en la Ribera Occidental, incluida Jerusalén Oriental, las políticas y prácticas israelíes siguieron limitando el progreso.

3. En la Franja de Gaza, la situación siguió siendo penosa. Persistió el elevado nivel de pobreza, y el 54% de la población estaba en situación de inseguridad alimentaria y más del 75%, un millón de habitantes de Gaza, dependía de la asistencia internacional¹. En ese contexto, la Franja de Gaza experimentó una recuperación económica en 2011, con un aumento del producto interno bruto (PIB) anual real del 23% y una disminución de la tasa de desempleo global del 44% en 2010 al 33% a finales de 2011². Sin embargo, esas mejoras fueron impulsadas en gran parte por la “economía de túneles” (comercio realizado por medio de los túneles que se extienden bajo la Franja de Gaza) y no mediante actividades productivas y comerciales con origen y destino en la Franja de Gaza. Pese a que también ayudaron las medidas introducidas por el Gobierno de Israel para relajar las

¹ Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios, “Humanitarian situation in the Gaza Strip”, ficha de datos (octubre de 2011).

² Véase OOPS, “Socio-economic developments in the occupied Palestinian Territory, 2010” (2011). Tasas con arreglo a la definición menos estricta del desempleo, que considera a los trabajadores desalentados como desempleados y se considera más pertinente en contextos con una mayor frustración de la fuerza de trabajo y bajas tasas de participación, como la de Gaza. Las tasas de desempleo según la definición más estricta de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) disminuyeron del 38% en 2010 al 28% el tercer trimestre de 2011.

restricciones sobre los bienes de consumo, las continuas restricciones de determinadas importaciones y la prohibición de las exportaciones a los mercados tradicionales de la Franja de Gaza en Israel y la Ribera Occidental impidieron un desarrollo económico significativo y sostenible. El plan trienal de reconstrucción del OOPS, de 661 millones de dólares, logró nuevas mejoras en 2011. Tras unas largas y detalladas negociaciones con el Gobierno de Israel, el Organismo pudo importar materiales de construcción para varios de sus proyectos. De la cartera total de proyectos pendientes de construcción, en 2011 se aprobaron proyectos por un importe de 167 millones de dólares, todos ellos durante el primer semestre del año. La aprobación de los proyectos de viviendas seguía siendo urgente, ya que miles de refugiados estaban esperando refugios, y algunos de ellos llevaban muchos años viviendo en condiciones inferiores a la norma e insalubres. Los retrasos en las aprobaciones y los procedimientos onerosos y caros para la importación y el uso de materiales de construcción, así como el uso de un solo cruce, limitaron la capacidad del Organismo para cubrir esas necesidades. El Organismo siguió colaborando estrechamente con las autoridades israelíes para intentar encontrar soluciones a fin de agilizar esos procesos. En 2011 mejoraron las condiciones de acceso para la población a través del cruce de Rafah hacia Egipto en comparación con 2010.

4. En referencia a la seguridad, la situación en la Franja de Gaza siguió siendo volátil, y se dispararon cientos de cohetes, morteros, misiles Grad y otros proyectiles desde la Franja de Gaza hacia el sur de Israel. Las fuerzas israelíes llevaron a cabo cientos³ de operaciones militares contra la Franja de Gaza, incluidas incursiones, ataques aéreos, disparos desde la frontera y disparos desde el mar, incluso contra pescadores. Según la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios, 108 palestinos resultaron muertos y 467 resultaron heridos en 2011 en actos de violencia relacionados con el conflicto, frente a 72 muertos y 286 heridos en 2010⁴. Tres israelíes resultaron muertos y varios resultaron heridos a causa de los proyectiles disparados desde la Franja de Gaza. En mayo, Fatah y Hamas firmaron un acuerdo de reconciliación en el que se pedía el establecimiento de un gobierno temporal y la celebración de elecciones parlamentarias en el plazo de un año. En octubre, un intercambio acordado entre Hamas e Israel dio lugar a la liberación del soldado israelí Gilad Shalit y 477 presos palestinos. Otros 550 palestinos fueron puestos en libertad en diciembre en virtud del mismo acuerdo.

5. Durante el período del que se informa, las Naciones Unidas siguieron caracterizando la situación en la Ribera Occidental como una crisis de protección con consecuencias humanitarias, en la que la vulnerabilidad siguió siendo alta para gran parte de la población de refugiados. Varios factores contribuyeron a esa situación, entre ellos los siguientes: los controles de la economía y la circulación de bienes, servicios y personas; los obstáculos a la inversión en construcción e infraestructuras; la expansión de los asentamientos y los efectos humanitarios conexos, y la violencia; la construcción de la barrera y la consiguiente pérdida de tierras palestinas, con restricciones del acceso a las tierras para la agricultura y el pastoreo; y la destrucción de viviendas, servicios de agua y ganado. La Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios informó en septiembre de 2011 de que había un promedio de 121 puestos de control vigilados que obstaculizaban la circulación de palestinos en la Ribera Occidental, y otros 489 puestos de control *ad hoc*

³ Según las estimaciones del Departamento de Seguridad.

⁴ De los muertos y heridos, 36 y 54, respectivamente, tuvieron relación con los túneles. Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios, *The Monthly Humanitarian Monitor* (enero de 2012).

“volantes” que obstruían la circulación por la Ribera Occidental cada mes (como promedio)⁵. En diciembre de 2011 Israel finalizó la construcción de una nueva terminal en el campamento de Shuafat, que sirve como punto de cruce entre Jerusalén Oriental y el resto de la Ribera Occidental, aumentando con ello las restricciones al acceso. En el período del que se informa murieron 13 palestinos y 1.643 resultaron heridos en la Ribera Occidental en incidentes vinculados al conflicto. En el mismo período, murieron 12 civiles israelíes y 124 resultaron heridos⁶.

6. La economía en la Ribera Occidental creció durante 2011, y los datos relativos al PIB *per capita* correspondientes al tercer trimestre de 2011 mostraron un aumento del 5,5% en comparación con el mismo período de 2010. La tasa de desempleo en la Ribera Occidental en el tercer trimestre de 2011 fue del 19,7%, frente al 20,1% durante el tercer trimestre de 2010⁷, pero el desempleo y la pobreza entre los refugiados siguieron siendo más altos.

7. Desde que estallaron las protestas en la República Árabe Siria en marzo de 2011 y el conflicto posterior, las condiciones de vida para los refugiados palestinos en ese país se han deteriorado significativamente. La devaluación de la libra siria ha tenido repercusiones negativas en sus medios de vida, hecho agravado por un aumento del costo de los productos y servicios básicos y por una contracción del mercado de trabajo asalariado del que dependen gran parte de los palestinos. El mercado de empleo en el sector no estructurado se ha hundido y escasean la electricidad, el combustible y el petróleo para calefacción. Si bien todavía hay disponibilidad de alimentos en la mayoría de las zonas residenciales palestinas, la inflación y la reducción de los ingresos de los hogares hacen que aumente la inseguridad alimentaria. Además, los niveles de conflicto, violencia y delincuencia han aumentado, lo que ocasiona problemas en el acceso a los servicios y altos niveles de tensión e incertidumbre entre la población de refugiados. Debido al conflicto, los servicios del OOPS se han interrumpido temporalmente y se cerraron instalaciones temporalmente en Deraa, Douma, Hama, Homs y Jan Danun en 2011. Una operación militar en el campamento de Latakia obligó al desplazamiento de casi toda la población de refugiados palestinos que vivían en el campamento y al cierre de las instalaciones del OOPS del 14 al 21 de agosto de 2011. Aunque los campamentos no se han visto afectados directamente por el conflicto, las poblaciones de refugiados siguen formando un grupo especialmente vulnerable debido a su situación económica, generalmente deprimida, y a la proximidad de muchos campamentos de refugiados a las zonas de inestabilidad y violencia. Sigue sin confirmarse el número de palestinos muertos en 2011 a causa del conflicto en la República Árabe Siria; sin embargo, en informaciones procedentes de los medios de comunicación y de otras fuentes independientes se barajan diversas cifras y estimaciones, de las cuales la más alta es de 260.

8. En el Líbano, las condiciones de vida de los refugiados palestinos siguen siendo pésimas. Sufren altas tasas de desempleo y de pobreza. Los campamentos y

⁵ Las Naciones Unidas estiman que había además un promedio de 435 barreras no vigiladas por toda la Ribera Occidental. Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios, *The Monthly Humanitarian Monitor* (septiembre de 2011).

⁶ Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios, *The Monthly Humanitarian Monitor* (enero de 2012).

⁷ Palestinian Central Bureau of Statistics, “Press Report: preliminary estimates of quarterly national accounts” (tercer trimestre de 2011) (Ramala (Palestina), 2011).

asentamientos carecen de infraestructuras básicas adecuadas, incluidas carreteras, electricidad y agua corriente, y las viviendas a menudo son insalubres y poco seguras. En enero cayó el Gobierno de unidad de Saad Hariri en el Líbano, lo que ocasionó cinco meses de incertidumbre política que acarrearón retrasos en las decisiones sobre cuestiones relativas a los refugiados, incluido el derecho de los refugiados palestinos al trabajo, y complicó aún más los problemas relativos a la reconstrucción del campamento de Nahr al-Barid. En junio, el Primer Ministro Najib Mikati formó un nuevo Gobierno que señaló su función de garantizar determinados derechos para los palestinos y pidió la financiación completa de las operaciones del OOPS y la reconstrucción del campamento de Nahr al-Barid. En mayo, decenas de miles de palestinos participaron en una concentración en las fronteras meridionales del Líbano. Siete palestinos resultaron muertos y más de un centenar resultaron heridos, presuntamente por disparos de las fuerzas israelíes, cuando los manifestantes corrieron hacia la valla fronteriza. Se celebraron manifestaciones similares en otras partes de la región el mismo día y la comunidad internacional pidió calma y moderación.

9. En Jordania, en 2011 también se realizaron llamamientos a la mejora del nivel de vida. La situación sobre el terreno siguió siendo relativamente tranquila. Se propusieron varias enmiendas constitucionales, incluida la creación de una comisión electoral independiente, una nueva ley sobre los partidos políticos y el establecimiento de un tribunal constitucional. Como en las demás zonas de operaciones, los aumentos salariales para los trabajadores del sector público de Jordania se tradujeron en una carga financiera para el OOPS, ya que la política de sueldos del Organismo es equiparar sus sueldos con los del país anfitrión. En 2011, el OOPS igualó el aumento decidido por el Gobierno de Jordania de 20 dinares jordanos por persona al mes, sumando así 2,7 millones de dólares a sus gastos salariales solo en Jordania.

B. Novedades operacionales

10. En sus cinco ámbitos de operaciones, el OOPS proporciona un cierto grado de protección y desarrollo humano de los refugiados palestinos mediante la prestación de servicios en los ámbitos de la educación, la salud, el socorro, los servicios sociales, la infraestructura y la mejora de los campamentos y la microfinanciación. Además, el OOPS proporciona asistencia humanitaria a los refugiados afectados por emergencias y a las personas desplazadas por las hostilidades de 1967 y posteriores, con arreglo a su mandato. Desde 2000, las intervenciones de emergencia a gran escala del Organismo han sido en el territorio palestino ocupado, proporcionando asistencia humanitaria básica además de los programas ordinarios. Durante el período del que se informa, el Organismo continuó sus operaciones de emergencia en el territorio palestino ocupado, en el marco de un llamamiento de emergencia de 379 millones de dólares. A finales de año, los donantes habían financiado 153,7 millones de dólares, es decir, alrededor del 40% del llamamiento.

11. En la Franja de Gaza, en 2011, el OOPS siguió mejorando sus respuestas en materia de programas e intervenciones específicas y redujo la cantidad de casos de asistencia alimentaria de emergencia, de 714.000 refugiados en la primera ronda de asistencia a 690.000 en la tercera. El Organismo también proporcionó comidas en las escuelas a cerca de 213.000 niños cada mes en la Franja de Gaza.

12. Además, el OOPS proporcionó oportunidades de trabajo a corto plazo a un total de 31.972 refugiados sin empleo, lo que constituyó un importante descenso en comparación con 2010, cuando el OOPS pudo proporcionar empleo temporal a 42.685 refugiados; ello se debe a una disminución de las contribuciones al llamamiento de emergencia. La reducción de la oferta de puestos de trabajo de corta duración por parte del OOPS es motivo de preocupación, ya que el OOPS estima que esta modalidad de empleo representa el 32% de la cifra global de empleo de refugiados en la Franja de Gaza. El acceso a los servicios de educación, salud, agua y saneamiento, en los que el OOPS desempeña una función clave, siguió representando un desafío debido al deterioro del contexto humanitario. Los centros de salud del OOPS recibieron en 2011 80.000 visitas de pacientes más que en 2010.

13. En la Ribera Occidental, durante el período, el Organismo proporcionó asistencia alimentaria de emergencia a 10.070 familias y ayudó a cerca de 27.387 refugiados con empleo temporal, lo que permitió que recibieran apoyo cerca de 166.000 familiares a cargo adicionales. El Organismo también ejecutó 19 proyectos de protección en 14 aldeas de la zona C y la “zona de división”⁸. Los proyectos alientan la actividad económica viable de base comunitaria, que ayuda a los residentes a obtener ingresos y mejorar su nivel de vida en sus comunidades. En 2011 aumentaron las denuncias de violencia contra los palestinos por parte de los colonos, pese a las expresiones de condena de las autoridades israelíes y varios procesamientos. El OOPS registró 586 incidentes (la cifra más alta desde que comenzó a llevar registros en 2002) frente a 483 en 2010. También hubo un aumento de las demoliciones israelíes de estructuras palestinas en la zona C. En 2011, fueron demolidas al menos 622 estructuras palestinas en la Ribera Occidental, incluido Jerusalén Oriental (incluidas al menos 222 unidades residenciales), frente a 439 estructuras (incluidas 140 unidades residenciales) en 2010⁹.

14. En la República Árabe Siria, a consecuencia de la pobreza cada vez mayor de los refugiados palestinos y la situación en general, la demanda de los servicios del OOPS (en particular los servicios de dinero en efectivo y alimentos de la red de protección social) aumentó de manera exponencial. En respuesta al aumento de las necesidades, el OOPS proporcionó a 3.500 hogares asistencia en efectivo, incluidos los desplazados en Latakia en 2011. A finales de 2011, 17.000 hogares estaban tratando de obtener asistencia urgente en efectivo, un importante aumento con respecto al programa normal de la red de protección social del OOPS. El Organismo estaba trabajando para garantizar que la ayuda llegara rápidamente a quienes la necesitaban.

15. En septiembre, en el Líbano, el OOPS entregó 369 nuevos alojamientos a familias de refugiados en la primera fase finalizada de reconstrucción del campamento de Nahr al-Barid. El Organismo también finalizó tres nuevos edificios escolares. Sin embargo, las deficiencias de financiación y la dificultad del entorno operacional siguieron representando un problema para el progreso en cuanto al socorro y la reconstrucción y dificultades prolongadas para los 27.000 refugiados desplazados del campamento desde 2007. A finales de diciembre de 2011, se habían recibido promesas de contribuciones por valor de 15,2 millones de dólares en respuesta a un llamamiento de 18,5 millones de dólares para cubrir necesidades

⁸ La zona cerrada entre la línea del armisticio de 1949 (la Línea Verde) y la barrera.

⁹ Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios, *The Monthly Humanitarian Monitor* (diciembre de 2011).

básicas de los refugiados desplazados a la espera de la reconstrucción del campamento. El llamamiento paralelo del Organismo para reconstruir el campamento también tuvo menos financiación de la prevista, con promesas de contribuciones que ascendieron a 165,7 millones de dólares frente a los 348 millones de dólares solicitados al final del período del que se informa.

16. Para hacer frente a las necesidades especiales de los refugiados en el Líbano, el 28 de septiembre el Organismo lanzó su llamamiento para “restablecer la dignidad”, que cubría un período de cinco años. En el llamamiento se solicitaban 147 millones de dólares por encima del presupuesto por programas del Organismo, que seguirían apoyando las actividades básicas del OOPS. Sobre la base de la encuesta socioeconómica de refugiados de Palestina realizada en 2010 por la Universidad Americana de Beirut, el llamamiento para restablecer la dignidad prevé intervenciones adicionales para proporcionar servicios en materia de alojamientos, infraestructuras, salud, educación, socorro, formación profesional y empleo.

17. La seguridad del personal del OOPS siguió siendo motivo de gran preocupación, en particular las amenazas y los ataques contra el personal de contratación local durante la prestación de sus servicios. El Organismo está examinando modos de prevenir los ataques y responder a ellos en cooperación con las autoridades del país anfitrión, de conformidad con los privilegios e inmunidades de las Naciones Unidas. El OOPS tiene una gran deuda con su personal y reconoce su dedicación y lealtad, y la necesidad de adoptar más medidas para garantizar su seguridad. Se encomia especialmente a quienes trabajan en zonas de conflicto. El Organismo lamenta señalar que los funcionarios locales del OOPS son los únicos funcionarios de las Naciones Unidas de la zona que no reciben prestación por condiciones de vida peligrosas y reitera sus peticiones para que se solucione esa cuestión.

C. Desarrollo institucional

18. En 2011 se lograron nuevos progresos en la promoción de las reformas completas del programa del Organismo, en el marco del plan de cambios sostenibles. Sobre la base del proceso de desarrollo de la organización iniciado en 2006, las reformas tienen como objetivo completar la transformación institucional del Organismo fortaleciendo sus sistemas de gestión y la eficacia de sus intervenciones en materia de desarrollo humano y de lucha contra la pobreza en los próximos dos bienios (2012-2015). El Organismo presentó un paquete de propuestas de reforma de sus programas de salud y educación a la Comisión Asesora del OOPS en junio. El plan de reforma para el programa de socorro y servicios sociales del Organismo se presentó a la Comisión Asesora del OOPS en noviembre. En el marco de programas que figura en el capítulo III del presente informe se presentan más detalles. Junto con el plan de cambios sostenibles, el OOPS también presentó una estrategia detallada de movilización de recursos a la Comisión Asesora en noviembre, y procedió a su aplicación durante el período del que se informa. En el párrafo 22 del presente informe pueden encontrarse detalles sobre el plan. Como contribución al impulso de reforma, en febrero de 2011, de conformidad con la resolución 64/89 de la Asamblea General, se presentó a la Asamblea el informe del Secretario General sobre el fortalecimiento de la capacidad de gestión del Organismo (A/65/705). En el informe, el Secretario General afirmó que era esencial que continuara y se ampliara el proceso de reforma de gestión integral iniciado en

2005, y que las contribuciones extrapresupuestarias de donantes tradicionales y no tradicionales debían aumentar considerablemente en los cinco años siguientes, para que el Comisionado General pudiera aplicar la estrategia de mediano plazo del Organismo durante el período 2010-2015 y proporcionar a los refugiados unos servicios básicos de mayor calidad. El Secretario General también indicó que apoyaba la propuesta de que los Estados Miembros se comprometieran a aumentar el nivel de financiación con cargo al presupuesto ordinario de las Naciones Unidas, a fin de contribuir a asegurar la capacidad de gestión del Organismo. En su resolución 65/272, la Asamblea General tomó nota con aprecio del informe y solicitó al Secretario General que siguiera apoyando el fortalecimiento institucional del Organismo proporcionándole suficientes recursos financieros con cargo al presupuesto ordinario de las Naciones Unidas.

19. En 2011, el Organismo también recibió las conclusiones de una evaluación externa independiente de sus reformas para el desarrollo institucional. La evaluación concluyó que el desarrollo institucional fortalecía la capacidad del OOPS para servir a los refugiados de Palestina, señalando que la mayoría de las iniciativas se habían aplicado y que predominaba un enfoque de gestión comunicativo, participativo y de empoderamiento que permitía a los directivos mejorar la eficacia de la labor del Organismo. En el informe también se indicaron aspectos que debían mejorarse, entre ellos la comunicación interna y la aplicación de reformas de recursos humanos relacionadas con la clasificación y la remuneración. El autor principal de la evaluación presentó el informe y un resumen de sus conclusiones a la Comisión Asesora del OOPS en noviembre de 2011. Los principales responsables del Organismo han respondido a la evaluación y han informado a la Comisión Asesora de su proceso continuo de gestión de cambios con recomendaciones pertinentes derivadas de la evaluación.

20. Durante el período del que se informa, el OOPS logró grandes avances en la aplicación de un sistema de planificación de los recursos institucionales. El sistema permitirá al Organismo integrar diferentes aplicaciones informáticas de gestión en materia de adquisiciones, finanzas y recursos humanos. Además, proporcionará al personal directivo superior datos en tiempo real sobre la asignación de los recursos presupuestados y los gastos reales de los programas. La continua ausencia de un sistema de este tipo representa un riesgo para la operatividad del Organismo, ya que el apoyo de los proveedores a los sistemas ya existentes finalizará en 2014. Tras realizar evaluaciones amplias de las opciones disponibles para un sistema de planificación de los recursos institucionales, el Organismo determinó que una asociación con otro organismo de las Naciones Unidas proporcionaba la mayor eficiencia en función de los gastos. A tal efecto, el Organismo firmó un memorando de entendimiento con el Programa Mundial de Alimentos a finales de 2011. El costo estimado del sistema es de aproximadamente 32 millones de dólares a lo largo de tres años. Una vez implantado, el nuevo sistema ayudará a optimizar la gestión de los recursos humanos y las funciones de adquisiciones y logística a gran escala del Organismo. Los programas también se beneficiarán al disponer de datos más completos que mejorarán la planificación y el establecimiento de prioridades en la asignación de los fondos. La gestión de los fondos se fortalecerá desde el punto en que se reciban las contribuciones hasta el informe financiero final. Se racionalizarán los procesos operacionales, promoviendo la eficiencia y eficacia. Una mejor supervisión y vigilancia permitirá a los programas adaptar las iniciativas para fortalecer la prestación de servicios.

21. El Organismo continuó su introducción de una modalidad de presentación de informes financieros mensuales más transparente y detallada, y durante 2011 trabajó en los preparativos para adoptar, a partir del 1 de enero de 2012, un nuevo sistema de contabilidad, que se ajusta a las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público. El Organismo trató de mejorar su preparación del presupuesto por programas para el bienio 2012-2013 mediante la introducción de audiencias presupuestarias en todo el Organismo, con consultas estrechas entre la sede y las zonas de operaciones, y un examen anual de los resultados.

22. Durante el período, el Departamento de Relaciones Externas y la Oficina de Información Pública se fusionaron para formar el Departamento de Relaciones Externas y Comunicaciones. En junio, el Departamento integrado finalizó una nueva estrategia de movilización de recursos para el OOPS, que hizo suya la Comisión Asesora del OOPS en noviembre. En la estrategia se indicaban tres esferas de atención para el Organismo: profundizar la relación con los donantes de recursos básicos; diversificar la base de donantes (entre otras cosas mediante una mayor financiación procedente de los donantes árabes); y desarrollar la capacidad del Organismo para mejorar las relaciones con los donantes. Como parte del nuevo Departamento integrado, la División de Comunicaciones creó y distribuyó una amplia gama de productos para los medios de difusión en apoyo de la estrategia de movilización de recursos. Un elemento clave de la estrategia son las iniciativas para aprovechar los logros en la movilización de recursos y seguir diversificando la base de donantes; para 2011, la estructura de las contribuciones al Organismo procedentes de los principales donantes gubernamentales era tan diversa como la de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y la del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), que son los organismos más eficaces en la movilización de recursos voluntarios entre los organismos especializados, fondos y programas del sistema de las Naciones Unidas. La labor de la Dependencia de los asociados árabes del Departamento de Relaciones Externas y Comunicaciones contribuyó a los resultados en 2011, cuando Arabia Saudita se convirtió en el tercer mayor donante general para el Organismo. Gracias a las iniciativas de la Dependencia de relaciones con los donantes para establecer contacto con los mercados emergentes, en 2011 se anunciaron nuevas contribuciones significativas de países de economía emergente, como el Brasil. Esas iniciativas se vieron potenciadas con el establecimiento de la División de asociaciones en 2011, que inició el proceso de ampliación de contactos del Organismo con asociados privados, particulares (incluidos particulares de patrimonio elevado) y fundaciones.

23. Además de apoyar la estrategia de movilización de recursos, la división de comunicaciones recientemente configurada del Organismo apoyó unos altos niveles de visibilidad para la imagen del OOPS utilizando una combinación innovadora y eficaz en función de los costos de nuevos medios y viejos medios y mecanismos de comunicación tradicionales. En los medios de comunicación locales, regionales y mundiales aparecieron en 2011 noticias destacadas sobre el OOPS, entre ellas las iniciativas del OOPS en la Franja de Gaza (una escuela ecológica, los juegos de verano y la maratón del OOPS) y la promoción del llamamiento a la “dignidad para todos” en el Líbano. El sitio web del OOPS tuvo un promedio de 56.000 visitantes al mes, y 2.868.039 visitas de páginas durante 2011. El Organismo también aumentó el número de sus seguidores en Facebook hasta casi 20.000. En 2011 se realizaron otras actividades claves de conformidad con el mandato de protección del

Organismo, entre ellas la campaña continua en Internet para señalar las demoliciones en la Ribera Occidental y su repercusión para los palestinos.

24. En julio de 2011, el departamento de recursos humanos del OOPS hizo público un nuevo marco de dotación de personal, que incluía nuevas políticas para la selección y la gestión de todas las categorías de personal y del personal complementario. De conformidad con la descentralización de las decisiones en materia de selección, las oficinas sobre el terreno del OOPS ahora tienen la autoridad para decidir sobre el uso óptimo de diferentes modalidades contractuales. De conformidad con la resolución 63/253 de la Asamblea General sobre la administración de justicia en las Naciones Unidas, el Organismo puso en práctica un nuevo sistema de mediación en mayo de 2011, que proporcionaba al personal la oportunidad de resolver controversias de manera no contenciosa en combinación con la vía oficial de resolución de controversias o como alternativa a esta.

D. Asuntos jurídicos

Personal del Organismo

25. Las autoridades israelíes, continuaron limitando, presuntamente por motivos de seguridad, la libertad de circulación del personal del Organismo en el territorio palestino ocupado. Las restricciones incluyeron cierres de la Ribera Occidental y la Franja de Gaza, la prohibición al personal local de circular en vehículos de las Naciones Unidas por el cruce de Erez entre Israel y la Franja de Gaza, o por el puente de Allenby, o de conducir en Israel y Jerusalén Oriental; y procedimientos onerosos para la obtención de permisos para la entrada del personal local en Israel y Jerusalén Oriental. En muchas ocasiones no se concedieron permisos a pesar de haberse seguido los procedimientos. Como promedio, se denegaron permisos para entrar en Jerusalén Oriental al 15% (75 personas) del personal del Organismo, que los necesitaba, y en muchos casos no se dieron motivos para las denegaciones.

26. En el puente de Allenby, los procedimientos israelíes siguieron requiriendo registros de vehículos de las Naciones Unidas que violaban la inmunidad de las Naciones Unidas, a menos que un ocupante tuviera una tarjeta de identificación expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Israel. Los procedimientos limitaban, en particular, la circulación del personal internacional con base en la sede del OOPS en Ammán, a quienes el Ministerio no expide este tipo de tarjetas.

27. Los procedimientos en el cruce de Erez a menudo siguieron requiriendo mucho tiempo, y el promedio de tiempo de espera era de cerca de 30 minutos en el lado del cruce de la Franja de Gaza, lo que ponía en peligro la seguridad de los funcionarios internacionales. Los procedimientos israelíes siguieron requiriendo que los vehículos de las Naciones Unidas se sometieran a un registro que violaría la inmunidad de las Naciones Unidas, a menos que en el vehículo hubiera un funcionario de las Naciones Unidas con un visado diplomático o que estuviera al volante un funcionario internacional incluido en una lista limitada aprobada por las autoridades israelíes. En muchas ocasiones, en los puestos de control de entrada en Jerusalén Oriental, las autoridades israelíes no permitieron a los funcionarios del OOPS que viajaban en vehículos de las Naciones Unidas cruzar sin un registro del vehículo que violaría la inmunidad de las Naciones Unidas. En tres ocasiones, las autoridades israelíes llevaron a cabo registros contra los que el Organismo protestó.

28. Las restricciones antes mencionadas son incompatibles con la Carta de las Naciones Unidas, la Convención de 1946 sobre Prerrogativas e Inmunidades de las Naciones Unidas, las resoluciones pertinentes de las Naciones Unidas y el acuerdo de Comay-Michelmores de 1967, por el que el Gobierno de Israel está obligado a facilitar la tarea del OOPS en la medida de sus posibilidades, sujeto únicamente a las normativas o arreglos que puedan ser necesarios en virtud de las consideraciones de seguridad militar.

29. El OOPS solicitó permisos para que el personal local pudiera entrar en Jerusalén Oriental con fines operacionales y humanitarios solamente y sin perjuicio de las resoluciones pertinentes de las Naciones Unidas, incluidas las resoluciones relacionadas con el estatuto de Jerusalén.

30. Las autoridades israelíes afirmaron que las restricciones eran necesarias para proteger a Israel contra las amenazas terroristas. No obstante, el Organismo no disponía de pruebas que indicaran que las medidas relativas al personal y los movimientos del Organismo fueran otra cosa que asuntos de conveniencia administrativa o policial.

31. En la Ribera Occidental, continuó la coordinación con los oficiales de enlace militar israelíes, con 70 reuniones. Sin embargo, los oficiales tenían una influencia limitada o nula en los puestos de control israelíes operados por contratistas privados, y la circulación del personal siguió siendo limitada e impredecible en varios puestos de control, principalmente los que controlan el acceso a Jerusalén Oriental o a través de la barrera de la Ribera Occidental. En 2011, las restricciones a la circulación impuestas por las autoridades israelíes en la Ribera Occidental acarrearón la pérdida de 163 días de trabajo del personal. El Organismo tuvo que dedicar tiempo y recursos adicionales para adaptarse a las restricciones. Siguió siendo difícil prestar los servicios del Organismo en la zona entre la Ribera Occidental y la línea del armisticio de 1949, en particular en la zona de Bartaa y, desde septiembre de 2011, en dos comunidades al sur de Qalqilya.

32. El personal local necesitó permisos de las autoridades israelíes para transitar por el cruce de Erez. De un total de 157 solicitudes, se concedieron 118 permisos (76%), en comparación con un 58% en 2010.

33. En 2011, el cruce de Rafah entre Egipto y la Franja de Gaza estuvo abierto para uso público por un total de 267 de 363 días programados (73%). Con la cooperación de las autoridades egipcias, se ha permitido al personal del Organismo cruzar dos días a la semana, tras obtener la coordinación necesaria. Se permitió a un total de 569 funcionarios del Organismo cruzar en viajes oficiales fuera del territorio palestino ocupado, mientras que a cuatro funcionarios a los que inicialmente se les había denegado el permiso, les fue concedido tras numerosas peticiones.

34. Durante el período del que se informa, no se impusieron al personal del OOPS restricciones significativas a la circulación por parte de los Gobiernos de Jordania o del Líbano, o por parte de la Autoridad Palestina.

35. En la República Árabe Siria, desde marzo de 2011, se erigió un número considerable de puestos de control, pero no tuvieron efectos significativos en la circulación del personal. A partir de marzo de 2011, las autoridades sirias se negaron a expedir o a renovar los visados de muchos funcionarios del OOPS. Durante el período del que se informa hubo 180 solicitudes de visados para funcionarios de

fuera de la República Árabe Siria para visitar ese país en misiones, de las que fueron concedidas 159 (88%). Las autoridades sirias no expidieron visados a dos funcionarios internacionales de la oficina sobre el terreno en la República Árabe Siria. Durante el período del que se informa a un funcionario adjunto internacional le fueron revocados su visado y su permiso de residencia.

36. A finales de 2011, siete funcionarios estaban detenidos, cuatro de ellos por las autoridades israelíes, dos por las autoridades jordanas y uno por las autoridades libanesas. Pese a las peticiones reiteradas formuladas por el Organismo, de conformidad con la resolución 36/232 de la Asamblea General, las autoridades israelíes no proporcionaron al Organismo acceso a sus funcionarios detenidos, pero sí información sobre los motivos para la detención de tres de los cuatro funcionarios. Las autoridades libanesas proporcionaron información y acceso al personal detenido. Al final del período del que se informa, las autoridades jordanas proporcionaron información sobre un funcionario detenido.

Servicios y locales del Organismo

37. Las autoridades israelíes siguieron imponiendo cargos de transporte a los envíos que entraban en la Franja de Gaza, obligando al OOPS a pagar 344.744 dólares en 2011. En opinión del Organismo, el cargo es un impuesto directo, del que debería estar exento en virtud de la Convención de 1946. Según Israel, el cargo era una tasa por servicios, y por tanto sin exención. La ruta normal para los envíos humanitarios del Organismo a la Franja de Gaza sería a través del cruce de Karni, salvo para los materiales de construcción, que entrarían por el cruce de Sofa. Durante 2011, sin embargo, las autoridades israelíes mantuvieron el cierre del cruce de Karni para todos los contenedores y del cruce de Sofa, y todos los envíos de contenedores del OOPS tuvieron que entrar por un cruce secundario, el de Kerem Shalom. Dado que en ese cruce no se podían recibir contenedores, todos los envíos de contenedores tuvieron que ser paletizados en el puerto antes de ser transportados a la Franja de Gaza. Además, el cruce de Kerem Shalom estuvo cerrado a las importaciones durante 38 días completos y 2 medios días de los 261 días hábiles programados. Los cierres del cruce de Karni y la obligación de paletizar todos los envíos de contenedores contribuyeron al aumento de los gastos, concretamente los gastos de almacenamiento, sobrestadía, transporte y paletización que ascendieron a unos 3,59 millones de dólares, incluidos 1,26 millones de dólares para gastos de paletización. El 1 de marzo de 2011 las autoridades israelíes cerraron la cinta transportadora que quedaba en el cruce de Karni, que se había utilizado para trigo y forraje a granel y, desde mayo de 2010, para áridos a granel para proyectos de construcción aprobados por las autoridades israelíes.

38. Las autoridades israelíes anunciaron en junio de 2010 que liberalizarían el sistema por el que los bienes civiles entraban en Gaza y ampliarían la entrada de materiales para proyectos civiles que estuvieran bajo supervisión internacional. Desde entonces, el OOPS ha podido finalizar 20 proyectos de construcción y comenzar o reanudar 26 proyectos en 2011, importando 7.571 camionadas de materiales de construcción para proyectos aprobados por las autoridades israelíes. Sin embargo, los procedimientos necesarios para importar los materiales de construcción necesarios fueron onerosos y caros, y obligaron al OOPS a emplear durante el período un funcionario internacional adicional y siete funcionarios locales adicionales para hacer frente a la carga burocrática adicional. Además, se empleó a 1.204 guardas para garantizar la seguridad de los materiales importados. A finales de

2011 se habían aprobado 73 proyectos de construcción, mientras que seguían a la espera de ser aprobados 38 proyectos de construcción presentados a las autoridades israelíes, entre ellos tres proyectos de viviendas plenamente financiados presentados para su aprobación en septiembre de 2010 y marzo de 2011 para la construcción de 1.641 viviendas en la Franja de Gaza.

39. Durante el período del que se informa, las autoridades israelíes siguieron requiriendo la realización de pruebas de artículos electrónicos, médicos y de otro tipo para uso oficial a fin de determinar si se ajustaban a las condiciones exigidas. El OOPS importa bienes para su uso oficial que se ajustan a las normas internacionales, y considera que los requisitos israelíes actuales son contrarios a la exención de prohibiciones y restricciones prevista en la Convención de 1946 respecto de artículos importados por las Naciones Unidas para su uso oficial. Al final del período del que se informa, los envíos destinados a la Ribera Occidental fueron retenidos hasta 364 días, lo que ocasionó gastos de almacenamiento de unos 44.000 dólares. Pese a las conversaciones con las autoridades israelíes pertinentes, la cuestión seguía sin resolverse al final del período del que se informa.

40. En la República Árabe Siria, al final del período del que se informa no se habían concebido las solicitudes presentadas a las autoridades sirias para importar autobuses adquiridos por el OOPS para su uso oficial.

41. El programa de Oficiales de apoyo operacional continuó su actividad en la Franja de Gaza, la Ribera Occidental y el Líbano. El programa desempeñó una función crucial a la hora de defender la neutralidad de las Naciones Unidas; facilitar el acceso a funcionarios, vehículos y bienes del Organismo, a través de los puestos de control y, en el territorio palestino ocupado, a las zonas afectadas por las operaciones militares israelíes; apoyar los programas e iniciativas del Organismo; supervisar la situación humanitaria de la población palestina; inspeccionar las instalaciones del OOPS; y ofrecer cierta protección a los refugiados, incluidos los desplazados.

42. La Convención de 1946 establece que los locales de las Naciones Unidas serán inviolables. Contraviniendo esta obligación jurídica, las fuerzas militares y de seguridad israelíes entraron en los locales del OOPS en la Ribera Occidental en dos ocasiones. En otra ocasión, las fuerzas israelíes lanzaron una granada de percusión en el patio de la escuela de niños del OOPS en Hebrón, mientras se estaba dando una clase. En la Ribera Occidental hubo otros cinco incidentes en que se encontraron municiones israelíes, incluidas latas de gas lacrimógeno y balas de metal forradas de goma en locales del OOPS. El Organismo protestó por estos incidentes. En la Franja de Gaza, en una ocasión, una escuela del OOPS resultó dañada a consecuencia de un ataque aéreo israelí contra un objetivo cercano. En otra ocasión, un guarda del OOPS que estaba vigilando el cemento importado a la Franja de Gaza desde Israel en una fábrica de cemento local resultó herido tras un ataque israelí con misiles en una zona contigua.

43. Tras recibir la aprobación por las autoridades israelíes el 15 de noviembre de 2010, el 18 de septiembre de 2011 el Organismo inició la reconstrucción del almacén de la oficina sobre el terreno en Gaza, destruido el 15 de enero de 2009.

44. En la Ribera Occidental, se celebraron en tres ocasiones actos comunitarios no autorizados en locales del OOPS, entre ellos un incidente, el 15 de mayo de 2011, en el que participaron altos funcionarios de la Autoridad Palestina. El Organismo

protestó por este incidente. Se produjeron seis incidentes con amenazas o ataques contra el personal por parte de palestinos, entre ellos uno en el que los miembros del personal fueron amenazados a punta de pistola, y 12 incidentes de entrada no autorizada o por la fuerza en instalaciones del OOPS, que en dos casos incluyeron personas armadas y fuego real. En la Franja de Gaza, el 14 de diciembre de 2011, aniversario de la creación del partido Hamas, unos hombres enmascarados no identificados entraron en tres escuelas, amenazaron al personal y obligaron a los alumnos a abandonar la escuela en dos ocasiones. En tres casos, alumnos de las escuelas del OOPS o contiguas al Organismo en la Franja de Gaza resultaron heridos por balas disparadas por desconocidos. En dos ocasiones, las instalaciones del OOPS en la Franja de Gaza fueron atacadas con misiles o granadas de mano por palestinos desconocidos.

45. En la República Árabe Siria se produjeron varios incidentes relacionados con la situación general de inestabilidad. Las instalaciones del OOPS en Latakia y Homs sufrieron daños de poca consideración en el exterior durante operaciones militares realizadas en agosto de 2011. En una ocasión, un hombre armado no identificado entró en una escuela del OOPS en Homs y disparó, presuntamente al aire, antes de huir. En otro incidente, las fuerzas de seguridad colocaron una rampa colocada entre una instalación de seguridad y el tejado de una escuela del OOPS en Deraa fue retirada tras las protestas del Organismo. No hubo violaciones de los locales del OOPS en Jordania. En el Líbano, en una ocasión, dos personas desconocidas irrumpieron en una escuela del OOPS en Trípoli, al norte del Líbano, y amenazaron al personal del OOPS.

46. Teniendo en cuenta la obligación del Organismo de garantizar la seguridad de su personal, el Organismo está preocupado por el nivel de las amenazas y los ataques contra su personal en las cinco zonas de operaciones y está explorando modos de prevenir y responder a los ataques, en cooperación con las autoridades nacionales y de conformidad con los privilegios e inmunidades de las Naciones Unidas.

Otros asuntos

47. En 2011, la Autoridad Palestina no hizo reembolso alguno al Organismo por concepto de impuesto sobre el valor añadido. Al 31 de diciembre de 2011, el monto total del impuesto sobre el valor añadido que se debía al Organismo por concepto de bienes y servicios adquiridos para la Ribera Occidental y la Franja de Gaza era de aproximadamente 54,1 millones de dólares.

48. El 15 de agosto de 2011, el Comisionado General y el Ministro de Relaciones Exteriores de la Autoridad Palestina firmaron una nota explicativa relativa a la comprensión y aplicación de las prerrogativas e inmunidades y responsabilidades conexas. La nota explicativa, que es el resultado de las conversaciones con la Autoridad Palestina que se iniciaron en 2010, confirma la comprensión mutua de las prerrogativas e inmunidades y responsabilidades conexas sobre la base del derecho internacional y establece los procedimientos operativos estándar para consolidar su aplicación. La nota explicativa no modifica el acuerdo de fecha 5 de julio de 1996 entre la Autoridad Palestina y el OOPS ni otras normas del derecho internacional aplicables.

49. Al igual que en años anteriores, durante el período del que se informa se siguió exigiendo al Organismo que pagara tasas portuarias y otros cargos a las autoridades

sirias, en contravención de lo dispuesto en el Acuerdo de 1948 suscrito por las Naciones Unidas y el Gobierno de la República Árabe Siria. En 2011, se pagaron tasas y cargos por valor de 25.547 dólares.

Estatuto jurídico de los refugiados de Palestina en las zonas de operaciones del Organismo

50. El estatuto jurídico de los refugiados de Palestina en Jordania, la República Árabe Siria, la Ribera Occidental y la Franja de Gaza siguió siendo básicamente igual al descrito en el informe del Comisionado General correspondiente a 2008¹⁰.

51. En relación con la cuestión que se describe en el informe del Comisionado General correspondiente a 2010¹¹, al final del período del que se informa aún no se habían aprobado los procedimientos para llevar a efecto las enmiendas del Código del Trabajo y la Ley de Seguridad Social, promulgadas por el Parlamento del Líbano el 17 de agosto de 2010. Un decreto de 1957 aún en vigor regula la circulación de los refugiados de Palestina, que en la práctica pueden cambiar libremente de domicilio dentro del país. Los refugiados de Palestina tienen un acceso limitado a los servicios gubernamentales y dependen casi exclusivamente del Organismo para los servicios básicos. Seguía en vigor la legislación que prohibía que los refugiados de Palestina compraran bienes inmuebles.

E. Situación financiera

Fuentes de financiación

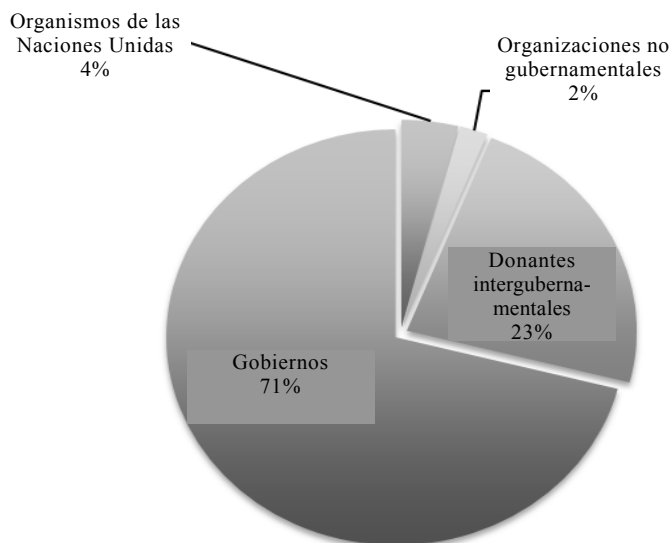
52. Con excepción de los 133 puestos de contratación internacional financiados por la Asamblea General mediante cuotas prorrateadas para el presupuesto ordinario de las Naciones Unidas hasta el bienio 2012-2013, las operaciones, los proyectos y los llamamientos de emergencia del Organismo se financian mediante contribuciones voluntarias de los donantes (véase el gráfico I). A los proyectos se les destinan contribuciones para actividades específicas que complementan los programas ordinarios del Organismo.

¹⁰ Véase A/64/13, párrs. 52 a 55.

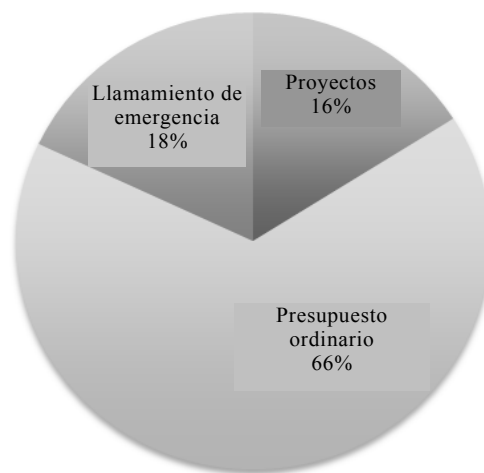
¹¹ Véase A/66/13, párrs. 44 y 45.

Gráfico I
Distribución de las fuentes de financiación por categoría de donante y modalidad de financiación

Por categoría de donante



Por modalidad de financiación



Gastos

53. En 2011, el Organismo gastó 989,8 millones de dólares. La principal partida de gastos, sufragada con cargo al presupuesto ordinario de uso no restringido, fue de 572 millones de dólares, lo que representó aproximadamente el 57,9% de los gastos totales. Las actividades financiadas con cargo a los fondos de uso restringido, las actividades de emergencia y los proyectos representaron el 3,9%, el 22,4% y el 14,9%, respectivamente. La financiación insuficiente obligó al Organismo a aplicar

una serie de medidas estrictas, que incluyeron la reducción de los viajes con fines de capacitación.

54. En 2011, el programa de educación siguió siendo el más grande, con gastos que ascendieron a 333,8 millones de dólares, cifra que representa el 58% del total de 572 millones de dólares en gastos financiados con cargo a los recursos del presupuesto ordinario de uso no restringido (véanse los cuadros 1 y 2 y los gráficos II y III).

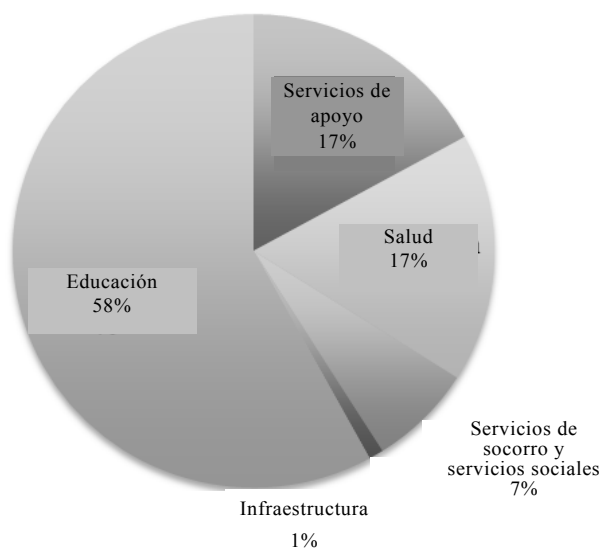
Cuadro 1

Gastos efectivos sufragados con cargo al Fondo General, por zona de operaciones y programa, 2011

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

<i>Programa</i>	<i>Franja de Gaza</i>		<i>Libano</i>		<i>Jordania</i>		<i>República Árabe Siria</i>		<i>Ribera Occidental</i>		<i>Sede</i>		Total	
Educación	141 074	69%	35 974	50%	29 727	62%	70 581	67%	54 041	54%	2 403	5%	333 800	58%
Salud	30 129	15%	15 897	22%	8 551	18%	18 950	18%	24 501	25%	677	2%	98 706	17%
Infraestructura	3 082	2%	412	1%	325	1%	530	1%	631	1%	1 636	4%	6 616	1%
Servicios de socorro y servicios sociales	14 413	7%	7 064	10%	4 151	9%	6 994	7%	4 212	4%	970	2%	37 804	7%
Servicios de apoyo	14 662	7%	12 314	17%	5 486	11%	8 183	8%	16 095	16%	38 956	87%	95 696	17%
Total	203 360	100%	71 662	100%	48 241	100%	105 238	100%	99 480	100%	44 642	100%	572 622	100%

Gráfico II
Gastos por programa



Cuadro 2

Gastos efectivos con cargo al Fondo General, por zona de operaciones y objetivo de desarrollo humano, 2011

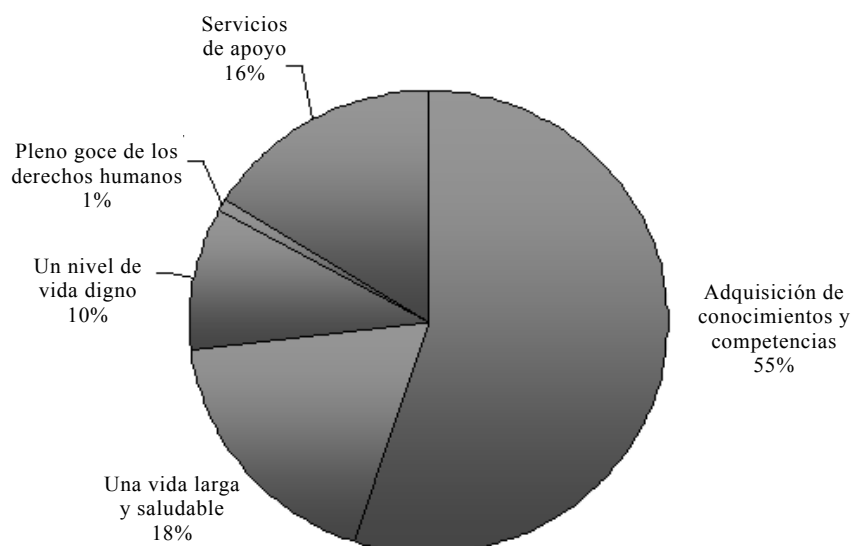
(En miles de dólares de los Estados Unidos)

<i>Objetivo de desarrollo humano</i>	<i>Franja de Gaza</i>		<i>Libano</i>		<i>Jordania</i>		<i>República Árabe Siria</i>		<i>Ribera Occidental</i>		<i>Sede</i>		Total	
Una vida larga y saludable	29 485	14%	19 706	27%	9 366	19%	18 948	18%	24 275	24%	1 117	3%	102 898	18%
Adquisición de conocimientos y competencias	137 636	68%	32 945	46%	27 830	58%	66 218	63%	46 755	47%	2 555	6%	313 939	55%
Un nivel de vida digno	20 766	10%	9 746	14%	5 770	12%	10 542	10%	10 845	11%	1 990	4%	59 659	10%
Pleno goce de los derechos humanos	1 044	1%	314	0%	441	1%	758	1%	933	1%	784	2%	4 274	1%
Servicios de apoyo	14 428	7%	8 949	12%	4 834	10%	8 771	8%	16 672	17%	38 197	86%	91 852	16%
Total	203 359	100%	71 660	100%	48 241	100%	105 237	100%	99 480	100%	44 643^a	100%	572 622^b	100%

^a En los gastos de apoyo de la Sede, que ascienden a 38 millones de dólares, se incluyen 7 millones de dólares en concepto de gastos por jubilación anticipada voluntaria para las zonas de operaciones y 16 millones de dólares para gastos de personal de contratación internacional.

^b Incluye 25,3 millones de dólares para gastos de personal de contratación internacional. No se incluyen 1,8 millones de dólares en pérdidas por diferencias cambiarias, 2,3 millones de dólares en pérdidas por instrumentos financieros derivados y 23 millones de dólares en concepto de ajustes respecto de ejercicios anteriores.

Gráfico III
Gastos por objetivo de desarrollo humano



Capítulo II

Prioridades de las zonas de operaciones

A. Jordania

55. Jordania acoge al mayor número de refugiados de Palestina, que al 31 de diciembre de 2011 ascendía a 1.979.580 personas. Durante el período de que se informa, la administración del Organismo continuó su labor para determinar ahorros y economías y así poder hacer frente a los déficits de financiación, trabajando al mismo tiempo para llevar a la práctica estrategias de reforma en materia de salud y educación, en consonancia con los procesos en marcha en todo el Organismo. En el marco de la reforma del programa de salud, impulsada por el equipo para la salud de la familia, se pusieron en marcha en cinco centros sanitarios el sistema de ciber salud, cuyo objeto es digitalizar los registros sanitarios de los pacientes en las clínicas del OOPS, y el nuevo sistema de citas, que ayuda a reducir el hacinamiento y las demoras en las horas de mayor actividad. Las reformas beneficiaron directamente a más de 250.000 pacientes cada año y dieron como resultado un servicio más eficiente, menos tiempo de espera para los pacientes y un seguimiento más preciso del tiempo del personal, el uso de suministros médicos y los gastos. En el marco del programa de socorro y servicios sociales, en 2011 se aceleró la transición del programa de asistencia basado en la condición para casos especialmente difíciles a un programa de redes de protección social basado en las necesidades, y todas las familias que se beneficiaban del programa social para casos especialmente difíciles volvieron a ser evaluadas utilizando una fórmula de evaluación de medios para determinar su nivel de pobreza. Para los beneficiarios de la red de protección social, también se puso en práctica con éxito, a modo de experimento, un nuevo método de distribución de efectivo por conducto de las oficinas de correos. La experiencia indica que las transferencias en efectivo son un método más efectivo que la asistencia alimentaria para ayudar a las personas a salir de la pobreza de una manera más sostenible.

B. Líbano

56. Al 31 de diciembre de 2011, el número de refugiados de Palestina inscritos en el Líbano era de 436.154. Durante el período del que se informa, la oficina del Organismo en el Líbano siguió aplicando reformas destinadas a mejorar la calidad de los servicios prestados a los refugiados. Se puso en marcha un proyecto piloto en el Centro Policlínico de Beirut basado en el enfoque del equipo de salud para la familia. Se ha establecido un mejor mecanismo de supervisión y evaluación para los servicios de hospitalización y, por medio de contratos con 35 hospitales, han aumentado las facilidades de acceso a la asistencia hospitalaria para los refugiados. En abril se puso en marcha un programa de alivio de enfermedades catastróficas en un intento de responder a la escasa cobertura asistencial terciaria. En el programa de educación, se emprendieron varias iniciativas para mejorar el rendimiento académico, entre ellas actividades de formación del profesorado, apoyo al aprendizaje en la temporada estival y actividades recreativas durante todo el año. También se observaron mejoras en las tasas de alumnos aprobados en los dos exámenes nacionales. Se construyeron cuatro nuevas escuelas y casi se eliminaron los turnos dobles; al 31 de diciembre de 2011, de las 67 escuelas del OOPS en el

Líbano, 65 funcionaban en régimen de turno único. Para mejorar las condiciones de los campamentos, se iniciaron obras de rehabilitación de la infraestructura en el campamento de Bury al-Barayna y rehabilitación de viviendas en el campamento de Bury ash-Shimali. En el campamento de Ayn al-Hilwa se adoptó con carácter experimental un enfoque de autoayuda para la rehabilitación de viviendas que dio buenos resultados, dada la disponibilidad relativamente libre de materiales de construcción en el Líbano y la latitud concedida a los beneficiarios de la iniciativa de autoayuda a la hora de buscar proveedores para sus compras de materiales. El proyecto piloto dio lugar a una disminución del 50% en los costos de rehabilitación por vivienda.

C. República Árabe Siria

57. Al 31 de diciembre de 2011, la población de refugiados de Palestina inscritos en la República Árabe Siria ascendía a 486.946. En el contexto del conflicto en la República Árabe Siria en 2011, con las graves repercusiones económicas que acarreó, la administración del Organismo amplió su labor de asistencia humanitaria mediante la financiación de proyectos, dando prioridad al apoyo a los medios de vida de los ancianos, los hogares encabezados por mujeres y las familias con necesidades especiales. La violencia recurrente afectó a los servicios del Organismo en varios campamentos de refugiados, en los cuales se restringieron la matriculación en centros escolares, la prestación de asistencia a los más vulnerables y la concesión de microcréditos. Sin embargo, el Organismo fue capaz de mantener las operaciones en la mayoría de las zonas. Durante el año preparó el programa de salud para la puesta en marcha de un sistema de gestión de ciber salud y centró las reformas del programa de educación en la educación inclusiva para estudiantes con necesidades especiales. Se terminó la construcción de un complejo para albergar el proyecto “Engaging Youth”, el programa de preparación para el empleo y formación profesional del Organismo, concebido para hacer frente al elevado nivel de desempleo juvenil entre los refugiados de Palestina. El Organismo también continuó con su Iniciativa del campamento de Ramadán, un programa de reparación y mejora de campamentos y viviendas gestionado en asociación con el UNICEF y la Administración General para los Refugiados de Palestina del Gobierno de la República Árabe Siria.

D. Ribera Occidental

58. Al 31 de diciembre de 2011, el número de refugiados de Palestina inscritos en la Ribera Occidental era de 727.471. Durante el período del que se informa, además de aplicar las reformas en los programas en el marco del proceso de cambio sostenible iniciado en todo el Organismo, la administración del Organismo puso en marcha un nuevo programa de participación comunitaria con el propósito de mejorar la prestación de servicios y potenciar la autosuficiencia de los refugiados. Un elemento de la estrategia fue autorizar a los oficiales de servicios de los campamentos y los oficiales de zona para que adoptaran decisiones en materia de programación, pues su proximidad a los beneficiarios mejora la capacidad de evaluar y responder más eficazmente a las necesidades de las comunidades de refugiados. El Organismo también hizo más frecuente la interacción entre el personal directivo, los comités de los campamentos y otras partes interesadas para

debatir cuestiones clave. El OOPS también se sumó a una asociación con el equipo de las Naciones Unidas en el país y la estrategia nacional para la juventud de la Autoridad Palestina centrada en nuevos enfoques para aumentar las oportunidades de empleo para los jóvenes. El Organismo inició un proceso de un año de duración para evaluar y mejorar la base de datos que utiliza para combatir la pobreza mediante la identificación de los refugiados que padecen vulnerabilidad e inseguridad alimentaria. Durante el período del que se informa, el Organismo también comenzó a transferir programas de su proceso de financiación de emergencia: el programa de clínicas comunitarias de salud y de salud mental en las escuelas pasó a integrarse en el marco de sus actividades básicas, y el programa de rehabilitación de viviendas fue transferido a financiación de proyectos.

E. Franja de Gaza

59. Al 31 de diciembre de 2011, la población de refugiados de Palestina inscritos en la Franja de Gaza ascendía a 1.167.572. Durante el período del que se informa, el OOPS intensificó sus esfuerzos para dirigir mejor la asistencia a los más necesitados mediante la aplicación más amplia de una encuesta de pobreza, sobre la base de una fórmula de evaluación de medios; en 2011 fueron encuestadas más de 150.000 familias. A finales de 2011, habían recibido asistencia alimentaria del Organismo 780.000 refugiados en situación de pobreza extrema o absoluta, 680.000 en el marco del programa de emergencia y 100.000 en el marco de la red de protección social financiada con cargo al presupuesto ordinario. Esas cifras suponen un ligero aumento sobre las de años anteriores, lo cual indica que la situación humanitaria no ha mejorado sustancialmente. El OOPS también utilizó los resultados de la encuesta sobre la pobreza para dirigir mejor la asistencia por conducto de su programa “dinero por trabajo”, conocido como el “programa de creación de empleo”. Durante el año, se creó el equivalente de casi 8.000 puestos de trabajo a corto plazo, se inyectaron en la economía local unos 28 millones de dólares y se beneficiaron directamente unos 32.000 refugiados. El número de contratos adjudicados en el marco del programa se redujo en el tercer trimestre de 2011 debido a la fuerte caída en la financiación del llamamiento de emergencia del Organismo. A finales de 2011, solo quedaban activos 3.152 contratos (el 29% del total) en comparación con los más de 10.000 que quedaban activos a finales de 2010.

60. La reconstrucción de la Franja de Gaza siguió siendo una prioridad clave para el OOPS en 2011, y se hicieron continuos esfuerzos para acelerar la ejecución del plan de reconstrucción impulsado por el Organismo, con un monto de 667 millones de dólares. En virtud de ese plan, a finales de 2011 el OOPS había finalizado 20 proyectos por valor de unos 19 millones de dólares, y había iniciado 31 nuevos proyectos por valor de 130 millones de dólares. Además, de enero a junio de 2011 se recibieron del Gobierno de Israel permisos para dar comienzo a otros 46 proyectos. En la segunda mitad del año, no se aprobó ningún proyecto. Durante el año, el OOPS finalizó la construcción de 3 centros de salud, 6 escuelas y 33 viviendas. En general, gracias a los proyectos en marcha en 2011, se inyectaron 54 millones de dólares en la economía de la Franja de Gaza y se creó el equivalente de 5.200 puestos de trabajo. Sin embargo, al final de 2011, 38 proyectos seguían pendientes de aprobación por parte de Israel, incluidos 4 proyectos de viviendas financiados íntegramente y 32 escuelas, de las cuales 19 están financiadas íntegramente.

61. Los estudiantes necesitados de apoyo adicional se beneficiaron de la puesta en marcha de un sitio web interactivo de aprendizaje dirigido a escolares de primer a tercer grado y un programa de aprendizaje de verano para más de 40.000 estudiantes, de los cuales el 87,7% aprobó los exámenes después de las clases de verano. Por quinto año consecutivo, el OOPS brindó una importante oportunidad de desarrollo humano a más de 200.000 niños de la Franja de Gaza durante seis semanas en el verano. Los juegos de verano del OOPS constituyen un componente esencial de la iniciativa de “escuelas de excelencia” del Organismo. También son una experiencia recreativa única para los niños de la Franja de Gaza que sufren los efectos de un conflicto crónico y de la pobreza endémica agravada por el bloqueo.

Capítulo III

Examen de los subprogramas presentado en el marco de los objetivos de desarrollo humano del OOPS

62. Desde 2010, el OOPS viene aplicando el marco establecido en la estrategia de mediano plazo para el período 2010-2015. La estrategia ofrece orientación al Organismo sobre la base de 15 objetivos estratégicos, cada uno de los cuales contribuye a uno o más de cuatro objetivos de desarrollo humano: una vida larga y saludable, la adquisición de conocimientos y competencias, un nivel de vida digno, y el pleno goce de los derechos humanos.

63. En 2011, las oficinas sobre el terreno y los departamentos de la sede del Organismo trabajaron para alcanzar los objetivos del bienio establecidos en sus planes de ejecución, que se basan en la visión estratégica del Organismo para el quinquenio y las evaluaciones de las necesidades de los refugiados realizadas por la oficina de cada zona. En las secciones A a D se describen los progresos logrados en la consecución de los objetivos del OOPS.

A. Objetivo 1

Una vida larga y saludable

64. El OOPS presta servicios básicos de salud a los refugiados y suministra servicios de agua potable y saneamiento a los refugiados de Palestina que viven en campamentos y en algunos conglomerados. Pese a las condiciones difíciles que imperan en los campamentos, las enfermedades transmisibles están bajo control y las tasas de mortalidad materna y de mortalidad en la lactancia y la niñez se han reducido sustancialmente en las últimas dos décadas.

65. El objetivo de desarrollo humano de una vida larga y saludable se persigue mediante el programa de salud del OOPS y las intervenciones del programa de infraestructura y mejoramiento de los campamentos, en colaboración con los países anfitriones y con asociados nacionales e internacionales, cuando procede. Las enfermedades no transmisibles, como la hipertensión y la diabetes, se han convertido en los principales problemas de salud entre los refugiados de Palestina. Son cada vez más los pacientes que necesitan cuidados de por vida para esas enfermedades crónicas y la demanda de atención de la salud está aumentando. Estas necesidades, junto con el aumento de los gastos de la asistencia sanitaria y la falta de nuevos recursos, hacen necesario que el OOPS busque nuevas modalidades de prestación de asistencia sanitaria.

66. En 2011, el OOPS emprendió un proceso de reforma en materia de sanidad, centrado en la introducción de un enfoque basado en el equipo para la salud de la familia. Un equipo para la salud de la familia es un grupo interdisciplinario de profesionales de la salud que trabajan de consuno para atender las necesidades de atención integral de la salud de la persona y la familia. La continuidad de la atención está garantizada y se hace hincapié en el fomento de las relaciones entre los proveedores de asistencia sanitaria, los pacientes, las familias y las comunidades. El enfoque basado en el equipo para la salud de la familia se introdujo con carácter experimental en dos clínicas a fines de 2011 y gracias a él se lograron mejoras en la distribución del volumen de trabajo y un mayor aprovechamiento del tiempo y las competencias del personal. La experiencia adquirida en estas iniciativas

permitió al OOPS elaborar un módulo estandarizado para introducir el enfoque basado en el equipo para la salud de la familia, a fin de orientar al personal en la preparación y aplicación de la estrategia.

67. El OOPS también estableció el sistema cibersalud, un sistema electrónico de historiales clínicos que reemplazará al actual sistema de documentos impresos. Durante el período, se equiparon las instalaciones piloto con infraestructura informática; se capacitó al personal a utilizar el sistema cibersalud y se inició su aplicación. El sistema ha simplificado considerablemente la gestión de la información sobre los pacientes, en particular pacientes de larga data que padecen enfermedades no transmisibles. Al mismo tiempo, el sistema cibersalud redujo la carga que representaba para el personal la anotación y presentación de información. Sin embargo, tanto el enfoque basado en el equipo para la salud de la familia como el sistema cibersalud requieren una inversión sustancial en materia de establecimiento de sistemas y dotación de personal. También mejoran sustancialmente la atención de las enfermedades no transmisibles. Con todo, las limitaciones de recursos impidieron que el OOPS incluyera en su lista de medicamentos esenciales los medicamentos para reducir el colesterol, pese a que son indispensables para el tratamiento de gran número de esos pacientes. Las complicaciones de esas enfermedades pueden ser lo suficientemente graves como para requerir hospitalización y pueden causar discapacidad. Por ende, la gestión de la carga cada vez mayor que suponen las enfermedades crónicas repercute considerablemente en los recursos para la dotación de personal, los medicamentos y la atención hospitalaria.

68. Durante el período del que se informa, en el marco de su programa de mejora de las infraestructuras y los campamentos, el OOPS construyó o rehabilitó las viviendas de las familias que vivían en estructuras que amenazaban ruina y en condiciones inseguras y no higiénicas, lo cual hizo posible la rehabilitación de 635 viviendas. No obstante, la escasez de medios de financiación hizo que ese total siguiera siendo una pequeña proporción de las 10.000 viviendas que, según las estimaciones, requieren rehabilitación en las cinco zonas de operaciones. En el marco del programa también prosiguieron los esfuerzos para mejorar las instalaciones para los refugiados y, durante el período del que se informa, el OOPS rehabilitó o construyó 33 escuelas, 8 centros de salud, y 8 centros de desarrollo comunitario en las zonas de operaciones. Casi el 99% de las viviendas de los campamentos están conectadas a una red de abastecimiento de agua y casi el 94% de las viviendas de refugiados están conectadas a una red de alcantarillado público. En 2011, en el marco del programa, el OOPS emprendió proyectos de infraestructura en el Líbano y la Franja de Gaza, con la construcción de 12 km de la red principal de alcantarillado, 19 km de acueductos para el abastecimiento de agua y 100.000 m² de senderos.

Objetivo estratégico 1**Garantizar el acceso universal a servicios integrales y de buena calidad de atención primaria de la salud**

<i>Logros previstos</i>	<i>Indicadores de progreso</i>	<i>Medición</i>	
		<i>Unidad de medida</i>	<i>Porcentaje</i>
a) Mayor eficiencia en la utilización de personal cualificado	Porcentaje de pacientes externos y clientes que asisten a clínicas generales habiendo solicitado un turno	Base	31,0
		Meta	68,8
		Resultado (2011)	63,4
b) Mejoramiento de la calidad de los servicios de salud	Tasa de recetas de antibióticos	Base	31,5
		Meta	24,4
		Resultado (2011)	25,8

Productos

- El tiempo medio que dura la consulta del paciente/cliente con el médico siguió siendo breve, con un promedio de 3 minutos¹²
- El 80% del personal de las clínicas había aprobado un examen de competencia
- El número medio de consultas diarias por médico, de 106, siguió siendo alto
- La tasa de complicaciones tardías en los pacientes con enfermedades no transmisibles fue de 12,1%
- Se proporcionaron subsidios de hospitalización para atención secundaria o terciaria a un total de 88.527 pacientes
- Se realizaron cuatro estudios operacionales sobre la calidad de la gestión
- Se dispuso de todos los medicamentos esenciales necesarios; hubo escasez de solo unos pocos medicamentos y durante un período muy limitado
- Se construyeron, reconstruyeron o ampliaron ocho centros de salud (cuatro en la Franja de Gaza, tres en Jordania y uno en la Ribera Occidental) y se están construyendo otros dos centros de salud en las zonas de operaciones

Objetivo estratégico 2**Proteger y promover la salud familiar**

<i>Logro previsto</i>	<i>Indicadores de progreso</i>	<i>Medición</i>	
		<i>Unidad de medida</i>	<i>Porcentaje</i>
Mejoramiento de los resultados de salud	i) Tasa de mortalidad materna semejante a la de los países de acogida	Base	17,6
		Meta	18,5
		Resultado (2011)	22,3
	ii) Tasa de mortalidad infantil semejante a la de los países de acogida	Base	22,6
		Meta	22,8
		Resultado (2011)	23,0

¹² Datos internos más recientes del OOPS, disponibles a principios de 2011.

Productos

- El 77,8% de las mujeres se inscribieron para recibir atención prenatal en el primer trimestre
- La tasa de recuperación de los niños con retraso en el crecimiento fue del 22%

Objetivo estratégico 3

Prevenir y combatir las enfermedades

Logro previsto	Indicadores de progreso	Medición	
		Unidad de medida	Porcentaje
Las tasas de prevalencia de las enfermedades transmisibles son más equiparables a las de los países de acogida	i) Tasas de vacunación de los niños de menos de 12 meses	Base	99,0
		Meta	99,1
		Resultado (2011)	99,6
	ii) Número de brotes de enfermedades que pueden prevenirse con vacunas	Base	0
		Meta	0
		Resultado (2011)	0

Productos

- El 99,6% de los niños de 18 meses fueron vacunados
- Casi todas las viviendas de los campamentos están conectadas a una red de abastecimiento de agua del OOPS o municipal
- El 93,6% de las viviendas de los campamentos están conectadas a una red de alcantarillado público
- Los proyectos de infraestructuras en los campamentos de Bury al-Barayna y Mar Elias, en el Líbano, se completaron con la construcción de 11 km de alcantarillado, 18 km de acueductos para el abastecimiento de agua y 56.000 m² de senderos. Concluyó el diseño de un sistema de alcantarillado y desagüe para el campamento de Nahr al-Barid
- Concluyó el diseño de un sistema de alcantarillado y desagüe para el campamento de Deraa, en la República Árabe Siria
- En los campamentos de Deir el-Balah y Jan Yunis, en la Franja de Gaza, se construyeron 45.000 m² de aceras, 0,9 km de alcantarillado, 0,9 km de acueductos y otras obras de infraestructura

B. Objetivo 2

Adquisición de conocimientos y competencias

69. El OOPS administra 691 escuelas elementales y preparatorias en todas sus zonas de operaciones, así como ocho escuelas secundarias en el Líbano, en las que se imparte educación básica gratuita a cerca de medio millón de niños refugiados. Las tasas de alfabetización de los refugiados de Palestina son comparables a las tasas regionales y mundiales y, desde el decenio de 1960, ha habido igualdad de género en la matrícula. El sistema de enseñanza es el instrumento más poderoso de

que dispone el Organismo para ayudar a los niños palestinos a desarrollarse, alcanzar su máximo potencial y crecer conociendo sus derechos y respetando los derechos de los demás. El programa de educación del OOPS también contribuye al logro de su objetivo de desarrollo 3 (un nivel de vida digno) aumentando las posibilidades de empleo mediante su programa de capacitación técnica y formación profesional.

70. El 5 de octubre de 2011, el OOPS puso en marcha su estrategia de reforma de la educación. La reforma está encaminada a mejorar la eficacia, la pertinencia y la eficiencia del programa de educación del Organismo en sus escuelas. La estrategia tiene por objeto lograr el cambio transformacional mediante un enfoque integrado que abarca ocho esferas clave: capacitación de maestros y empoderamiento de escuelas; planes de estudios y evaluación de los alumnos; educación inclusiva; educación y formación técnica y profesional; gobernanza; planificación y gestión estratégica y proyectos conexos; investigación, desarrollo y sistema informático de gestión educativa; y asociaciones, comunicación y tecnología de la información y las comunicaciones.

71. Las principales políticas y estrategias en preparación durante el período del que se informa fueron las siguientes: a) la política en materia de maestros, con la cual se pretende profesionalizar y motivar al personal docente; b) la política de educación en la esfera de los derechos humanos, en la que se esbozan los principios y valores básicos de la educación en la materia y su integración en la práctica docente; c) la política de educación inclusiva, con la que se trata de determinar la mejor forma en que pueden atenderse las necesidades de todos los estudiantes en el aula; y d) la estrategia de investigación en materia educativa, que refleja la importancia de la política y el proceso de adopción de decisiones basados en datos empíricos. También se inició la labor sustantiva para preparar un marco de planes de estudios que facilitará la evaluación y el enriquecimiento de los planes de estudios y garantizará su consonancia con los principios y valores de las Naciones Unidas. También se han elaborado especificaciones para la adopción en todo el Organismo de un sistema informático de gestión educativa.

Objetivo estratégico 4

Asegurar el acceso y la cobertura universales de la educación básica

<i>Logros previstos</i>	<i>Indicadores de progreso</i>	<i>Medición</i>	
a) Mejor acceso a una educación de calidad	i) Relación alumnos/maestro	<i>Unidad de medida</i>	<i>Relación</i>
		Base	28,0/1
		Meta	27,1/1
		Resultado (2011)	27,9/1
	ii) Porcentaje de estudiantes de grupos vulnerables (únicamente en centros de formación profesional e institutos pedagógicos)	<i>Unidad de medida</i>	<i>Porcentaje</i>
		Base	3,4
		Meta	42,6
		Resultado (2011)	16,9
		<i>Unidad de medida</i>	<i>Número</i>
	iii) Número de escuelas nuevas o modernizadas que cumplen las normas en materia de seguridad de las infraestructuras	Base	122
		Meta	169
		Resultado (2011)	117 ^a

Logros previstos	Indicadores de progreso	Medición		
		Unidad de medida	Porcentaje	
b) Tasas reducidas de deserción escolar	i) Tasa de deserción de la escuela elemental	Varones	Base	0,50
			Meta	0,49
			Resultado (2011)	0,66
		Mujeres	Base	0,26
			Meta	0,30
			Resultado (2011)	0,36
	ii) Tasa de deserción de la escuela preparatoria	Varones	Base	2,94
			Meta	3,04
			Resultado (2011)	3,05
		Mujeres	Base	2,28
			Meta	2,53
			Resultado (2011)	1,73

^a Datos internos más recientes del OOPS, disponibles a principios de 2011.

Productos

- Se realizaron trabajos de mantenimiento en la mayoría de las escuelas
- Se construyeron, reconstruyeron o ampliaron 33 escuelas en total (13 en la Franja de Gaza; 12 en Jordania; 5 en el Líbano; 2 en la República Árabe Siria y 1 en la Ribera Occidental), y se están construyendo en todas las zonas de operaciones otras 17 escuelas (13 en la Franja de Gaza, 3 en la Ribera Occidental y 1 en la República Árabe Siria).

Objetivo estratégico 5

Mejorar la calidad y los resultados de la educación en comparación con los niveles fijados

Logros previstos	Indicadores de progreso ^a	Medición	
		Unidad de medida	Porcentaje
a) Mejor control de la calidad de la enseñanza	Cambio porcentual de la media obtenida por los estudiantes en las pruebas de conocimientos por género	Base	0,0
		Meta	2,8
		Resultado (2011)	n.d.
b) Mejora de la administración escolar	Número de escuelas clasificadas como “buenas” o “mejores” en las secciones relativas a administración del informe sobre la calidad de las escuelas	Base	0
		Meta	15
		Resultado (2011)	n.d.
c) Mejoras en la enseñanza	Número de escuelas clasificadas como “buenas” o “mejores” en las secciones relativas a planes de estudios del informe sobre la calidad de las escuelas	Base	0
		Meta	15
		Resultado (2011)	n.d.

<i>Logros previstos</i>	<i>Indicadores de progreso^a</i>	<i>Medición</i>	
		<i>Unidad de medida</i>	<i>Porcentaje</i>
d) Aumento de la competencia profesional de los docentes	Porcentaje del personal docente que cumple los requisitos profesionales	Base Meta Resultado (2011)	69 93 n.d.

Nota: n.d. = no se dispone de datos.

^a Este indicador será sustituido en el próximo bienio.

Productos

- Todas las escuelas elaboraron sus planes de desarrollo
- Todas las escuelas elaboraron planes sobre iniciativas educativas

Objetivo estratégico 6

Mejorar el acceso de los estudiantes con necesidades especiales a oportunidades educativas

<i>Logro previsto</i>	<i>Indicador de progreso</i>	<i>Medición</i>	
		<i>Unidad de medida</i>	<i>Porcentaje</i>
Mejoras en la evaluación, remisión e integración de los estudiantes con necesidades especiales en clases comunes	Número de estudiantes con necesidades especiales que reciben apoyo	Base Meta Resultado (2011)	1 78 n.d.

Nota: n.d. = no se dispone de datos.

C. Objetivo 3

Un nivel de vida digno

72. En 2011 el Organismo mantuvo una red de protección social para proporcionar alimentos, dinero en efectivo y servicios especializados a casi 300.000 de los refugiados más pobres. Las actividades del Organismo en apoyo de un nivel de vida digno exigen una respuesta integrada de sus respectivos programas de servicios sociales y socorro, microfinanciación, educación, e infraestructura y mejoramiento de los campamentos.

73. La capacidad cada vez mayor del organismo para evaluar la pobreza a nivel de los hogares y socorrer a los más vulnerables aseguró que los recursos llegasen a los más necesitados. La evaluación rigurosa de la labor del Organismo para cerrar las brechas de la pobreza en la Ribera Occidental y la Franja de Gaza demostró que los recursos inciden de manera positiva en los niveles de pobreza extrema.

74. Durante el período del que se informa, el programa de socorro y servicios sociales del Organismo formuló una estrategia de reforma centrada en la sustitución gradual de los alimentos por el dinero en efectivo como modalidad predominante de transferencia social, cuya propuesta es combatir la pobreza de manera más vigorosa y eficaz mediante la programación para el desarrollo. En el marco de la reforma propuesta, el Organismo procura mantener una red de protección sostenible para los

refugiados de Palestina que necesitan dicha protección, empoderar a las personas para que puedan salir de la pobreza y aprovechar los puntos fuertes que ya poseen las comunidades de refugiados. En particular, el proceso de reforma reconoce la importancia de los jóvenes, que estriba no solo en lo que los jóvenes pueden ofrecer, sino también en los problemas que pueden plantearse si no se da respuesta a sus necesidades. Por consiguiente, en la estrategia de reforma se dedica considerable atención al empleo, la integración y las aptitudes sociales de los jóvenes.

Objetivo estratégico 7

Reducir la miseria

Logros previstos	Indicadores de progreso	Medición	
		Unidad de medida	Porcentaje
Todas las zonas de operaciones			
a) Mayor capacidad de quienes viven en la miseria para satisfacer sus necesidades básicas de alimentos	Porcentaje de la brecha de la pobreza que superan las familias en la miseria que reciben asistencia	Base	89,0
		Meta	100,0
		Resultado (2011)	100,0
Ribera Occidental y Franja de Gaza			
b) Mejor cobertura de los pobres	Porcentaje de personas amparadas por la red de protección social que están en la miseria	Base	48,0
		Meta	60,0
		Resultado (2011)	51,3

Productos

- Un promedio de 288.405 personas recibieron asistencia alimentaria trimestral y/o un subsidio en efectivo
- El 80% de las mujeres embarazadas y lactantes inscritas recibieron prestaciones
- Recibieron asistencia un total de 6.771 personas con discapacidad
- El número de casos por asistente social, que debía reducirse a 200, se elevó a 273 a consecuencia de la escasez de fondos

Objetivo estratégico 8

Mitigar los efectos inmediatos de las situaciones de emergencia en las personas

Logro previsto	Indicador de progreso	Medición	
		Unidad de medida	Porcentaje
Reducción del efecto de las crisis financieras familiares	Porcentaje de familias que recibieron asistencia selectiva en efectivo	Base	5,5
		Meta	7,0
		Resultado (2011)	2,7

Objetivo estratégico 9
Proporcionar servicios financieros incluyentes y mayor acceso al crédito

<i>Logro previsto</i>	<i>Indicador de progreso</i>	<i>Medición</i>	
		<i>Unidad de medida</i>	<i>Número</i>
Mayor prestación de servicios financieros	i) Número de préstamos desembolsados	Base (2010)	33 593
		Meta	52 581
		Resultado (2011)	39 993
	ii) Valor de los préstamos desembolsados	<i>Millones de dólares EE.UU.</i>	
		Base (2010)	42,3
		Meta	60,5
		Resultado (2011)	44,4

Productos

- Se abrió una nueva sucursal del programa de microfinanzas en Irbid (Jordania) durante el período, con lo que la red se amplió a 21 sucursales
- El programa de microfinanzas financió 39.998 préstamos por valor de 44,38 millones de dólares, de los cuales 14.627 préstamos por valor de 22,97 millones de dólares correspondieron al territorio palestino ocupado, 17.718 préstamos por valor de 12,36 millones de dólares correspondieron a la República Árabe Siria y 7.654 préstamos por valor de 9,05 millones de dólares correspondieron a Jordania
- El total anual de las actividades de extensión para los clientes aumentó en un 19%, mientras que el valor de la cartera de inversiones aumentó en un 10%. El mayor crecimiento correspondió a la República Árabe Siria, donde las actividades de extensión aumentaron en un 23%, seguida de Jordania, con un aumento del 18%, y el territorio palestino ocupado, con un aumento del 15%
- Se concedieron un total de 29.616 préstamos a empresas por valor de 32,03 millones de dólares en las siguientes modalidades del programa: crédito para microempresas, crédito para microempresas plus, empresas pequeñas, préstamos a grupos con garantía mutua y créditos domésticos para mujeres
- Se concedieron un total de 10.386 préstamos para consumo y vivienda por valor de 12,35 millones de dólares para atender a necesidades de educación y salud, adquirir bienes domésticos y para que las familias pudieran mejorar sus viviendas mediante préstamos para obras de reparación, mantenimiento y construcción
- Los refugiados de Palestina constituyeron el 34% de los clientes, mientras que las empresas informales representaron un 85% de todas las empresas financiadas
- Los préstamos a mujeres representaron el 37% de la cartera y los clientes de 18 a 30 años representaron el 30% del total de prestatarios
- El programa se mantuvo totalmente autónomo con una tasa global de autosuficiencia de 110%, lo que produjo un ingreso neto de 866.647 dólares sobre un total de ingresos de funcionamiento de 9,39 millones de dólares

Objetivo estratégico 10
Aumentar la formación para el empleo

Logros previstos	Indicadores de progreso	Medición	
		Unidad de medida	Porcentaje
a) Mayor acceso a los institutos pedagógicos y a los centros de formación profesional	Porcentaje de estudiantes de grupos vulnerables matriculados en los institutos pedagógicos y centros de formación profesional	Base	12,0
		Meta	21,0
		Resultado (2011)	16,9
b) Mejor respuesta de los institutos pedagógicos y los centros de formación profesional a las necesidades del mercado	i) Tasas de empleo de los graduados varones en los 12 meses siguientes a la graduación	Base	91,0
		Meta	95,0
		Resultado (2011)	86,8
	ii) Tasas de empleo de las mujeres graduadas en los 12 meses siguientes a la graduación	Base	86,0
		Meta	89,0
		Resultado (2011)	81,2

Productos

- El 27,8% de los estudiantes consiguió un empleo en su campo de estudios en los 12 meses siguientes a la graduación en un centro de formación profesional¹³
- El 100% de los estudiantes habrán recibido orientación profesional en los grados noveno y décimo
- Se concedieron un total de 346 becas para estudios superiores

Objetivo estratégico 11
Mejorar el medio ambiente urbano mediante un desarrollo sostenible de los campamentos y el mejoramiento de la infraestructura y los alojamientos que no cumplen con las normas mínimas

Logros previstos	Indicadores de progreso	Medición	
		Unidad de medida	Número
a) Mejora de los alojamientos familiares que no reúnen las condiciones mínimas en los campamentos	Número de refugiados con derecho a cobertura por la red de protección social que vivían en alojamientos que no reunían las condiciones mínimas y han mejorado sus condiciones de vida	Base	141
		Meta	1 920
		Resultado (2011)	08
b) Mejor ejecución de los planes de mejora de campamentos	i) Los representantes de los campamentos tienen pleno control de los planes	Base	1
		Meta	5
		Resultado (2011)	1
	ii) Diseño o creación de espacios públicos abiertos en los campamentos	Base	2
		Meta	5
		Resultado (2010)	4

¹³ A fines de 2010.

Productos

- En total, se rehabilitaron, ampliaron o reconstruyeron 601 alojamientos en el Líbano, la Franja de Gaza y la Ribera Occidental, incluidos los de 484 familias que eran beneficiarias de la red de protección social
- Como parte de un gran proyecto en el campamento de Neirab, en la República Árabe Siria, concluyó la rehabilitación de 34 viviendas, de las cuales 12 eran para familias beneficiarias de la red de protección social
- En la Franja de Gaza se repararon o reconstruyeron en intervenciones de emergencia 2.468 alojamientos después de su destrucción, incluidos los de 264 familias que eran beneficiarias de la red de protección social
- En Jordania no hubo actividades debido a la falta de fondos
- Un total de 950 familias se alojaron en refugios de emergencia y centros colectivos en los alrededores del campamento de Nahr al-Barid
- Se construyeron, reconstruyeron o ampliaron 49 instalaciones del Organismo
- Se estaba preparando un plan de mejora para los campamentos de Ar-Rashidia en el Líbano, Husn en Jordania y Al-Arrub en la Ribera Occidental

D. Objetivo 4**Pleno goce de los derechos humanos**

75. Para que el desarrollo humano sea justo y equitativo y la labor humanitaria sea eficaz es necesario el respeto de los derechos humanos. La consecución de los tres primeros objetivos de desarrollo humano del Organismo depende, por tanto, de que se logre el cuarto objetivo: asegurar el pleno goce de los derechos humanos. La función de protección del Organismo es parte integral de su mandato de atender las necesidades de los refugiados en los ámbitos de la educación, la salud, los servicios de socorro y servicios sociales, las microfinanzas y la creación de condiciones de vida adecuadas, incluido el alojamiento, así como de asegurar el disfrute de otros derechos enunciados en los instrumentos jurídicos internacionales. Las actividades que realiza con esos fines se desarrollan en cooperación con las autoridades nacionales, otros organismos de las Naciones Unidas y las organizaciones no gubernamentales.

76. La labor de protección del OOPS tiene dimensiones internas y externas. A nivel interno, el OOPS promueve la protección mediante los programas que ejecuta y los servicios que presta. A nivel externo, el Organismo se ocupa de vigilar las condiciones de los refugiados e informar sobre ellas y realiza las intervenciones que corresponda. El Comisionado General pone de relieve la necesidad de lograr una solución justa y duradera del conflicto que respete el derecho de los refugiados.

77. La prestación de servicios esenciales por el OOPS y la garantía del acceso a esos servicios en diversas circunstancias, incluso durante un conflicto, constituyen parte integral del disfrute de los derechos de los refugiados. La colaboración directa e indirecta con otras instancias ayuda a crear y consolidar condiciones y prácticas que favorecen el respeto de los derechos. Entre estos derechos se cuentan los derechos económicos y sociales asociados a las esferas básicas en las que el Organismo presta servicios, como la educación, además de los derechos civiles y políticos, como el derecho a la vida. Además, por ser un importante proveedor de servicios públicos, el OOPS procura suministrar esos servicios de manera tal que se

respeten los derechos, la dignidad y la seguridad de sus beneficiarios. Para lograrlo, por ejemplo, incorpora las normas mínimas de protección en todos los programas que ejecuta en todas las zonas de operaciones, trabaja por eliminar la violencia en las escuelas, toma medidas para prevenir la violencia por motivos de género y el maltrato de los niños y promueve el conocimiento de los derechos individuales impartiendo programas de derechos humanos y tolerancia a largo plazo en sus escuelas.

Objetivo estratégico 12

Asegurar que la prestación de servicios satisfaga las necesidades de protección de los beneficiarios, incluidos los grupos vulnerables

Logro previsto	Indicadores de progreso	Medición	
		Unidad de medida	Porcentaje
Mayor conformidad de la prestación de servicios con las normas internacionales, en particular las normas de protección	i) Grado de cumplimiento de las normas de protección	Base	0,0
		Meta	50,0
		Resultado (2011)	53,3
	ii) Porcentaje de escuelas que han sido certificadas como escuelas que aplican medidas para quedar libres de violencia ^a	Base	0,0
		Meta	38,0
		Resultado (2011)	n.d.

Nota: n.d. = no se dispone de datos.

^a Este indicador será sustituido para el próximo bienio.

Objetivo estratégico 13

Salvaguardar y promover los derechos de los refugiados palestinos fomentando el respeto de los derechos humanos, el derecho internacional humanitario y el derecho internacional de los refugiados

Logro previsto	Indicadores de progreso	Medición	
		Unidad de medida	Porcentaje
Mejoramiento de los programas y políticas en materia de protección	i) Porcentaje de refugiados vulnerables identificados cuyas necesidades concretas han sido atendidas	Base	12,0
		Meta	44,0
		Resultado (2011)	58,0
	ii) Porcentaje de cuestiones de protección que han recibido una respuesta positiva de las autoridades	Base	13,0
		Meta	33,0
		Resultado (2011)	29,3

Productos

- El OOPS elaboró un enfoque multisectorial para combatir la violencia basada en el género y en todas las zonas de operaciones se establecieron sistemas de remisión para aumentar el acceso de los supervivientes a los servicios
- Un total de 1.316 funcionarios del OOPS y 255 miembros y voluntarios de organizaciones comunitarias recibieron capacitación para detectar casos de violencia basada en el género y ofrecer servicios de remisión y asesoramiento a los supervivientes de dicha violencia

Objetivo estratégico 14**Reforzar la capacidad de los refugiados para concebir e implementar servicios sociales sostenibles en sus comunidades**

<i>Logro previsto</i>	<i>Indicador de progreso</i>	<i>Medición</i>	
		<i>Unidad de medida</i>	<i>Porcentaje</i>
Capacidad de los refugiados para concebir e implementar servicios sociales sostenibles en sus comunidades	Porcentaje de organizaciones comunitarias que mejoran su nivel de desempeño en materia de gestión financiera, prestación de servicios y gobernanza	Base	5,0
		Meta	69,0
		Resultado (2011)	49,7

Productos

- Un conjunto de herramientas de evaluación de la capacidad de las organizaciones comunitarias, elaborado en 2010, se aplicó al 20% de las organizaciones comunitarias apoyadas por el OOPS
- Se construyeron, reconstruyeron o ampliaron ocho centros de desarrollo comunitario (siete en la Franja de Gaza y uno en la República Árabe Siria) y se estaban construyendo dos centros de desarrollo comunitario y un centro del programa de mujeres.

Objetivo estratégico 15**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**

<i>Logros previstos</i>	<i>Indicadores de progreso</i>	<i>Medición</i>	
		<i>Unidad de medida</i>	<i>Porcentaje</i>
Mejor acceso a la inscripción	i) Porcentaje de inscripciones individuales tramitadas	Base	n.d.
		Meta	100,0
		Resultado (2011)	96,1
	ii) Porcentaje de familias a las que se expidieron tarjetas de inscripción	Base	n.d.
		Meta	70,0
		Resultado (2011)	n.d.
	iii) Porcentaje de nuevas inscripciones que se ajustan a las normas del OOPS	Base	94,0
		Meta	94,0
		Resultado (2011)	n.d.

Nota: n.d. = no se dispone de datos.

Productos

- En un mes se tramitó el 61,8% de las nuevas solicitudes
- Se han digitalizado todos los documentos
- Todos los funcionarios que realizan tareas de inscripción han recibido capacitación sobre el empleo del nuevo sistema informático de inscripción de refugiados

Nota final

78. El Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente (OOPS) fue creado en virtud de la resolución 302 (IV) de la Asamblea General, de 8 de diciembre de 1949. El OOPS, que es un órgano subsidiario de la Asamblea, comenzó a funcionar el 1 de mayo de 1950, atendiendo a las necesidades de unos 750.000 refugiados de Palestina. Es uno de los programas más grandes de las Naciones Unidas, con una dotación de más de 30.000 empleados y un mandato que a fines de 2011 abarcaba una población de 4.797.723 refugiados de Palestina inscritos.

79. La misión del Organismo es ayudar a los refugiados de Palestina a desarrollar su pleno potencial humano hasta que se encuentre una solución justa y duradera al problema de los refugiados. El Organismo cumple su mandato humanitario y de desarrollo humano prestando servicios básicos y de protección a los refugiados de Palestina en la Franja de Gaza, la Ribera Occidental, Jordania, el Líbano y la República Árabe Siria. Estos servicios incluyen la enseñanza básica (y en el caso del Líbano, la enseñanza secundaria), la atención primaria integral de la salud, el socorro de emergencia, intervenciones sociales, microfinanciación, vivienda y ayuda en materia de infraestructura.

12-28676 (S) 180912 200912

