

# **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 2013**



Naciones Unidas • Nueva York, 2014

Se ruega reciclar



---

*Nota*

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

---

## Índice

|   | <i>Página</i> |
|---|---------------|
| Carta de envío .....  | 4             |
| Carta de fecha 17 de junio de 2014 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 ..... | 7             |
| <i>Capítulo</i>   |               |
| I. Panorama general .....   | 11            |
| A. Evolución de la situación política, económica y de seguridad .....   | 11            |
| B. Evolución de las operaciones .....   | 15            |
| C. Desarrollo institucional .....   | 18            |
| D. Cuestiones jurídicas .....   | 20            |
| E. Situación financiera .....   | 28            |
| II. Prioridades de las zonas de operaciones .....   | 31            |
| A. Jordania .....   | 31            |
| B. Líbano .....   | 31            |
| C. República Árabe Siria .....  | 32            |
| D. Ribera Occidental .....  | 32            |
| E. Franja de Gaza .....   | 32            |
| III. Examen de los subprogramas presentado en el marco de los objetivos de desarrollo humano del OOPS .....   | 34            |
| A. Objetivo 1. Una vida larga y saludable .....   | 34            |
| B. Objetivo 2. Adquisición de conocimientos y capacidades .....   | 36            |
| C. Objetivo 3. Un nivel de vida digno .....   | 39            |
| D. Objetivo 4. Goce pleno de los derechos humanos .....   | 43            |

---

## Carta de envío

25 de agosto de 2014

Tengo el honor de presentar a la Asamblea General el informe anual 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 2013. El informe se presenta de conformidad con la solicitud que figura en el párrafo 21 de la resolución 302 (IV) de la Asamblea, de 8 de diciembre de 1949, y en el párrafo 8 de su resolución 1315 (XIII), de 12 de diciembre de 1958.

Como en años anteriores, en el informe se describe la evolución, en materia de política, economía, seguridad y operaciones, que se ha registrado en las esferas de actividades del OOPS en la República Árabe Siria, el Líbano, Jordania y el Territorio Palestino Ocupado, incluida Jerusalén Oriental, así como las cuestiones jurídicas significativas, los progresos logrados en las reformas de los programas, la situación financiera del Organismo y las prioridades para el próximo año. También se presenta un examen de los avances logrados hacia la consecución de los objetivos de desarrollo humano del Organismo, de conformidad con su estrategia de mediano plazo para 2010-2015.

La Comisión Asesora del Organismo, integrada por 25 Estados miembros y tres delegaciones observadoras, aprobó un proyecto de este informe antes de su período de sesiones de junio de 2014, y en el presente informe figura una carta que me dirigió el Presidente de la Comisión. La continua participación de la Comisión y su asesoramiento constructivo siguen siendo esenciales para el Organismo. Con arreglo a la práctica habitual, también se ha puesto el proyecto de informe a disposición de los representantes del Gobierno de Israel.

Este es mi primer informe a la Asamblea General desde que comencé mi mandato como Comisionado General en abril de 2014, y aprovecho esta oportunidad para presentar información actualizada sobre los acontecimientos que se han producido en la zona de operaciones del OOPS durante los últimos meses.

En el momento de presentar este informe, todavía se sigue produciendo la drástica escalada del conflicto en la Franja de Gaza e Israel que comenzó el 8 de julio de 2014 y que ha causado un inmenso sufrimiento humano y una enorme devastación. El número de personas muertas, heridas y desplazadas registradas entre la población civil no tiene precedentes en los últimos años, y la magnitud de la destrucción de viviendas y otras infraestructuras civiles en la Franja de Gaza es profundamente alarmante. En multitud de ocasiones y con pleno conocimiento de las partes en las hostilidades, varias instalaciones del OOPS, algunas de las cuales daban refugio a civiles desplazados como consecuencia de las hostilidades, fueron alcanzadas con proyectiles. Reitero mi llamamiento para que se lleve a cabo una investigación exhaustiva de esos graves incidentes, que causaron una grave

---

situación de pérdida de vidas humanas y de heridos. También reitero mi más absoluta y enérgica condena de todas las violaciones del derecho internacional, especialmente en lo que respecta a la inviolabilidad de las instalaciones de las Naciones Unidas, y del almacenamiento de armas en las escuelas del Organismo por parte de los grupos armados.

Se necesita un acuerdo amplio para hacer frente a las causas subyacentes de esta escalada, y es evidente que no se puede volver a las condiciones existentes antes del bloqueo. El bloqueo ilegal de la Franja de Gaza por Israel, que restringe la entrada y salida de bienes y personas, que ha paralizado la economía y que ha afectado gravemente la salud y las condiciones de vida de los refugiados palestinos, debe levantarse.

En la Ribera Occidental, la vida de los refugiados palestinos se está volviendo cada vez más impredecible e insegura, ya que en 2014 prosiguieron las tendencias preocupantes del aumento de la violencia, especialmente en los últimos meses, el uso cada vez mayor de munición real por parte de las Fuerzas de Seguridad Israelíes y el creciente aumento de las incursiones de estas fuerzas en los campamentos de refugiados palestinos. La construcción de asentamientos israelíes, los actos de violencia de los colonos, las demoliciones de viviendas, los arrestos, las detenciones y los desplazamientos forzosos también han continuado afectando a los palestinos de toda la Ribera Occidental, sobre todo a los refugiados palestinos. El régimen de restricciones a la circulación, la ampliación de los asentamientos y el muro han hecho que la vida se vuelva cada vez más insoportable para el pueblo palestino.

El conflicto en la República Árabe Siria ha seguido cobrándose las vidas de muchos refugiados palestinos y dejando un panorama con un número mucho mayor de heridos y desplazados. El OOPS prestó asistencia directa a los refugiados palestinos dentro de la República Árabe Siria, y también a los que huyeron al Líbano y Jordania. En 2014, el Organismo prestó asistencia vital a los refugiados palestinos dentro de la República Árabe Siria, en particular proporcionó asistencia alimentaria a casi 100.000 familias y mantuvo los servicios básicos lo máximo posible. En Jordania y el Líbano, el Organismo prestó asistencia en efectivo para alimentos y otros artículos a los refugiados palestinos procedentes de la República Árabe Siria, y garantizó el acceso a las clínicas de salud y escuelas del Organismo. Reitero mi llamamiento para que se proporcione un acceso humanitario ininterrumpido, sustancial y en condiciones de seguridad a la República Árabe Siria, y para que todas las partes en el conflicto respeten la vida humana y la neutralidad e inviolabilidad de las instalaciones del Organismo.

El Líbano y Jordania han sido generosos al ofrecer refugio a más de 1 millón de civiles que huían de la República Árabe Siria, pese a la considerable carga que ello les suponía. De conformidad con el derecho internacional, es esencial que se respete el principio fundamental de no devolución cuando se trata de los refugiados palestinos que huyen del conflicto en la República Árabe Siria y que no se les discrimine. También es esencial que la comunidad internacional continúe prestando apoyo a los dos países.

La respuesta del OOPS a las crisis existentes en la Franja de Gaza y en la República Árabe Siria no sería posible sin la dedicación y la valentía del personal del Organismo, los cuales han demostrado un valor extraordinario al seguir trabajando en circunstancias extremadamente difíciles. Aprovecho esta oportunidad para rendir homenaje a los colegas fallecidos en la Franja de Gaza, la Ribera

---

Occidental y la República Árabe Siria, y para encomiar la labor de todo el personal del OOPS y su compromiso con los refugiados palestinos.

Tras visitar todas las zonas de operaciones del OOPS, resulta evidente que la situación a la que se enfrentan los refugiados palestinos en toda la región es totalmente insostenible. Con la actual escalada de violencia en el Territorio Palestino Ocupado, la suspensión de las conversaciones de paz entre Israel y Palestina, y con las crecientes dificultades a las que se enfrentan los refugiados palestinos en la República Árabe Siria, la comunidad internacional debe reafirmar su compromiso con los refugiados palestinos en tanto no se alcance una solución justa y duradera a su difícil situación.

*(Firmado)* Pierre **Krähenbühl**  
Comisionado General

---

## **Carta de fecha 17 de junio de 2014 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 Ammán los días 16 y 17 de junio de 2014, 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 su proyecto de informe anual sobre las actividades y operaciones del Organismo durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013, que se presentará a la Asamblea General en su sexagésimo noveno período de sesiones.

La Comisión encomia al OOPS por los esfuerzos que ha desplegado para seguir prestando servicios a los refugiados de Palestina y destaca la función esencial que desempeña el Organismo 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 expresa su profundo agradecimiento al Sr. Filippo Grandi por su importante contribución al fortalecimiento del OOPS durante su mandato en el Organismo, especialmente como Comisionado General desde enero de 2010 hasta marzo de 2014, y acoge con beneplácito su nombramiento, que tuvo lugar el 30 de marzo de 2014, como el nuevo Comisionado General. La Comisión seguirá prestándole apoyo en la ejecución de la labor del Organismo.

A la Comisión le preocupa que durante 2013 el conflicto siguiera afectando tanto a la vida de los refugiados palestinos como a la capacidad del Organismo para atender sus necesidades. A ese respecto, la Comisión reconoce la constante vulnerabilidad de los refugiados palestinos que llevan sufriendo las consecuencias del desplazamiento desde hace más de seis décadas.

La Comisión está alarmada por el grave empeoramiento de la situación en la República Árabe Siria durante 2013 como resultado del conflicto en curso, y señala que la comunidad de refugiados palestinos, cuya cifra era aproximadamente de 540.000 en diciembre de 2013, se ha visto afectada por los casos de muertes, heridos, destrucciones de viviendas y empresas, y desplazamientos registrados por todo el país y toda la región, causados especialmente por los enfrentamientos armados ocurridos en muchos de los campamentos de refugiados palestinos. La Comisión deplora la muerte de cinco funcionarios del OOPS en la República Árabe Siria como resultado del conflicto en 2013, y expresa sus condolencias a sus familias, amigos y colegas.

La Comisión elogia al personal sobre el terreno del OOPS en Siria por apoyar concretamente la capacidad de resistencia de los refugiados palestinos en la República Árabe Siria al asegurar, en la medida de lo posible, la continuidad de los servicios de educación, salud, socorro y de otra índole del Organismo, junto con una respuesta humanitaria robusta y coordinada con las autoridades competentes, como se señala en el capítulo I.A del Informe del Comisionado General, párrafo 3. La Comisión observa con grave preocupación las restricciones al acceso humanitario a muchos campamentos y a otras comunidades de refugiados. Todas las partes tienen que esforzarse mucho más para garantizar un acceso humanitario sin obstáculos,

---

pleno y en condiciones de seguridad a todas las zonas de la República Árabe Siria donde haya refugiados palestinos residiendo. También debe resolverse el problema crítico de la detención de funcionarios del Organismo y refugiados palestinos. Además, la Comisión expresa su agradecimiento a los donantes que han contribuido generosamente al llamamiento humanitario del Organismo para Siria e insta a que se siga prestando apoyo a este respecto siempre que las condiciones sobre el terreno lo requieran.

La Comisión reconoce que la llegada de refugiados palestinos procedentes de la República Árabe Siria ha representado una carga adicional para los países de acogida vecinos y agradece la generosidad de los países que han ofrecido refugio a esta población vulnerable. El OOPS estima que desde que comenzó el conflicto en la República Árabe Siria aproximadamente 80.000 refugiados palestinos se han desplazado a otros países.

La Comisión observa los constantes esfuerzos del Organismo para atender las necesidades de los refugiados palestinos en el Líbano, destaca la necesidad de realizar esfuerzos sostenidos para ayudar a los refugiados a mejorar sus condiciones de vida, sobre la base de los derechos de que disfrutaban como refugiados, y elogia la respuesta del Organismo para atender las necesidades de más de 52.000 refugiados palestinos registrados en el OOPS que han huido de la República Árabe Siria.

A la Comisión le preocupa también las actuales restricciones a la circulación de bienes y personas hacia y desde la Franja de Gaza impuestas por el Gobierno de Israel, que siguieron devastando la economía orientada al comercio de Gaza e hicieron aumentar su dependencia de la ayuda. El endurecimiento de las restricciones a la importación de materiales de construcción que hubo a finales de 2013 propició más retrasos, a los que tenía que hacer frente el OOPS, y un aumento de los costos relacionados con la ejecución de proyectos esenciales, como los relativos a la vivienda, las clínicas y las escuelas.

La Comisión observa también que durante 2013 la situación humanitaria en la Franja de Gaza siguió deteriorándose como resultado del menor acceso a los productos básicos, entre ellos el combustible.

A la Comisión le preocupa mucho que los desplazamientos forzados, las demoliciones y la destrucción de viviendas y activos económicos, el muro de separación, y los cierres de frontera y otras restricciones a la circulación impuestos por las autoridades israelíes en la Ribera Occidental, incluida Jerusalén Oriental, sigan afectando profundamente a las condiciones de vida de los refugiados palestinos. La Comisión señala que las continuas restricciones a la circulación de personas y bienes siguen obstaculizando el crecimiento económico y generando unas altas tasas de desempleo, pobreza e inseguridad alimentaria, lo que repercute gravemente en el bienestar de los refugiados palestinos. Además, la Comisión deplora el marcado aumento de la violencia, incluidos el uso de la fuerza letal en la Ribera Occidental en 2013, que causó la muerte de 17 refugiados, y el asesinato de un funcionario del OOPS perpetrado por las fuerzas militares israelíes en el campamento de refugiados de Kalandia en agosto de 2013. También le preocupan gravemente las violaciones de la inmunidad de las instalaciones del Organismo en la Ribera Occidental que se cometieron por lo menos en 48 ocasiones durante 2013. La Comisión pide a todas las partes que se abstengan de violar la neutralidad de las instalaciones del Organismo.

---

A la Comisión le sigue preocupando el número de amenazas y de ataques de que son objeto el personal del OOPS en las zonas de conflicto, en particular las amenazas y los ataques contra el personal de contratación local durante la prestación de sus servicios.

La Comisión pide que se levanten todas las restricciones israelíes con respecto a la circulación del personal y los bienes del OOPS, conforme a lo dispuesto en el Acuerdo sobre los Desplazamientos y el Acceso firmado en noviembre de 2005 por el Gobierno de Israel y la Autoridad Palestina y el Acuerdo Comay-Michelmores 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. La Comisión sigue estando sumamente preocupada por el hecho de que el Organismo no tenga acceso a sus funcionarios detenidos por las autoridades competentes ni disponga de información al respecto, y recuerda a esas autoridades las obligaciones que les incumben en virtud de la resolución 36/232 de la Asamblea General.

La Comisión señala que le sigue preocupando la constante disminución de los ingresos anuales recaudados mediante el llamamiento anual de emergencia del Organismo para la Ribera Occidental y Gaza, y también para la asistencia a desplazados de Nahr al-Barid. La Comisión insta a todos los donantes a que abonen las contribuciones prometidas pendientes de pago para la reconstrucción de Nahr al-Barid a fin de permitir que los residentes desplazados puedan tener la oportunidad de regresar a sus hogares y disponer de medios de vida lo antes posible.

A la Comisión le preocupa que cada vez se soliciten más servicios del OOPS en Jordania, y destaca la necesidad de que se garantice que los refugiados reciban unos servicios adecuados, tanto en alcance como en calidad, para mantener la estabilidad.

La Comisión sigue preocupada por los persistentes déficits de financiación, en particular para el Fondo General del OOPS, lo cual mina los esfuerzos del Organismo por promover el desarrollo humano y atender las necesidades de los refugiados. La Comisión reconoce los buenos resultados obtenidos de las actividades de movilización de recursos del Organismo, que en 2013 se tradujeron en una mayor previsibilidad de las contribuciones al Fondo General, mayores contribuciones procedentes de donantes no tradicionales y fuentes privadas, un mayor porcentaje de la contribución al Fondo General procedente de los países árabes y, por consiguiente, una prueba más de la diversificación de las fuentes de financiación. Asimismo, la Comisión agradece el apoyo a largo plazo de los principales donantes y los renovados esfuerzos de los miembros de la Liga de los Estados Árabes para financiar el 7,8% del Fondo General. No obstante, la Comisión señala que, aunque en 2013 se registró el máximo nivel de movilización de recursos del Organismo, se debe seguir haciendo frente a las cuestiones de financiación de mediano a largo plazo que preocupan al Organismo.

La Comisión encomia al OOPS por los progresos realizados en la reforma de sus programas de salud y educación, así como en la mejora de su eficacia en la prestación de servicios a los refugiados en cooperación con los países de acogida, e insta al Organismo a que prosiga el diálogo con las partes interesadas en la planificación y aplicación de esas reformas, garantice la rendición de cuentas y siga

---

incorporando medidas para mejorar la eficiencia en la formulación de los programas.

La Comisión apoya al OOPS en la preparación de su estrategia de mediano plazo para 2016-2021, y acoge con beneplácito los progresos realizados.

La Comisión agradece enormemente el apoyo que los países de acogida y sus autoridades, y los donantes, prestan a la labor y las actividades del Organismo.

*(Firmado)* Hassan **Mneymneh**  
Presidente de la Comisión Asesora

## Capítulo I

### Panorama general

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

1. Durante 2013, por tercer año consecutivo, el persistente conflicto y sus consecuencias siguieron afectando 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). Los refugiados de Palestina, en distinto grado según la zona de operaciones del Organismo, se enfrentaron con obstáculos que les impidieron gozar plenamente de los derechos que les confiere el derecho internacional. En un entorno regional cada vez más complicado, los refugiados de Palestina también se han visto afectados por la falta de fondos de que sigue adoleciendo el OOPS, que ha socavado los esfuerzos que realiza el Organismo para promover el desarrollo humano y atender las necesidades humanitarias. Estas tendencias ponen de relieve la persistente vulnerabilidad de una población de refugiados que ha sufrido los efectos de seis décadas de desplazamiento y cuya difícil situación solo se puede resolver de una vez por todas mediante una solución justa y duradera que se ajuste al derecho internacional y a las resoluciones pertinentes de las Naciones Unidas.

2. La crisis humanitaria en la República Árabe Siria siguió agravándose durante el período sobre el que se informa debido a la persistencia del conflicto armado, que ha empezado a afectar cada vez más a los 540.000 refugiados de Palestina en el país inscritos en el OOPS al mes de diciembre de 2013. Cinco funcionarios del OOPS perdieron la vida y ocho resultaron heridos en actos de violencia relacionados con el conflicto en la República Árabe Siria en 2013. Muchos refugiados palestinos siguieron manteniendo una postura de neutralidad. Sin embargo, durante el período sobre el que se informa, un número importante de barrios y campamentos de refugiados de Palestina se vieron envueltos en enfrentamientos armados, muchos de ellos con armas pesadas. Como consecuencia del conflicto, prácticamente toda la comunidad de refugiados se vio afectada por la muerte, la destrucción y los desplazamientos en todo el país. El Organismo exhortó en numerosas ocasiones a todas las partes en el conflicto a que cumplieran las obligaciones que les incumben con arreglo al derecho internacional. Muchos refugiados de Palestina perdieron la vida o sufrieron heridas de gravedad durante el conflicto de la República Árabe Siria, incluso en incidentes que afectaron a las instalaciones del OOPS, aunque no se dispone de datos corroborados sobre el número total de refugiados muertos durante el período sobre el que se informa. Durante todo 2013, el sitio de Yarmouk, que suscita gran preocupación en lo que respecta al derecho internacional<sup>1</sup>, siguió causando privaciones y un intenso sufrimiento a la población civil, la cual sufrió bajas como consecuencia de los bombardeos y otros actos de violencia armada. A finales de 2013, la situación generalizada de malnutrición, hambre y falta de alimentos, medicinas y otros productos, suministros y servicios esenciales comenzó a ser un problema grave. Pese a los llamamientos realizados por la comunidad internacional para que se facilitara el acceso humanitario, en particular en la

<sup>1</sup> Véase el comunicado de prensa y la nota de la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, publicados el 19 de febrero de 2014 y disponibles en <http://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=14262&am;am;LangID=E>.

Declaración de la Presidencia del Consejo de Seguridad de 2 de octubre de 2013 (S/PRST/2013/15), el OOPS no tuvo acceso a Yarmouk durante el período sobre el que se informa. El Organismo calcula que al 31 de diciembre de 2013, unos 340.000 refugiados de Palestina habían abandonado sus hogares en busca de seguridad en otros lugares de la República Árabe Siria (alrededor de 270.000), el Líbano (alrededor de 51.000), Jordania (alrededor de 10.000) u otros países (alrededor de 10.000).

3. A causa del conflicto, se hizo cada vez más difícil conseguir alimentos y otros productos esenciales en muchas zonas de las provincias de Damasco, Deraa y Alepo. Los refugiados de Palestina sufrieron traumas, amenazas a su seguridad física y desplazamientos de sus hogares a causa del conflicto, además de hacer frente a un mayor número de delitos violentos, entre ellos los secuestros. Las autoridades sirias, incluida la Administración General para los Refugiados Árabes Palestinos, siguieron expresando su apoyo a los refugiados de Palestina y facilitando la labor del OOPS. Por ejemplo, para ayudar a compensar la falta de acceso a las escuelas del OOPS, el Ministerio de Educación concedió a los refugiados palestinos y refugiados inscritos en el Organismo el derecho a utilizar las escuelas gubernamentales en zonas seguras. Sin embargo, la intensidad y generalización del conflicto y las acciones de las partes, repercutieron profundamente en las operaciones del Organismo. Las escuelas, los centros médicos y otras instalaciones del Organismo sufrieron daños o quedaron inaccesibles durante los enfrentamientos armados. Los edificios escolares y el Centro de Formación de Damasco del Organismo siguieron sirviendo de alojamiento provisional para los sirios y los refugiados de Palestina.

4. En la República Árabe Siria, los precios de los alimentos y otros productos esenciales aumentaron de manera pronunciada a lo largo de 2013, tornándose demasiado costosos para los miles de refugiados de Palestina que, al igual que los sirios, ya estaban sufriendo un índice más alto de pobreza y privaciones antes del conflicto. Al contraerse aún más la economía siria, el desempleo, en particular entre los refugiados de Palestina, aumentó. Las familias desplazadas se vieron obligadas a alquilar viviendas privadas costosas, lo cual redujo aún más sus escasos recursos. Los refugiados de Palestina, al igual que los sirios, padecieron la falta de suministro de electricidad, combustible y fueloil para calefacción. El OOPS calculó que para fines de 2013, 440.000 refugiados de Palestina necesitaron asistencia humanitaria para satisfacer sus necesidades cotidianas.

5. La situación en la República Árabe Siria siguió teniendo repercusiones considerables en las operaciones que el Organismo lleva adelante en Jordania y el Líbano.

6. En 2013, los refugiados de Palestina en el Líbano, de los cuales 447.328 están inscritos en el OOPS, siguieron afrontando obstáculos y privaciones socioeconómicas graves que les impidieron gozar plenamente de los derechos humanos, en un entorno político y de seguridad inestable. El OOPS siguió defendiendo el derecho de los refugiados de Palestina a trabajar en el Líbano. En 2013 se lograron algunos avances, gracias a los cuales se simplificó ligeramente el proceso que deben seguir los refugiados de Palestina que reúnen las condiciones para obtener permisos de trabajo. Sin embargo, el derecho a trabajar de los refugiados de Palestina siguió sumamente restringido. El 22 de marzo de 2013, el Primer Ministro Najib Mikati presentó su dimisión, y el Gobierno se mantuvo en funciones durante el resto del año. En Trípoli aumentaron los enfrentamientos

armados entre grupos vinculados con el conflicto en la República Árabe Siria, los cuales afectaron directamente a las operaciones del Organismo, provocando el cierre de sus instalaciones en varias ocasiones y obstaculizando el acceso a dos campamentos de refugiados de Palestina en el norte del Líbano. En 2013 se produjeron seis atentados con artefactos explosivos improvisados colocados en vehículos, la mayoría en el extrarradio sur de Beirut. Si bien el Líbano ha abierto sus fronteras a un gran número de refugiados que huyen del conflicto de la República Árabe Siria, en agosto de 2013 empezó a denegar el ingreso a varios refugiados de Palestina. El OOPS destinó personal al paso fronterizo de Masnaa para supervisar y ayudar a los refugiados de Palestina que cruzaban al Líbano.

7. De las cinco zonas de operaciones del OOPS, Jordania acoge al mayor número de refugiados de Palestina, que ascendían a 2,1 millones en diciembre de 2013. Si bien Jordania se mantiene estable dentro de una región cada vez más insegura, la contracción económica mundial y el conflicto armado de la República Árabe Siria han suscitado desafíos. En agosto asumió sus funciones un nuevo Gobierno y en octubre se constituyó un nuevo Senado. El Gobierno de Jordania ha expresado su preocupación por la presión que ejerce la afluencia constante de refugiados de la República Árabe Siria sobre la infraestructura y los recursos nacionales, que ha repercutido en los precios de los alimentos y los alquileres. El desempleo, especialmente entre los jóvenes, se mantuvo elevado y los precios del combustible y la electricidad aumentaron considerablemente durante el período sobre el que se informa, debido a la reducción de los subsidios.

8. En 2013, la situación en el territorio palestino ocupado siguió caracterizándose por un entorno de estancamiento político, conflictos y restricciones de los derechos y las oportunidades para los palestinos. La situación también afectó a los 1,9 millones de refugiados palestinos inscritos en el Estado de Palestina.

9. No se registraron avances positivos de importancia en relación con el bloqueo que el Gobierno de Israel ha impuesto en Gaza después de que Hamás asumiera el control a mediados de 2007. En 2013, las exportaciones y la circulación de personas hacia y desde la Franja de Gaza siguieron prácticamente prohibidas, y el acceso a las zonas de pesca y las tierras agrícolas se mantuvo sumamente restringido. El bloqueo ha destruido la economía de Gaza que estaba orientada al comercio y solía ser dinámica y su capacidad de crear puestos de trabajo, lo cual ha conducido a la gran mayoría de la población a una situación de pobreza y dependencia de las ayudas<sup>2</sup>. En el segundo semestre de 2013 se observó un deterioro rápido y grave de la situación humanitaria. El cese del intercambio comercial con Egipto a través de túneles, prácticamente el único medio de supervivencia habida cuenta del bloqueo, dio lugar a una crisis energética, alimentaria y de combustible que se vio agravada además por la suspensión temporal en octubre de 2013 de las importaciones de materiales de construcción destinados a proyectos aprobados de las Naciones Unidas a través del paso fronterizo de Kerem Shalom y por la continua prohibición impuesta por Israel a las importaciones de materiales de construcción del sector

---

<sup>2</sup> Pese a que se instaló un nuevo escáner que permitiría la inspección completa de todos los productos que salieran de Gaza a través del paso fronterizo de Kerem Shalom, único cruce con Israel en funcionamiento, en 2013 solo 23 cargamentos salieron de Gaza con destino a la Ribera Occidental y 160 cargamentos se exportaron desde Gaza a otros países. Esto equivale al 75% de los cargamentos que salían semanalmente de Gaza antes de junio de 2007 (250 cargamentos por semana) y representan una disminución del 28% en comparación con las cifras de 2012 (254 cargamentos).

privado. Las autoridades israelíes anunciaron estas medidas el 13 de octubre de 2013 a raíz del descubrimiento de un túnel, idea que reforzaron con datos concretos que unía Gaza e Israel y que, según se informa, fue construido por militantes palestinos. La población de refugiados de Palestina inscritos en Gaza ascendía a 1.240.000 al 31 de diciembre de 2013. Para fines de 2013, la tasa de desempleo entre los refugiados en Gaza era del 40,9%. Las tendencias del desempleo obedecen en gran medida a la pérdida de puestos de trabajo en el sector de la construcción, donde se encontraban la mitad de los puestos de trabajo creados en 2012<sup>3</sup>. En el tercer trimestre de 2013, los proyectos de construcción del OOPS generaron más de 5.000 puestos de trabajo de dedicación exclusiva, pero las obras se paralizaron en noviembre a raíz de la suspensión de las importaciones de materiales de construcción. Al 31 de diciembre de 2013, de un total de 30 proyectos, se autorizó la reanudación de 6, valuados en 52 millones de dólares de los Estados Unidos. Los 24 proyectos restantes que habían sido aprobados, por un valor de casi 64 millones de dólares, se encontraban a la espera de que se reanudara la coordinación, y 38 proyectos, por un valor de más de 111 millones de dólares, aguardaban la aprobación de la Unidad de Coordinación de las Actividades Gubernamentales en los Territorios. No se han aprobado nuevos proyectos desde marzo de 2013. El cierre de los túneles entre Gaza y Egipto también provocó un aumento importante del precio del combustible y los alimentos básicos, reduciendo aún más el poder adquisitivo de los hogares y aumentando la dependencia de la ayuda proporcionada por el OOPS. La inseguridad alimentaria aumentó al 57% en 2012, antes del cierre de los túneles. Al final del período sobre el que se informa, aproximadamente 800.000 personas, casi la mitad de la población de la Franja de Gaza, recibía asistencia alimentaria trimestral del OOPS. Tras la publicación del informe “Gaza in 2020”<sup>4</sup>, el OOPS publicó el informe “Gaza in 2020: UNRWA Operational Response”<sup>5</sup>. Para 2020, la población de refugiados de Palestina en la zona más densamente poblada y urbanizada de Gaza aumentará a aproximadamente 1,6 millones. Como mínimo, será necesario duplicar el suministro de electricidad para poder satisfacer la demanda; Gaza podría llegar a no tener acceso a agua potable; y se necesitarán más servicios de salud, escuelas y oportunidades de empleo para satisfacer las necesidades de una población mayoritariamente joven. Poner fin a la prohibición de las exportaciones impuesta por Israel es fundamental para que se produzca una recuperación económica sostenible y se reduzca la dependencia de la ayuda.

10. Al 31 de diciembre de 2013, el número de refugiados de Palestina inscritos en la Ribera Occidental era de 754.411. Durante el período sobre el que se informa, se observó un aumento importante en el número de incursiones y operaciones de búsqueda llevadas a cabo por las Fuerzas de Seguridad Israelíes en los campamentos de refugiados de Palestina ubicados en la Ribera Occidental. También se observó un marcado aumento en el uso de munición real por las Fuerzas de Seguridad Israelíes, y, en consecuencia, un aumento del número de muertos y heridos, y el Gobierno de

<sup>3</sup> El sector de la construcción dependía en gran medida del intercambio comercial a través de los túneles, debido a que las importaciones de materiales de construcción del sector privado siguen prohibidas por Israel, así como de los proyectos de construcción del OOPS.

<sup>4</sup> Equipo de las Naciones Unidas en el país, “Gaza in 2020: a livable place?” (Jerusalén, Oficina del Coordinador Especial de las Naciones Unidas para el Proceso de Paz del Oriente Medio (OCENU), agosto de 2012).

<sup>5</sup> OOPS (2013), “Gaza in 2020: UNRWA Operational Response”, disponible en <http://www.unrwa.org/userfiles/2013070364659.pdf>.

Israel informó del correspondiente aumento de incidentes armados en los que participaron palestinos. El 26 de agosto de 2013, las Fuerzas de Seguridad Israelíes dispararon contra un funcionario del OOPS causándole la muerte, e hirieron a otro en el campamento de refugiados de Kalandia durante una operación de búsqueda y captura. La investigación del Organismo concluyó que ambos funcionarios fueron atacados aunque no estaban armados y en ningún momento representaron un peligro mortal. Al finalizar el período sobre el que se informa, Israel continuaba con su investigación. De los 27 palestinos muertos por las Fuerzas de Seguridad Israelíes en la Ribera Occidental, 17 eran refugiados de Palestina, mientras que en 2012 no resultó muerto ningún refugiado. Al menos 486 refugiados de Palestina resultaron heridos por las Fuerzas de Seguridad Israelíes en los campamentos durante el período sobre el que se informa, casi 13 veces más que en 2012. Además, al menos 663 estructuras de propiedad palestina fueron demolidas por las autoridades israelíes debido a la falta de permisos de construcción israelíes, que a los palestinos les cuesta conseguir<sup>6</sup>. Cerca de una cuarta parte de las estructuras demolidas pertenecían a refugiados de Palestina inscritos. La gran mayoría de las demoliciones (el 85%) se produjeron en la Zona C. Un total de 1.103 palestinos fueron desplazados en 2013, el 34% de ellos refugiados de Palestina. De los refugiados desplazados, más de la mitad eran niños. Las condiciones socioeconómicas se deterioraron en 2013, debido al elevado desempleo, a la contracción del poder adquisitivo, y al actual régimen de restricciones a la circulación impuesto por las autoridades israelíes. La falta generalizada de confianza en las negociaciones de paz en curso, así como las diferencias políticas entre los palestinos, influyó negativamente en la situación política. Los refugiados de Palestina siguen estando entre los palestinos más vulnerables de la Ribera Occidental. La construcción de la barrera, las restricciones a la circulación y al acceso y los desplazamientos forzados son algunos de los factores que obstaculizan el desarrollo económico de la Ribera Occidental y generan las altas tasas de desempleo e inseguridad alimentaria que sufren los refugiados de Palestina.

## B. Evolución de las operaciones

11. En todas sus zonas de operaciones, en 2013 el OOPS mantuvo la asistencia y protección de los refugiados de Palestina prestando servicios de educación, salud, socorro, servicios sociales, mejorando la infraestructura y los campamentos, y aportando microfinanciación. Además, el OOPS siguió proporcionando asistencia humanitaria a los refugiados de Palestina afectados por emergencias y a las personas desplazadas por las hostilidades de 1967 y posteriores, con arreglo a su mandato. La magnitud del conflicto en la República Árabe Siria y sus devastadoras consecuencias humanitarias para los refugiados de Palestina siguieron sobrepasando las previsiones y la planificación. En el llamamiento que realizó en 2013 para responder a la crisis, el OOPS solicitó un apoyo que resulta indispensable para financiar sus programas de emergencia de alimentos, dinero en efectivo, artículos no alimentarios, educación y salud. Una característica de esta iniciativa fue la formación de asociaciones innovadoras con el sector privado para posibilitar que el Organismo pueda prestar asistencia en efectivo a 364.597 refugiados palestinos. El monto total necesario para el año fue de 290,8 millones de dólares, y muchos donantes respondieron generosamente, financiando el 72% del llamamiento hasta el

<sup>6</sup> Véase A/HRC/24/30, párr. 35, y A/HRC/25/38, párr. 11.

31 de diciembre de 2013. Desde 2000, el Organismo realiza intervenciones de emergencia a gran escala en el territorio palestino ocupado y, durante el período sobre el que se informa, siguió prestando asistencia humanitaria básica en el marco de un llamamiento de emergencia por valor de 300 millones de dólares. A finales del año, los donantes habían financiado 136,2 millones de dólares, es decir, alrededor del 45,4% del llamamiento.

12. En la República Árabe Siria, la propagación del conflicto armado y sus consecuencias humanitarias dio lugar a un gran aumento de la demanda de servicios del OOPS. Muchos más refugiados de Palestina que habían sido autosuficientes, se encontraron en la necesidad de pedir ayuda básica al OOPS, y además aumentó la dependencia de la ayuda entre las personas que ya vivían en condiciones difíciles. La respuesta del Organismo se incluyó en el Plan de Respuesta de Asistencia Humanitaria al Pueblo Sirio preparado por las Naciones Unidas en coordinación con el Gobierno de la República Árabe Siria. Entre las actividades que llevó a cabo el OOPS en 2013 cabe mencionar la entrega de dinero en efectivo a 364.597 beneficiarios y alimentos a 334.969; la provisión de alojamiento temporal a más de 13.000 beneficiarios en 30 instalaciones del OOPS o de terceros, y el suministro de artículos no alimentarios; el establecimiento de mecanismos para que los refugiados de Palestina tuvieran acceso a los servicios hospitalarios; y la adopción de medidas destinadas a mejorar la seguridad del personal que participaba en las operaciones de asistencia humanitaria. Pese a los importantes riesgos a los que estuvo expuesto, el personal del OOPS sobre el terreno aseguró la continuidad de sus operaciones y logró muchos de los objetivos establecidos en el Plan. Sin embargo, en Yarmouk, donde habían residido más de 160.000 refugiados de Palestina, se suspendió la prestación de servicios a raíz de las restricciones de acceso impuestas en julio. Otras comunidades y campamentos de refugiados de Palestina que sufrieron restricciones de acceso durante el período sobre el que se informa fueron los de Deraa, Ein el-Tal, Sbeineh, Qabr Seit, Husseiniyeh, Jobar, Duma, Qaboun y Khan Eshieh.

13. En 2013, un número creciente de refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria buscó refugio en el Líbano. Según la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, el número de sirios que ha huido al Líbano aumentó de 130.000 en enero de 2013 a 858.641 hacia el final del período sobre el que se informa. El número de refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria que pidió ayuda al OOPS en el Líbano aumentó de 17.000 en enero de 2013 a 51.000 en diciembre de 2013. En respuesta a este aumento, el OOPS ha reforzado su personal de emergencia y ha establecido mecanismos de coordinación estructurados. Todos los refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria tienen acceso inmediato a las escuelas, los centros de atención médica y hospitalización del OOPS mediante la remisión de casos. El OOPS puso en marcha una nueva iniciativa en octubre para proporcionar a los beneficiarios tarjetas de débito que sustituyan la distribución de efectivo que comenzó en diciembre de 2012. El nuevo sistema de tarjetas ofrece a los beneficiarios más dignidad y reduce al mínimo los riesgos para la seguridad y los gastos generales. Debido a la falta de fondos, el OOPS se vio obligado a suspender los servicios adicionales de socorro en casos de emergencia que prestaba a las familias desplazadas de Nahr el-Bared durante el período sobre el que se informa. Tras el anuncio de este cambio en el segundo semestre de 2013, varias instalaciones del OOPS en el norte del Líbano tuvieron que cerrar debido a las manifestaciones de

protesta, y una tienda de campaña de protesta bloqueó la entrada al complejo de la Oficina del Líbano durante tres meses.

14. Durante el período sobre el que se informa, se registró la presencia en Jordania de 10.912 refugiados palestinos provenientes de la República Árabe Siria. En enero de 2013, el Gobierno de Jordania anunció una política de no admisión de los palestinos que huían de la República Árabe Siria. En consonancia con la Declaración de la Presidencia del Consejo de Seguridad de 2 de octubre de 2013, el OOPS sigue instando al Gobierno de Jordania a que proporcione protección y acceso temporal a los palestinos que huyen de la República Árabe Siria, y pide a la comunidad internacional que aumente su asistencia a Jordania. El OOPS está preocupado en particular por la devolución forzosa de familias de refugiados de Palestina a la República Árabe Siria. En 2013, el Organismo documentó 74 casos de este tipo, entre ellos 34 menores. Las mujeres y los niños representaron el 67% de los deportados. Al final del período sobre el que se informa, los donantes habían financiado 4,82 millones de dólares del llamamiento realizado por el OOPS en 2013 para asistir a los refugiados de Palestina que habían entrado en Jordania procedentes de la República Árabe Siria. Entre las actividades en curso o previstas para mejorar la eficacia de la ayuda, cabe mencionar la evaluación de las necesidades de los distintos sectores, el desarrollo de un marco para la identificación de beneficiarios y la transición hacia transferencias de efectivo realizadas con tarjetas de débito.

15. En Gaza, el OOPS siguió siendo el principal proveedor de servicios a más de 1,3 millones de personas inscritas de una población total de 1,7 millones<sup>7</sup>. Como parte de los esfuerzos del OOPS para asegurar que la asistencia prestada esté relacionada con las necesidades de sus beneficiarios, el Organismo prosiguió su evaluación integral de la pobreza en Gaza, que tenía por objeto establecer una relación más eficaz entre las raciones de alimentos y la situación de pobreza de las familias. Debido al grave deterioro del entorno operacional y la percepción de la comunidad de que la asistencia había disminuido, la aplicación continua de la encuesta sobre la pobreza ha tropezado con algunos problemas. Siguen existiendo dudas respecto a la capacidad del Organismo para prestar asistencia de emergencia a lo largo de 2014. En junio, debido a la falta de recursos, el OOPS suspendió su programa de alimentación escolar, que había garantizado la entrega de al menos una comida por día a los niños. Durante el período del que se informa, los costos adicionales de dotación de personal, tránsito y logística resultantes de los requisitos de aprobación de Israel en materia de seguridad relativos al acceso y la vigilancia del material de construcción importado a través del paso fronterizo de Kerem Shalom ascendieron a más de 6,7 millones de dólares de los Estados Unidos, más del 1% del total del Fondo General del OOPS. Los requisitos adicionales impuestos en diciembre de 2013, como la supervisión diaria de las fábricas de cemento por personal de contratación internacional, hicieron que aumentara la carga financiera para el Organismo. El programa “dinero por trabajo” se expandió casi un 50%, a 17.053 oportunidades de empleo temporario en 2013, y la proporción de beneficiarios pobres aumentó al 79%. El Programa de Capacitación de Postgrado, subcomponente del programa “dinero por trabajo”, ofreció una primera oportunidad de empleo temporario a 947 graduados universitarios con las mejores calificaciones.

---

<sup>7</sup> Oficina Central Palestina de Estadística (2013), Población, disponible en <http://www.pcbs.gov.ps/site/881/default.aspx#Population>.

16. Las operaciones del OOPS en la Ribera Occidental siguieron experimentando limitaciones financieras, en particular para la prestación de asistencia humanitaria. En 2013, el presupuesto del Llamamiento de Emergencia se redujo de 41 millones de dólares en 2012 a 38 millones. El OOPS siguió trabajando en colaboración con el Programa Mundial de Alimentos para distribuir paquetes de alimentos a los sectores vulnerables de las comunidades de refugiados beduinos de la Ribera Occidental. El anuncio de la reducción del programa “dinero por trabajo” fuera de los campamentos fue recibido con protestas de los refugiados. En respuesta a la creciente preocupación sobre la protección, el Organismo prestó ayuda a 2.172 refugiados afectados directamente por demoliciones u operaciones de las Fuerzas de Seguridad Israelíes durante el período sobre el que se informa. Las operaciones en la Ribera Occidental se interrumpieron cuando el sindicato de personal de la zona de la Ribera Occidental del OOPS inició una huelga el 3 de diciembre de 2013 que se prolongó hasta la conclusión del período sobre el que se informa. La huelga dio lugar a la interrupción de prácticamente todas las operaciones del Organismo y al cierre de las instalaciones del OOPS.

17. Durante el período sobre el que se informa, cinco funcionarios resultaron muertos en la República Árabe Siria y uno en la Ribera Occidental, y un total de ocho funcionarios resultaron heridos en la República Árabe Siria y otro resultó herido en la Ribera Occidental. La seguridad general del personal del OOPS siguió siendo motivo de gran preocupación, en particular las amenazas y las agresiones por parte de los beneficiarios contra el personal de contratación local durante la prestación de servicios. El Organismo está buscando la manera 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, así como la necesidad de adoptar más medidas para garantizar su seguridad. Cabe encomiar, en particular, la labor del personal que trabaja en zonas de conflicto. El Organismo lamenta que los empleados locales del OOPS sean los únicos miembros del personal de las Naciones Unidas en la zona que no reciban prestación por condiciones de vida peligrosas, y reitera sus peticiones para que se solucione esa cuestión.

### **C. Desarrollo institucional**

18. En 2013, se lograron nuevos avances en la aplicación de las reformas amplias del programa, que tenían la finalidad de mejorar la planificación a mediano plazo, la movilización de recursos, la rendición de cuentas, y la calidad y la eficacia de los servicios prestados a los refugiados de Palestina.

19. Las reformas, incluyeron el enfoque de implantar equipos de salud familiar y el sistema de cibersalud (registros médicos electrónicos) y lograron mejorar la detección y remisión de los casos de violencia por razón de género. El OOPS también llevó a cabo una serie de evaluaciones para mejorar la calidad y priorización de los servicios prestados, incluidos estudios de seguimiento del rendimiento escolar, abandono escolar y servicios de hospitalización.

20. El OOPS continuó implementando un nuevo software de servicios bancarios de microfinanciación en línea, que simplifica y moderniza la gestión de las cuentas de los clientes, así como las operaciones de crédito y la gestión financiera y de cuentas. La implementación del programa concluyó en la Ribera Occidental y

Jordania durante el período sobre el que se informa, y se completará en Gaza y la República Árabe Siria en 2014. El OOPS también ha construido y puesto a prueba un nuevo software que automatizará las operaciones, incluida la contabilidad y las adquisiciones, y aumentará la eficiencia mediante la introducción de mejoras en el control y análisis de los costos.

21. Para mejorar y ampliar sus servicios a los refugiados palestinos y otras comunidades, el Programa de microfinanciación, en línea con las mejores prácticas institucionales y siguiendo las recomendaciones de la Junta Asesora de Microfinanciación, siguió actualizando los planes de desarrollo del Programa y determinando y abordando las cuestiones políticas, legales, financieras y de otra índole sobre esta materia que haya necesidad de examinar antes de que se produzca cualquier división del Programa en una institución de microfinanciación separada que opere en Palestina, Jordania y la República Árabe Siria. La finalidad de dividir y transformar el Programa es lograr que pueda crecer y diversificarse durante décadas y capacitarlo para que pueda llegar a un número mucho mayor de refugiados palestinos, con lo que se consagraría la visión de microfinanciación del OOPS como una forma de empoderar económicamente a los refugiados de Palestina.

22. Durante el período sobre el que se informa, el OOPS implementó políticas, procedimientos y sistemas para mejorar la gestión de las instalaciones, los recursos humanos y el desempeño del personal; y aumentó la capacidad del personal en materia de ética profesional. El Departamento de Servicios de Supervisión Interna llevó a cabo actividades para mejorar los controles internos, los mecanismos de rendición de cuentas y la eficiencia y eficacia institucional. Además, la Oficina de Ética puso en marcha, a modo experimental, un curso de aprendizaje electrónico sobre ética profesional, gestionó la participación del Organismo en el programa de declaración de la situación financiera de las Naciones Unidas y su equivalente para el personal de zona, y siguió coordinando y supervisando la aplicación de las políticas del Organismo en materia de protección contra las represalias, conductas prohibidas, y explotación y abuso sexual. Sin embargo, en todas las zonas y departamentos, la falta de recursos incidió en la capacidad del personal, la contratación y las adquisiciones eficientes, y retrasó la aplicación plena de algunas reformas, lo cual perjudicó las gestiones orientadas a mejorar la prestación de servicios a los refugiados de Palestina.

23. Durante el período sobre el que se informa, el OOPS logró avances considerables en la aplicación del marco de políticas de protección aprobado en 2012 y en la promoción de un mayor conocimiento del tema de la protección en todo el Organismo. El personal en la sede del OOPS y sobre el terreno participó en actividades de capacitación en materia de protección, como cursos de orientación, talleres y cursos de derecho internacional preparados e impartidos por el Organismo. El OOPS elaboró estrategias de intervención y protección específicas sobre el terreno, dentro del marco general de protección del Organismo. Además, ha seguido procurando divulgar su labor, y fue mencionado 56.238 veces en los medios de comunicación en árabe e inglés y 1.083 veces de manera positiva en los medios de comunicación árabes e internacionales, en reconocimiento del apoyo que los donantes han dado a los refugiados. Las actividades de promoción se centraron en la difícil situación de los refugiados de Palestina atrapados en el conflicto sirio y la situación de los refugiados de Palestina que a causa del conflicto huyen a países vecinos, como Jordania, los efectos del bloqueo permanente de Gaza, los

desplazamientos forzados y el aumento del uso de la fuerza letal en la Ribera Occidental, y el derecho a trabajar en el Líbano.

24. El OOPS continuó aplicando políticas para mejorar el acceso a los servicios médicos de las personas afectadas por el VIH, las personas con discapacidad, los ancianos y los hogares encabezados por mujeres. Todas las directrices sobre el diseño de las instalaciones y la mejora de los campamentos y las viviendas durante el período sobre el que se informa tuvieron en cuenta las cuestiones de género e incluyeron normas detalladas sobre la accesibilidad para las personas con discapacidad y los ancianos. El OOPS integró a mujeres y jóvenes en grupos de discusión, en el marco de la preparación y ejecución de proyectos de mejora de los campamentos. Durante el período sobre el que se informa, el Organismo consolidó el grupo especial sobre cuestiones de género, expandió la capacidad del personal en todas las zonas y programas, y siguió institucionalizando su estrategia de incorporación de la perspectiva de género. En el plano interno, las nuevas iniciativas han comenzado a fortalecer el liderazgo del personal de zona, en particular en lo que respecta al apoyo destinado a expandir las oportunidades para las mujeres dentro del Organismo.

25. Durante el período sobre el que se informa, se elevó la previsibilidad de los ingresos del Fondo General con el aumento de las contribuciones de los donantes no tradicionales y los asociados del sector privado en 2013. La contribución de los donantes tradicionales al Fondo General disminuyó, mientras que las contribuciones de fuentes diversas aumentaron de 76,6 millones de dólares en 2012 a 88,2 millones en 2013. Parte del aumento del Fondo General obedeció al incremento de las contribuciones de los asociados árabes en 39,7 millones de dólares, del 4,53% en 2012 al 6,60% en 2013, principalmente gracias a las contribuciones a los proyectos que se llevan a cabo en el Territorio Palestino Ocupado. Sin embargo, las contribuciones al Fondo General provenientes de los mercados emergentes disminuyeron durante 2013.

26. En su estrategia de movilización de recursos, el Organismo reconoce que, para cumplir sus objetivos, debe seguir desarrollando y manteniendo un entorno propicio para apoyar la gestión de las relaciones con los donantes mediante la creación de la capacidad del personal y una mayor armonización de sus estructuras y sistemas de comunicaciones externos e internos. El Organismo también nombró a Mohammed Assaf primer Embajador Regional de la Juventud para los Refugiados de Palestina.

27. El OOPS inició el proceso de elaboración de su estrategia de mediano plazo para 2016-2021. A ese fin, el Organismo celebró varios talleres a nivel interno y externo, y llevó a cabo numerosos exámenes y evaluaciones de los programas. En sus reuniones de junio y noviembre, la Comisión Asesora acogió con satisfacción el “esbozo” y el “proyecto”, respectivamente, de la estrategia de mediano plazo. La elaboración de la estrategia continuará en 2014.

## **D. Cuestiones jurídicas**

### **Personal del Organismo**

28. Las autoridades israelíes continuaron limitando, aduciendo motivos de seguridad, la libertad de circulación del personal del OOPS en el Territorio Palestino Ocupado, incluida Jerusalén Oriental. Las restricciones incluyeron cierres de la

Ribera Occidental y la Franja de Gaza; la prohibición de que el personal local viajara en vehículos de las Naciones Unidas al cruzar el paso fronterizo de Erez o el puente de Allenby, o de que condujera vehículos en Israel y Jerusalén Oriental; y procedimientos onerosos y largos para la obtención de permisos de entrada del personal local en Israel y Jerusalén Oriental. En numerosas ocasiones se denegaron los permisos a pesar de haber cumplido los procedimientos. En promedio, se denegaron permisos de entrada en Jerusalén Oriental desde las otras partes de la Ribera Occidental al 14,5% del personal del Organismo (102 personas), en muchos casos sin que se adujeran motivos para las denegaciones.

29. En el puente de Allenby, los procedimientos israelíes siguieron requiriendo que los vehículos de las Naciones Unidas se sometieran a registros que habrían constituido una violación de la inmunidad de las Naciones Unidas, a menos que el 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.

30. Los trámites en el paso de Erez siguieron siendo largos, con un promedio de espera de cerca de 40 minutos en el lado de la Franja de Gaza y 30 minutos en el lado israelí. Los prolongados tiempos de espera comprometen la seguridad de todos los funcionarios internacionales y locales, y restringen el acceso del OOPS en el paso fronterizo. Los procedimientos israelíes siguieron requiriendo que los vehículos de las Naciones Unidas se sometieran a registros que habrían constituido una violación de la inmunidad de las Naciones Unidas, a menos que se encontrara en el vehículo 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 y actualizada durante el período sobre el que se informa. El horario de apertura del paso fronterizo de Erez sigue siendo de 8.00 a 15.30 horas desde el lado israelí y de 9.30 a 15.00 horas desde el lado de Gaza. No se permitió a ningún vehículo de las Naciones Unidas entrar o salir de la Franja de Gaza de las 15.00 horas del jueves a las 8.00 horas del domingo. En 66 ocasiones en los puestos de control de entrada a 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 habría violado la inmunidad de las Naciones Unidas.

31. Las restricciones 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 Comay-Micheltmore 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.

32. 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 la condición jurídica de Jerusalén.

33. Las autoridades israelíes afirmaron que las restricciones eran necesarias para proteger a Israel de las amenazas terroristas. Aunque las autoridades israelíes proporcionaron cierta información a ese respecto, no existían indicios que indicaran

que las restricciones relativas al personal y los movimientos del Organismo mencionadas no fueran más que una cuestión de conveniencia administrativa.

34. En la Ribera Occidental, continuó la coordinación con los oficiales de enlace militar israelíes. 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 controlaban el acceso a Jerusalén Oriental o a través de la barrera de la Ribera Occidental. En 2013, las restricciones a la circulación impuestas por las autoridades israelíes en la Ribera Occidental supusieron la pérdida de 145 días de trabajo del personal. El Organismo tuvo que dedicar más tiempo y recursos para adaptarse a las restricciones. El Organismo siguió teniendo dificultades para prestar servicios en la zona situada entre la barrera de la Ribera Occidental y la línea del armisticio de 1949, en particular en la zona de Bartaa y en tres comunidades cercanas a Qalqilya.

35. El personal local necesitó permisos de las autoridades israelíes para cruzar el paso fronterizo de Erez. Durante 2013, de un total de 606 solicitudes, se concedieron 543 permisos (el 89%). En comparación con 2012, el número de permisos solicitados y concedidos aumentó más del doble, aunque el porcentaje total de solicitudes de permisos rechazadas subió ligeramente, del 9% al 11%.

36. En 2013, el paso fronterizo de Rafah entre Egipto y Gaza estuvo abierto para uso público durante un total de 262 días de los 365 programados. Del 1 de enero al 30 de junio de 2013, el paso fronterizo estuvo cerrado durante seis días y, del 1 de julio al 31 de diciembre de 2013, estuvo cerrado durante 95 días. En el primer semestre de 2013, tras coordinar con las autoridades egipcias, se permitió al personal del OOPS utilizar el paso fronterizo de Rafah siete días por semana. Durante el primer semestre del período sobre el que se informa, se permitió a un total de 290 funcionarios del OOPS (el 100% de las solicitudes presentadas) utilizar el paso fronterizo de Rafah para viajes oficiales. Durante el segundo semestre del período sobre el que se informa, las Naciones Unidas prohibieron que el personal viajara a través de Rafah debido a la situación de la seguridad en el Sinaí.

37. Durante el período sobre el que se informa, ni los Gobiernos de Jordania o el Líbano ni Palestina impusieron restricciones importantes a la libertad de circulación del personal del Organismo. En la Ribera Occidental, los comités de servicios de los campamentos de la Organización de Liberación de Palestina impidieron la circulación de los vehículos del Organismo en cuatro ocasiones en el marco de las protestas organizadas por dichos comités contra los cambios en la programación del Organismo.

38. En la República Árabe Siria, el conflicto armado se extendió a medida que las fuerzas gubernamentales sirias y una variedad de grupos armados de la oposición combatían por todo el país. El resultado fue una situación de inseguridad generalizada, que a su vez impidió el libre desplazamiento y el acceso humanitario. En 2013 murieron cinco funcionarios como consecuencia del conflicto, todos ellos mientras se encontraban fuera de servicio, y ocho funcionarios resultaron heridos en tiroteos o bombardeos. Se instalaron numerosos puestos de control, especialmente en Damasco y sus alrededores. Los que se instalaron en los itinerarios del personal del Organismo incidieron en sus operaciones, y varios de sus vehículos fueron registrados en esos puestos de control, lo cual representa una violación de la inmunidad de las Naciones Unidas. El Organismo solicitó 65 visados (de residencia

y visita) para el personal internacional, incluidas renovaciones; de ellos, 6 fueron denegados sin que se expresara el motivo. No se renovaron los visados de dos funcionarios internacionales. Se afirmó que participaron en actividades que pusieron en peligro la seguridad nacional. Pese a la intervención del Organismo, no se proporcionó ningún documento detallado de las acusaciones y los funcionarios tuvieron que abandonar el país.

39. A finales de 2013, 21 funcionarios permanecían detenidos, 13 de los cuales se creía que estaban retenidos por las autoridades sirias o por otras partes en la República Árabe Siria, 6 por las autoridades israelíes, 1 por las autoridades jordanas y 1 por las autoridades egipcias. Pese a los pedidos del Organismo, de conformidad con la resolución [36/232](#) de la Asamblea General, en 2013 las autoridades sirias y egipcias no permitieron que el Organismo tuviera contacto con los funcionarios detenidos. Las autoridades sirias proporcionaron información sobre las causas de la detención de cinco funcionarios del Organismo. Las autoridades de Israel no permitieron que el Organismo tuviera contacto con los funcionarios detenidos y solo proporcionaron información sobre las causas de la detención de uno de los funcionarios.

40. Uno de los funcionarios detenidos por las autoridades *de facto* en la Franja de Gaza y puesto en libertad durante el período sobre el que se informa formuló denuncias verosímiles de malos tratos que podrían constituir tortura o tratos crueles, inhumanos y degradantes.

41. Al final del período sobre el que se informa, además de los hechos ya mencionados, cinco funcionarios se encontraban presuntamente desaparecidos, detenidos o secuestrados por desconocidos en la República Árabe Siria.

### **Servicios y locales del Organismo**

42. Las autoridades israelíes siguieron cobrando derechos de tránsito por los suministros que ingresaban en la Franja de Gaza, lo que forzó al Organismo a pagar 168.415 dólares en 2013. En opinión del Organismo, el cargo era 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. Los cruces de Karni y de Sofa han permanecido cerrados desde 2010, 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 había capacidad para recibir contenedores, hubo que paletizar todos los envíos de contenedores en el puerto antes de transportarlos a la Franja de Gaza. El cruce de Kerem Shalom permaneció cerrado a las importaciones durante 17 de los 242 días de apertura previstos (7%). El cierre del cruce de Karni y la necesidad de paletizar la carga de todos los contenedores contribuyeron al aumento de los gastos por concepto de almacenamiento, sobreestadía, transporte y paletización, que ascendieron a unos 1,42 millones de dólares, incluidos 580.242 dólares por gastos de paletización.

43. Las autoridades israelíes anunciaron en junio de 2010 que liberalizarían el sistema de entrada de bienes de uso civil en Gaza y ampliarían la entrada de materiales para proyectos civiles que estuvieran bajo supervisión internacional. Al fin de 2013, las autoridades israelíes habían aprobado 103 proyectos de construcción, los últimos 8 en marzo de 2013. Desde 2010, las autoridades israelíes han rechazado 7 proyectos en total, 2 de los cuales fueron rechazados en 2013. Por otro lado, han demorado más de los dos meses convenidos entre Israel y las

Naciones Unidas para tomar una decisión respecto de los 37 proyectos que aún no han recibido aprobación, a saber, 1 complejo de viviendas, 32 escuelas y 2 centros de salud, la construcción de una estación de recogida y transferencia de desechos sólidos y la construcción de una base logística.

44. Al fin del período que se examina, el OOPS había podido finalizar 73 proyectos de construcción (34 de ellos en 2013). En total, en 2013 comenzaron 10 proyectos y hubo que importar 7.055 camionadas de materiales de construcción para proyectos aprobados por las autoridades israelíes.

45. El 13 de octubre de 2013, las autoridades israelíes detuvieron repentinamente la coordinación y entrada de material de construcción porque se descubrió un túnel que iba desde la Franja de Gaza a Israel y por las consecuencias de las operaciones militares que siguieron. Tras extensas negociaciones y el acuerdo del 4 de diciembre de 2013 del marco modificado entre Israel y las Naciones Unidas, el 11 de diciembre de 2013 se reanudó la coordinación de los materiales de construcción que se había interrumpido. La coordinación se condicionó a la aplicación por parte del OOPS de nuevas medidas para el control de los materiales de construcción, lo que originó gastos administrativos y de construcción adicionales para los proyectos, entre ellos la vigilancia diaria de las fábricas de cemento por parte de funcionarios internacionales e ingenieros del OOPS de contratación local, la contratación de guardias para el turno de noche y la escolta del 100% de los materiales de construcción desde el punto de entrada desde Israel hasta su destino en la Franja de Gaza.

46. La falta de coordinación en lo que respecta a los materiales de construcción, el aumento de las medidas de vigilancia y los nuevos procedimientos israelíes para aprobar 24 proyectos que ya contaban con visto bueno hicieron que se demorara la ejecución de los proyectos de infraestructura y que se incrementaran los costos; 11 de esos proyectos (escuelas) ya tenían contratos adjudicados y estaban en vías de ejecución. La exigencia de aprobar proyectos que ya tenían visto bueno ha dado lugar a demoras en la ejecución de las obras previstas en esos contratos; 13 de los 24 proyectos mencionados se encontraban en la etapa previa a la adjudicación de contratos (en proceso de licitación o proyecto).

47. Las autoridades israelíes siguieron exigiendo la realización de pruebas de control de calidad de los artículos educativos, electrónicos, médicos y de otro tipo para uso oficial. El OOPS importa bienes para su uso oficial que se ajustan a las normas internacionales, y las Naciones Unidas consideran que los requisitos israelíes van en contra de la exención de prohibiciones y restricciones prevista en la Convención de 1946 respecto de los artículos importados por las Naciones Unidas para uso oficial. Al final del período que se examina, seguían retenidos, desde hacía 2 a 4 años, 15 envíos destinados a la Ribera Occidental. Los gastos totales de almacenamiento de los envíos retenidos durante el período del que se informa superaron los 110.000 dólares. Si bien se habían logrado algunos avances en las conversaciones mantenidas con las autoridades israelíes a principios de 2013, la cuestión no se había resuelto al final del período que se examina.

48. El programa de oficiales de apoyo operacional continuó sus actividades en la Franja de Gaza, la Ribera Occidental y el Líbano. El programa desempeñó un papel fundamental en mantener la neutralidad de las Naciones Unidas; facilitar el acceso de funcionarios, vehículos y bienes del Organismo a través de los puestos de control y, en el Territorio Palestino Ocupado, a las zonas afectadas por operaciones

militares o de seguridad de Israel; apoyar los programas e iniciativas del Organismo; supervisar y documentar los problemas de protección relacionados con la situación humanitaria de la población palestina e intervenir al respecto en el plano operacional; inspeccionar las instalaciones del OOPS; y ofrecer protección a los refugiados palestinos, en particular a los desplazados de la República Árabe Siria, entre otras cosas mediante la prestación de asistencia letrada en el Líbano. Los oficiales de apoyo operacional apoyan activamente la implementación de las iniciativas de reforma en el Líbano. Tienen el objetivo principal de ayudar a prestar servicios de mejor calidad a los refugiados, de manera equitativa, no discriminatoria y neutral. También detectan sistemáticamente las necesidades de protección y buscan la manera de satisfacerlas y desempeñan un papel decisivo en la incorporación de las normas de protección en todos los servicios del OOPS.

49. La Convención de 1946 dispone que los locales de las Naciones Unidas son inviolables. Contraviniendo esa obligación, las fuerzas militares y de seguridad israelíes entraron en los locales del OOPS en la Ribera Occidental sin autorización ni coordinación en tres ocasiones. Hubo un mínimo de 48 ocasiones en las que los gases lacrimógenos, granadas ensordecedoras o balas de metal forradas de goma utilizados por las fuerzas de seguridad israelíes cayeron en los recintos del OOPS. En la Franja de Gaza, los beneficiarios y otras organizaciones convocaron unas 94 manifestaciones, principalmente en contra de los recortes de la asistencia, que obligaron a cerrar las oficinas del OOPS.

50. El almacén de la oficina de Gaza, destruido el 15 de enero de 2009, se terminó de reconstruir y empezó a funcionar en marzo de 2013.

51. En la Ribera Occidental, hubo seis casos de uso indebido de las instalaciones del OOPS para actividades políticas no autorizadas y de otra índole con participación de funcionarios del Gobierno de Palestina, facciones de la OLP o miembros del comité de servicios de los campamentos de la OLP. Además, los miembros del comité de servicios de los campamentos de la OLP, las facciones de la OLP y las municipalidades y consejos de aldea de la Autoridad Palestina cerraron o interrumpieron los trabajos en una instalación del OOPS en 87 ocasiones distintas en el contexto de las protestas relacionadas con los cambios de programación del Organismo. En la Franja de Gaza, unos desconocidos ingresaron sin autorización en las instalaciones de un centro de salud en dos ocasiones.

52. En la República Árabe Siria, el Organismo sufrió pérdidas de bienes a causa del conflicto por un valor estimado en unos 3 millones de dólares desde que comenzaron las hostilidades en 2011. Desde ese año, al menos 39 de los 180 locales del OOPS han sufrido daños o destrucción, y se han robado o dañado 21 vehículos. Durante el período que se examina, 15 locales del OOPS sufrieron daños como consecuencia de los bombardeos: 12 en Damasco y Damasco Rural, 1 en Homs, 1 en Mzerieb y 1 en Alepo. Los daños a los locales del Organismo han propiciado que los refugiados palestinos tengan más dificultades para obtener servicios esenciales.

53. En la República Árabe Siria el Organismo recibió a lo largo del año varias denuncias de presencia esporádica de elementos armados en sus locales, que no pudieron verificarse debido a que no era posible acceder a esos locales en condiciones de seguridad. Durante el período sobre el que se informa, siete vehículos del OOPS fueron robados o confiscados y aún no se han recuperado.

54. En la República Árabe Siria, el Organismo también perdió pequeñas cantidades de ayuda humanitaria en robos a mano armada, generalmente cuando se trasportaban a los refugiados palestinos. Esos incidentes no eran frecuentes y las pérdidas totales no superaron el 1% de las cantidades de asistencia humanitaria distribuidas.

55. En Jordania, hubo una ocasión en que se organizó una actividad política en una escuela, pese a las objeciones del Organismo y las iniciativas de las autoridades jordanas, que se comprometieron a velar por que esas actividades no se volvieran a realizar. En el Líbano, unos beneficiarios palestinos irrumpieron en los locales del OOPS en tres ocasiones y atacaron e hirieron a funcionarios del Organismo. Distintos locales del OOPS en el Líbano estuvieron clausurados durante 183 días del año, sobre todo por las manifestaciones de los beneficiarios descontentos, aunque también por los disturbios civiles y los enfrentamientos entre facciones.

### **Otros asuntos**

56. En agosto de 2013, el Organismo convino con el Ministerio de Finanzas de Palestina en los nuevos procedimientos que debería seguir para solicitar exenciones al impuesto sobre el valor añadido, y se llegó a un entendimiento con respecto a la exención de ese impuesto en Gaza. En cuanto a los atrasos acumulados en concepto del impuesto pagado antes de que se llegara a ese acuerdo, al 31 de diciembre de 2013 el monto total que se debía al Organismo por los bienes y servicios adquiridos para la Ribera Occidental y la Franja de Gaza era de unos 89,7 millones de dólares.

57. Al igual que en años anteriores, 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 2013, se pagaron tasas y cargos por valor de 70.820 dólares.

58. El 15 de febrero de 2012, en virtud de una orden de la Oficina de Recaudación Ejecutiva de Jordania, se incautaron unos 74.000 dólares de la cuenta bancaria del Organismo en el banco HSBC. A pesar de numerosas solicitudes y protestas ante el Gobierno, antes y después de la incautación, y de las intervenciones del Comisionado General y la Oficina del Asesor Jurídico de las Naciones Unidas, los fondos no habían sido devueltos al final del período que se examina.

59. Pese a las exhortaciones al Gobierno realizadas por el Organismo y la Oficina del Asesor Jurídico de las Naciones Unidas, la Oficina Ejecutiva de Beirut dictó una orden de ejecución por la cual se incautaron fondos mantenidos por el Gobierno en nombre del OOPS por la suma de 680.000 dólares.

60. El Organismo tuvo dificultades para obtener exenciones de los aranceles de aduana y otros gravámenes del Departamento de Aduanas del Ministerio de Finanzas de Jordania en relación con la importación de vehículos para uso oficial y la importación de bienes en los casos en que existían productos similares de fabricación nacional. El OOPS considera que esas trabas contravienen la exención de restricciones a las importaciones prevista en la Convención de 1946 y en el acuerdo bilateral de 1951 con Jordania, que opinaba que esos gravámenes eran unas tasas por concepto de servicios. Desde 2012, el Departamento de Licencias para Vehículos y Conductores del Ministerio de Finanzas de Jordania viene solicitando el pago de tasas en concepto de inspecciones y tarjetas de registro de los vehículos

oficiales del OOPS, a lo cual el Organismo objetó por constituir un impuesto directo del cual está exento en virtud de la Convención de 1946. La cuestión sigue sin resolverse.

61. En lo que respecta a los procedimientos arbitrales en curso de la Cámara de Comercio Internacional por una demanda de más de 2 millones de dólares relacionada con una construcción en la República Árabe Siria, el Organismo denunció la falta de imparcialidad del árbitro único. Este había procurado que los tribunales nacionales del Líbano hicieran cumplir un laudo contra el OOPS y al hacerlo se convirtió en demandante del Organismo. El árbitro único presentó su renuncia antes de que la Cámara de Comercio Internacional tomara una decisión sobre la solicitud de destitución por falta de imparcialidad presentada por el Organismo.

62. El Organismo siguió impugnando el pago que exigía el Gobierno del Líbano por la suma de 136,78 millones de dólares en concepto de consumo de electricidad de los refugiados palestinos fuera de los locales del OOPS en los campamentos del Líbano.

63. En relación con el sistema de justicia interna, el Tribunal Contencioso-Administrativo del OOPS, establecido el 1 de junio de 2010, funciona en régimen de jornada completa y está integrado por un juez y un magistrado *ad litem* a jornada parcial. En el período que se examina, el Tribunal dictó 38 fallos y 119 providencias. Al final del período que se examina había 68 demandas pendientes, 64 de las cuales habían sido presentadas por personal de zona. También había 12 apelaciones pendientes ante el Tribunal de Apelaciones de las Naciones Unidas.

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

64. 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 2008<sup>8</sup>.

65. En relación con las cuestiones expuestas en informes anteriores, a raíz de una reunión que mantuvieron el Ministro de Trabajo y el Organismo en el Líbano en enero de 2013, el Ministro emitió un comunicado en el que aclaró que los refugiados de Palestina que solicitaran permiso de trabajo estaban exentos de contratar un seguro y realizar los análisis de sangre necesarios porque cumplían los requisitos para acceder a las prestaciones de salud y hospitalización que proporcionaba el OOPS.

66. En relación con las cuestiones expuestas en informes anteriores<sup>9</sup>, los refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria que entraron en Jordania siguieron enfrentándose a restricciones discriminatorias y a devoluciones forzosas. Al contrario que los demás refugiados que huyen del conflicto en la República Árabe Siria, los refugiados palestinos también tuvieron problemas para acceder a los tribunales y procesos de registro civil, como la expedición de certificados de nacimiento, así como al empleo y a los servicios básicos. Algunos

<sup>8</sup> Véase A/64/13, párrs. 52 a 55.

<sup>9</sup> A los palestinos se les ha negado el acceso a Jordania desde 2012, cuando las autoridades jordanas impusieron más restricciones a los refugiados palestinos de la República Árabe Siria para entrar en el país, antes de anunciar la política oficialmente en enero de 2013.

refugiados palestinos procedentes de la República Árabe Siria continúan estando retenidos en un centro específico y su movilidad fuera del centro está más restringida que la de los sirios que se encuentran en centros similares.

## **E. Situación financiera**

67. A excepción de los 146 puestos de contratación internacional financiados por la Asamblea General con cargo al presupuesto ordinario de las Naciones Unidas, las operaciones, proyectos y llamamientos de emergencia del Organismo se financian con contribuciones voluntarias de los donantes.

68. Según los estados financieros sin auditar, en 2013 el Organismo gastó 1.100 millones de dólares. El mayor gasto, sufragado con cargo al presupuesto ordinario de uso no restringido, ascendió a 678,9 millones de dólares, es decir, el 60,7% del gasto total. Las actividades financiadas con cargo a los fondos de uso restringido, las actividades de emergencia y los proyectos representaron el 4,0%, el 13,0% y el 22,3%, respectivamente. La insuficiencia de fondos obligó al Organismo a aplicar una serie de medidas de austeridad, entre ellas la reducción de los gastos de viaje, la suspensión de los gastos de capital, incluida la sustitución de tecnología de la información, vehículos y equipo, y el mantenimiento de edificios, a excepción de las necesidades fundamentales para las que se precisaba la aprobación previa de la dirección, y el uso de los locales del OOPS para talleres.

69. En 2013, el programa de educación siguió siendo el más grande, con gastos que ascendieron a 410,7 millones de dólares, cifra que representa el 60% de los gastos financiados con cargo a los recursos del presupuesto ordinario de uso no restringido (no asignados) que ascendía a 678,9 millones de dólares.

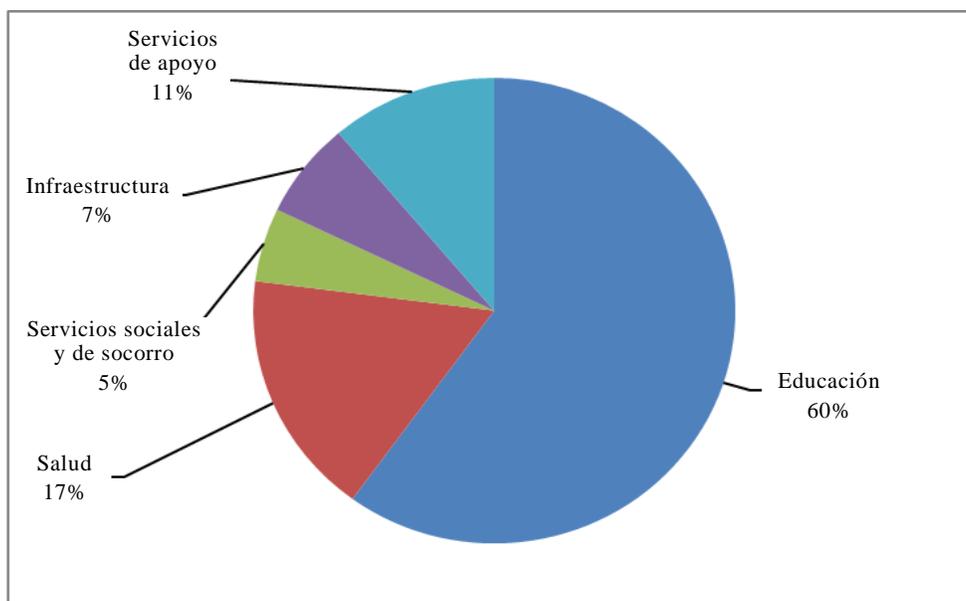
Cuadro 1

**Gastos efectivos con cargo al Fondo General, por zona de operaciones y programa, 2013**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

| <i>Programa</i>                 | <i>Sede</i>   |             | <i>Gaza</i>    |             | <i>Libano</i> |             | <i>República Árabe Siria</i> |             | <i>Jordania</i> |             | <i>Ribera Occidental</i> |             | <i>Total</i>   |             |
|---------------------------------|---------------|-------------|----------------|-------------|---------------|-------------|------------------------------|-------------|-----------------|-------------|--------------------------|-------------|----------------|-------------|
| Servicios de apoyo              | 44 559        | 89%         | 21 453         | 9%          | 11 329        | 12%         | 4 716                        | 11%         | 9 761           | 7%          | 13 721                   | 13%         | 105 539        | 16%         |
| Educación                       | 2 259         | 5%          | 174 725        | 70%         | 47 047        | 49%         | 33 293                       | 74%         | 95 320          | 71%         | 58 026                   | 55%         | 410 670        | 60%         |
| Salud                           | 773           | 1%          | 37 464         | 15%         | 22 817        | 24%         | 3 997                        | 9%          | 23 359          | 18%         | 27 000                   | 25%         | 115 410        | 17%         |
| Servicios sociales y de socorro | 1 020         | 2%          | 10 907         | 4%          | 8 967         | 9%          | 1 664                        | 4%          | 5 618           | 4%          | 5 942                    | 6%          | 34 118         | 5%          |
| Infraestructura                 | 1 513         | 3%          | 3 977          | 2%          | 5 297         | 6%          | 854                          | 2%          | 461             | 0%          | 1 018                    | 1%          | 13 120         | 2%          |
| <b>Total</b>                    | <b>50 124</b> | <b>100%</b> | <b>248 526</b> | <b>100%</b> | <b>95 457</b> | <b>100%</b> | <b>44 524</b>                | <b>100%</b> | <b>134 519</b>  | <b>100%</b> | <b>105 707</b>           | <b>100%</b> | <b>678 857</b> | <b>100%</b> |

Gráfico I

**Gastos por programa, Fondo General no restringido, 2013**

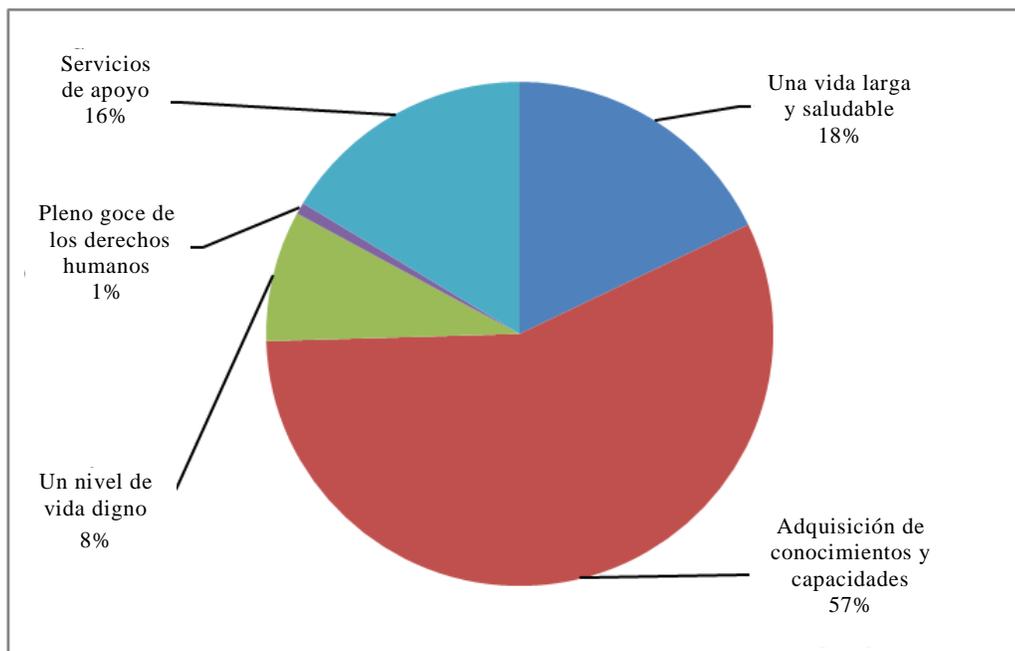
## Cuadro 2

**Gastos efectivos con cargo al Fondo General, por zona de operaciones y objetivo de desarrollo humano, 2013**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

| Objetivo                                   | Sede          |             | Gaza           |             | Líbano        |             | República Árabe Siria |             | Jordania       |             | Ribera Occidental |             | Total          |             |
|--|---------------|-------------|----------------|-------------|---------------|-------------|-----------------------|-------------|----------------|-------------|-------------------|-------------|----------------|-------------|
| Una vida larga y saludable                 | 1 650         | 3%          | 36 391         | 14%         | 27 652        | 29%         | 4 644                 | 10%         | 23 359         | 17%         | 27 013            | 25%         | 120 709        | 18%         |
| Adquisición de conocimientos y capacidades | 2 122         | 5%          | 170 784        | 69%         | 43 199        | 46%         | 31 317                | 70%         | 89 233         | 66%         | 52 123            | 49%         | 388 778        | 57%         |
| Un nivel de vida digno                     | 1 661         | 3%          | 17 486         | 7%          | 12 446        | 13%         | 3 087                 | 8%          | 10 716         | 8%          | 11 230            | 11%         | 56 626         | 8%          |
| Pleno goce de los derechos humanos         | 132           | 0%          | 2 493          | 1%          | 383           | 0%          | 490                   | 1%          | 989            | 1%          | 723               | 1%          | 5 210          | 1%          |
| Servicios de apoyo                         | 44 559        | 89%         | 21 372         | 9%          | 11 777        | 12%         | 4 986                 | 11%         | 10 222         | 8%          | 14 618            | 14%         | 107 534        | 16%         |
| <b>Total</b>                               | <b>50 124</b> | <b>100%</b> | <b>248 526</b> | <b>100%</b> | <b>95 457</b> | <b>100%</b> | <b>44 524</b>         | <b>100%</b> | <b>134 519</b> | <b>100%</b> | <b>105 707</b>    | <b>100%</b> | <b>678 857</b> | <b>100%</b> |

Gráfico II

**Gastos por objetivo de desarrollo humano, Fondo General no restringido, 2013**

## Capítulo II

### Prioridades de las zonas de operaciones

#### A. Jordania

70. Durante el período que se examina se reformó el programa de la red de protección social en Jordania, que pasó de centrarse en el estatuto de las personas a centrarse en el grado de pobreza, con el fin de seleccionar mejor a los beneficiarios y mejorar las repercusiones de los servicios del OOPS. En los centros de salud del Organismo siguió la implantación de equipos de salud familiar, el sistema de ciber salud y el sistema de asignación de citas médicas. Al final del período que se examina, la mitad de los 24 centros de salud había introducido equipos de salud familiar y 7 habían empezado a utilizar el sistema de ciber salud. En 2013 se dio inicio al programa de desarrollo profesional “liderazgo para el futuro” destinado a directores y subdirectores de escuela, y al programa “formación de docentes en la escuela”. Además, sigue siendo prioritario construir locales a donde trasladar las escuelas que funcionan en locales alquilados impropios para ese fin. En 2013 se planificó la construcción de un edificio en Jabal Taj donde reubicar cinco escuelas que hoy funcionan en locales alquilados. Entre otras prioridades cabe mencionar también la promoción de oportunidades de empleo para los jóvenes y la mejora de las condiciones de vida en los campamentos.

#### B. Líbano

71. Durante el período que se examina, el Organismo continuó reformando su programa de salud en el Líbano; 22 de los 27 centros de salud establecieron equipos de salud familiar. En respuesta al aumento del número de pacientes debido a la afluencia de refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria, se contrató a otros ocho equipos de salud familiar y algunos centros de salud ampliaron el horario de atención. En las zonas de operaciones también se dio prioridad a la aplicación ininterrumpida de las reformas educativas y a la matriculación de los niños refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria en las escuelas del OOPS. El Organismo ha colaborado estrechamente con el UNICEF en actividades de educación, apoyo psicosocial y otras intervenciones dirigidas a los niños refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Al 31 de diciembre de 2013, había 7.338 estudiantes refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria matriculados en las escuelas del OOPS en el Líbano. El Organismo sigue colaborando con otros organismos de las Naciones Unidas, entre ellos la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), a fin de abogar por la igualdad de trato de todos los refugiados procedentes de la República Árabe Siria que entran en el país. La cooperación constante con otros organismos de las Naciones Unidas para hacer frente a los retos, en particular los derivados del conflicto sirio, es una prioridad permanente para el OOPS. En 2013 se empezó a aplicar el nuevo enfoque basado en el grado de pobreza, según el cual 64.671 personas recibieron asistencia. En colaboración con distintas organizaciones comunitarias y organizaciones no gubernamentales, se organizaron actividades específicas orientadas a los grupos vulnerables, incluidas las personas con discapacidad y las mujeres desfavorecidas, para ampliar las oportunidades y el

acceso, entre las que cabe mencionar el acceso al microcrédito, la formación profesional, el apoyo psicosocial y la concienciación sobre temas como la atención de la salud, los derechos humanos y la violencia por razón de género.

### **C. República Árabe Siria**

72. El recrudecimiento del conflicto armado en todo el país, en particular en las provincias de Damasco Rural, Alepo y Deraa, provocó el desplazamiento de aproximadamente 270.000 refugiados de Palestina dentro de la República Árabe Siria solamente. Ante esa situación, gracias al generoso apoyo que prestaron los donantes a los llamamientos humanitarios, el Organismo amplió considerablemente su asistencia humanitaria, dando prioridad a la asistencia con dinero en efectivo, los servicios médicos, el alojamiento y la alimentación. El conflicto armado siguió afectando a los servicios del OOPS en las comunidades de refugiados de todo el país, donde se redujeron la matriculación escolar, el acceso humanitario, los servicios de salud y los préstamos de microfinanciación. Sin embargo, el Organismo pudo mantener y adaptar sus operaciones en la mayoría de las zonas para responder mejor a unas necesidades cambiantes y cada vez mayores. Siempre que fue posible, procuró mantener los proyectos de desarrollo social y de infraestructura, la microfinanciación y el apoyo a los jóvenes mediante el asesoramiento en posibilidades de carrera y la formación profesional y técnica.

### **D. Ribera Occidental**

73. Al 31 de diciembre de 2013 había equipos de salud familiar en 16 centros de salud y el programa de protección familiar e infantil; y el sistema de remisión de casos de violencia por razón de género estaban funcionando en 18 centros. El programa de educación proporcionó enseñanza básica a 51.707 niños en 99 escuelas del OOPS durante el año académico 2012/13. La nueva guía práctica para maestros del programa educativo sobre derechos humanos, solución de conflictos y tolerancia, se empezó a utilizar en 40 escuelas; 6.270 alumnos recibieron servicios relacionados con la dislexia y el programa de enseñanza complementaria prestó apoyo en lengua árabe y matemáticas a un promedio de 12.000 alumnos por mes. El OOPS también procuró reformar su programa de formación profesional con la inclusión de nuevos cursos y especializaciones y las alianzas con empresas privadas para prestar apoyo técnico y ofrecer oportunidades de aprendizaje. Como parte de la reforma de todo el Organismo, con la aplicación del programa de la red de protección social se trató de ofrecer asistencia más específicamente a los refugiados en situación de pobreza extrema.

### **E. Franja de Gaza**

74. A lo largo de 2013, el personal del Organismo realizó más de 100.000 visitas familiares para su encuesta sobre la pobreza, cuyos resultados permitieron ampliar el total de beneficiarios de ayuda alimentaria de 798.540 en enero a 813.646 en diciembre de 2013. Teniendo esto en cuenta, la posible suspensión o reducción de la ayuda, en particular la ayuda alimentaria, por motivos financieros perjudicaría gravemente la política del Organismo de lucha contra la pobreza y daría lugar al

descontento popular, como quedó claro en abril de 2013, cuando se produjeron violentas manifestaciones a raíz de la suspensión de un programa de asistencia en efectivo a pequeña escala. El OOPS terminó de construir 30 nuevos edificios escolares en Gaza durante el período que se examina, y la proporción de escuelas que funcionaban en régimen de doble turno se redujo del 86% en 2012 al 71%. El número de alumnos por aula se mantuvo en 38. Más de 230.000 alumnos asistieron a las 245 escuelas del OOPS, lo que representó un aumento del 30% desde 2000. En todas las escuelas, el Organismo siguió utilizando un currículo especial sobre derechos humanos basado en la Declaración Universal de Derechos Humanos y centrado en la tolerancia y la solución de conflictos; el sistema de ciber salud, que se utilizaba en 6 centros, pasó a emplearse en 11; y 16 de los 21 centros de salud del OOPS introdujeron equipos de salud familiar. Ambas reformas repercutieron positivamente en los contactos entre pacientes y médicos. El OOPS también mantuvo una red de asesores psicosociales en sus escuelas, oficinas de servicios sociales y de socorro y centros de salud. Para detectar y remitir los casos de violencia por razón de género, y para brindar asesoramiento a las víctimas, se utiliza el criterio del OOPS de “centro de atención integral”, que incluye información jurídica, formación sobre derechos fundamentales y remisión a un representante letrado de ser necesario<sup>10</sup>. En 2013, el Organismo puso en marcha la iniciativa “Portal de Gaza” con el fin de reforzar la empleabilidad de los recién graduados e introducir a nuevos compradores en el sector de la tecnología de la información y las comunicaciones de Gaza, una de las pocas industrias que puede crecer y exportar servicios de alto valor en el contexto del bloqueo. Entre las prioridades que definió el Organismo para Gaza en 2013 se encuentran la energía renovable y el acceso sostenible al agua potable. En 2013, el OOPS comenzó los planes para utilizar energía solar en sus locales, la construcción de instalaciones de desalinización y proyectos para recargar el acuífero de Gaza. El Organismo también tiene previsto ampliar el reciclado de desechos y aliviar así la sobrecarga de los vertederos.

---

<sup>10</sup> En 2013, los auxiliares de casos respondieron a casi 1.200 casos de violencia por razón de género; además, se recibieron 400 casos remitidos por personal de salud y 45 por trabajadores sociales. De todos ellos, 750 se remitieron a asesores jurídicos y 32 a asociados externos para que estos trataran cuestiones jurídicas y de protección.

## Capítulo III

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

75. El OOPS continúa siguiendo el marco establecido en su estrategia de mediano plazo para 2010-2015. Dicha estrategia proporciona orientación al Organismo sobre la base de 15 objetivos estratégicos, cada uno de los cuales contribuye a uno o más de los cuatro objetivos de desarrollo humano: una vida larga y saludable, la adquisición de conocimientos y capacidades, un nivel de vida digno y el pleno goce de los derechos humanos. En 2013, las oficinas sobre el terreno y los departamentos de la sede del Organismo realizaron actividades encaminadas a alcanzar los objetivos del bienio establecidos en sus planes de ejecución<sup>11</sup>, que se basan en la visión estratégica a cinco años del Organismo y en la evaluación de las necesidades del refugiado que realiza la oficina de cada zona.

#### A. Objetivo 1

##### Una vida larga y saludable

76. El Organismo se propone lograr el objetivo de desarrollo humano de una vida larga y saludable mediante intervenciones de su programa de salud y el programa de mejora de los campamentos y la infraestructura, en colaboración con los países anfitriones y los asociados nacionales e internacionales, cuando corresponda.

77. El Organismo presta servicios de atención primaria de la salud a los refugiados de Palestina en 138 centros de salud. A pesar de los progresos realizados en materia de salud, reflejados en una reducción considerable de las tasas de mortalidad materna, neonatal, infantil y en la niñez, las enfermedades no transmisibles constituyen un desafío creciente. La prevalencia cada vez mayor de estilos de vida sedentarios, el tabaquismo y la obesidad, en una población de refugiados en proceso de envejecimiento, contribuye a un aumento de la carga de morbilidad, que es costosa de tratar y gestionar. En respuesta a este desafío en 2011, el OOPS emprendió reformas en materia de salud como la introducción de equipos de salud familiar y el sistema de ciber salud. Los equipos de salud familiar son grupos multidisciplinarios de profesionales de la salud que trabajan juntos para prestar una atención sanitaria integral y continuada, centrada en el paciente y la familia. Para fines de 2013, un total de 63 centros de salud del OOPS habían aplicado el enfoque de equipos de salud familiar, y 55 habían adoptado el sistema de ciber salud. Estas reformas han elevado el nivel de satisfacción de los pacientes y profesionales sanitarios y han simplificado la distribución del volumen de trabajo del personal, lo que ha conllevado una reducción de los tiempos de espera y del promedio de consultas diarias por médico, así como un aumento de la duración de las consultas. Además, la naturaleza integral y orientada al paciente y la familia de este enfoque ayuda al personal sanitario a detectar efectivamente casos de violencia por motivos de género y responder a ellos. El acceso de los refugiados de Palestina a servicios hospitalarios especializados suele verse reducido por motivos políticos, geográficos,

<sup>11</sup> A menos que se indique lo contrario y salvo en el caso del objetivo estratégico 8, en todos los resultados se excluye a la República Árabe Siria. Véase también “Syria Crisis Response Progress Report” (Informe sobre los Avances registrados en la Respuesta a la Crisis de la República Árabe Siria), disponible en [www.unrwa.org](http://www.unrwa.org).

financieros o relativos a su estatuto. El conflicto en curso y el consiguiente desplazamiento de los refugiados de Palestina a la República Árabe Siria han impuesto nuevas exigencias para los programas de salud del Organismo en la República Árabe Siria, el Líbano y Jordania. De los 23 centros de salud, 9 no estuvieron en pleno funcionamiento durante todo el año en la República Árabe Siria, y se crearon 5 nuevos puestos de salud.

78. Durante el período de que se informa, en el marco de su programa de mejora de la infraestructura y los campamentos, casi el 99% de las viviendas de los campamentos tenían conexión a una red de abastecimiento de agua. Casi el 88% de las viviendas de los refugiados cuentan actualmente con conexión reconocida al sistema público de alcantarillado, mientras que en 2012, cuando también se incluyeron las conexiones oficiosas la proporción era del 93%.

### Objetivo estratégico 1

#### Garantizar el acceso universal a servicios integrales y de buena calidad de atención primaria de la salud

| <i>Logro previsto</i>  | <i>Indicador de progreso</i>               | <i>Medición</i>         |                   |
|--|--|-------------------------|-------------------|
|  |  | <i>Unidad de medida</i> | <i>Porcentaje</i> |
| a) Acceso universal a servicios integrales y de buena calidad de atención primaria de la salud | Menor tasa de prescripción de antibióticos | Base (2012)             | 25,8              |
|  |  | Meta (2013)             | 25,0              |
|  |  | Resultado (2013)        | 23,8              |

### Objetivo estratégico 2

#### Proteger y promover la salud familiar

| <i>Logro previsto</i>                                 | <i>Indicador de progreso</i>   | <i>Medición</i>         |                   |
|---|--|-------------------------|-------------------|
|   |  | <i>Unidad de medida</i> | <i>Porcentaje</i> |
| Protección y promoción sostenida de la salud familiar | Tasa de mortalidad infantil equiparable a la de los países anfitriones | Base (2011)             | 23,0              |
|   |  | Meta (2013)             | 22,0              |
|   |  | Resultado (2013)        | 22,0              |

### Objetivo estratégico 3

#### Prevenir y combatir las enfermedades

| <i>Logro previsto</i>   | <i>Indicadores de progreso</i>  | <i>Medición</i>         |                   |
|---|---|-------------------------|-------------------|
|   |   | <i>Unidad de medida</i> | <i>Porcentaje</i> |
| Las tasas de prevalencia de las enfermedades transmisibles son más equiparables a las de los países anfitriones | i) Mantenimiento de la tasa de inmunización de las enfermedades que se pueden prevenir mediante la vacunación | Base (2012)             | 99,5              |
|   |   | Meta (2013)             | 99,1              |
|   |   | Resultado (2013)        | 99,3              |
|   | ii) Mantenimiento del porcentaje de viviendas con conexión a la red pública de abastecimiento de agua         | Base (2012)             | 99,9              |
|   |   | Meta (2013)             | 100,0             |
|   |   | Resultado (2013)        | 99,9              |

| <i>Logro previsto</i> | <i>Indicadores de progreso</i>   | <i>Medición</i>         |                   |
|-----------------------|--|-------------------------|-------------------|
|                       |  | <i>Unidad de medida</i> | <i>Porcentaje</i> |
|                       | iii) Mayor porcentaje de viviendas con conexión al sistema público de alcantarillado | Base (2012)             | 93,0              |
|                       |  | Meta (2013)             | 94,0              |
|                       |  | Resultado (2013)        | 87,0 <sup>a</sup> |

<sup>a</sup> Esta cifra solo incluye las conexiones oficiales.

## Productos

- Se prestó atención médica en consultas de ambulatorio a 8,7 millones de refugiados de Palestina, de las que 167.000 fueron consultas con especialistas para el tratamiento de enfermedades graves y crónicas
- Se realizaron más de 650.000 consultas sanitarias en la República Árabe Siria a pesar de la inseguridad y el conflicto en curso
- Se proporcionaron subsidios de hospitalización para atención secundaria o terciaria a 66.066 pacientes
- Se ofrecieron servicios de atención prenatal, posnatal y de planificación familiar, incluidas pruebas de detección de la anemia y programas de distribución de suplementos de hierro y vitaminas, a 252.000 pacientes
- Se hicieron pruebas para detectar casos de hipertensión y diabetes mellitus en personas mayores de 40 años en los centros de salud del OOPS y se atendió a más de 164.000 personas que padecían enfermedades no transmisibles
- Se ofrecieron servicios de atención a la salud a más de 154.000 recién nacidos y niños, incluida la inmunización de todos los niños menores de 2 años inscritos
- Se rehabilitaron o sustituyeron las partes más deterioradas de los sistemas de abastecimiento de agua, alcantarillado y drenaje y se construyeron nuevas redes en las zonas prioritarias, sobre la base del análisis de la capacidad de los sistemas existentes
- Se diseñaron 13 centros de salud, se revisaron cinco proyectos de construcción y ampliación y se completó la construcción de un centro de salud en el Líbano
- Se llevaron a cabo 8 estudios de investigación operacional sobre la gestión de la calidad y la prestación de servicios de salud, en colaboración con instituciones académicas de renombre en materia de salud mundial

## B. Objetivo 2

### Adquisición de conocimientos y capacidades

79. El OOPS administra 659 escuelas elementales y preparatorias en las cinco zonas de operaciones, así como ocho escuelas secundarias en el Líbano, e imparte educación básica gratuita a cerca de medio millón de niños refugiados de Palestina. Las tasas de alfabetización de los refugiados de Palestina son comparables a las tasas regionales y mundiales y desde la década de 1960 ha habido igualdad de

género en la matriculación escolar. A fin de garantizar que el OOPS siguiera proporcionando una educación de calidad, en octubre de 2011 se puso en marcha una estrategia de reforma, con el objeto de transformar las prácticas pedagógicas a fin de mejorar el rendimiento escolar. Las reformas han abordado cuestiones relativas a la política y las operaciones en ocho esferas clave: formación de maestros y empoderamiento de escuelas; planes de estudio y evaluación de los alumnos; educación inclusiva; educación y formación técnica y profesional de los jóvenes; administración y gobernanza; planificación estratégica; investigación y desarrollo; y asociaciones y tecnología de la información y las comunicaciones. Entre los principales logros alcanzados durante el período de que se informa se encuentran los siguientes: mejoras en la planificación y la presentación de informes, la aprobación definitiva de políticas sobre formación de maestros, el desarrollo profesional, la educación inclusiva y la educación sobre los derechos humanos. Los dos últimos tuvieron su origen en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y el Programa Mundial para la Educación en Derechos Humanos respectivamente. También se implantaron y difundieron programas y herramientas relacionados con el desarrollo profesional y los derechos humanos. Se lograron progresos en la aplicación del marco para los planes de estudio del OOPS, que servirá de orientación a las oficinas sobre el terreno y a las escuelas en la evaluación de los planes de estudio con arreglo a los valores y principios de las Naciones Unidas y el desarrollo de competencias básicas. También se realizaron avances en la creación de un instrumento que permita detectar y apoyar a los niños con necesidades diversas.

#### Objetivo estratégico 4

##### Asegurar el acceso y la cobertura universales de la educación básica

| Logro previsto   | Indicadores de progreso  | Medición         |                  |      |
|--|--|------------------|------------------|------|
|  |  | Unidad de medida | Relación         |      |
| a) Acceso y cobertura universales de la enseñanza básica | i) Tasa de deserción escolar en las escuelas elementales <sup>a</sup>    | Niños            | Base (2012)      | 2,64 |
|  |  |                  | Meta (2013)      | 2,16 |
|  |  |                  | Resultado (2013) | 3,48 |
|  |  | Niñas            | Base (2012)      | 1,70 |
|  |  |                  | Meta (2013)      | 1,16 |
|  |  |                  | Resultado (2013) | 1,24 |
|  | ii) Tasa de deserción escolar en las escuelas preparatorias <sup>a</sup> | Niños            | Base (2012)      | 6,09 |
|  |  |                  | Meta (2013)      | 6,30 |
|  |  |                  | Resultado (2013) | 6,44 |
|  |  | Niñas            | Base (2012)      | 4,38 |
|  |  |                  | Meta (2013)      | 4,65 |
|  |  |                  | Resultado (2013) | 3,30 |

<sup>a</sup> Tasa de deserción acumulativa sin incluir la oficina en la República Árabe Siria.

**Objetivo estratégico 5**  
**Mejorar la calidad y los resultados educativos en comparación con los niveles fijados**

| <i>Logro previsto</i>                          | <i>Indicador de progreso</i>   | <i>Medición</i>          |                   |
|--|--|--------------------------|-------------------|
|  |  | <i>Unidad de medida</i>  | <i>Porcentaje</i> |
| a) Mejor control de la calidad de la enseñanza | Cambio porcentual de la puntuación media de los estudiantes en las pruebas de verificación del nivel de conocimiento, por género | Base (2010) <sup>a</sup> | –                 |
|  |  | Meta (2013)              | 2,8               |
|  |  | Resultado (2013)         | 3,0               |

<sup>a</sup> Año base ajustado a 0.

**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 | Proporción de estudiantes con necesidades especiales que reciben apoyo | Base (2012)             | 3,07              |
|  |  | Meta (2013)             | 3,00              |
|  |  | Resultado (2013)        | 3,60              |

**Productos**

- Se impartió enseñanza general a 491.641 niños refugiados de Palestina que reunían las condiciones requeridas en unas 659 escuelas elementales y preparatorias del OOPS (y de enseñanza secundaria en el Líbano)
- Se formularon y aplicaron políticas sobre personal docente y estrategias de capacitación profesional para un cuerpo docente de más de 13.000 maestros con el objeto de mejorar la calidad de la enseñanza y del aprendizaje
- Se adoptaron un marco normativo y herramientas de diagnóstico para identificar y ayudar a los niños con necesidades especiales y que podrían abandonar la escuela
- Se realizaron dos estudios cualitativos y cuantitativos para determinar cuáles eran los principales factores que afectaban a la calidad de la educación y adoptar medidas en consecuencia
- Se diseñaron o examinaron un total de 10 escuelas para obras de nueva construcción o de ampliación. Asimismo, se completó el diseño de la primera escuela ecológica del Organismo, la Kuwait City Chol en Gaza

## C. Objetivo 3

### Un nivel de vida digno

80. Durante el período de que se informa, el OOPS continuó administrando una red de seguridad social que incluía alimentos, dinero en efectivo y servicios especializados a casi 300.000 refugiados de Palestina. El programa de socorro y servicios sociales conservó y actualizó el expediente de 5.030.049 refugiados mediante el sistema de información sobre inscripción de refugiados, y también elaboró un módulo dentro del sistema para apoyar la respuesta del Organismo a la crisis siria en la República Árabe Siria, el Líbano y Jordania. Este sistema permite al personal seguir el rastro de los refugiados de Palestina que se desplazan entre las zonas de operaciones del OOPS, con el fin de verificar que se cumplen las condiciones de admisibilidad y se recibe la asistencia, lo que ha mejorado considerablemente el flujo de trabajo y la calidad de los datos sobre los refugiados afectados por la crisis. Se instituyeron reformas para que en las cinco zonas se pudiera utilizar un sistema de selección precisa y uniforme de beneficiarios, que asegurase que se prestaban servicios a los más vulnerables. Se siguió prestando apoyo en las zonas de operaciones del OOPS para racionalizar los paquetes de asistencia tradicional y de emergencia, mejorar y adaptar los sistemas de detección, apoyar respuestas de emergencia y de derivación de casos de violencia por razón de género, y poner de relieve e incorporar las cuestiones de género.

81. El programa de educación del OOPS también contribuye al tercer objetivo de desarrollo humano del OOPS al aumentar la empleabilidad en el marco de su programa de educación y formación técnica y profesional. En coordinación con todas las zonas de operaciones, se evaluaron y reformularon los indicadores para medir mejor la pertinencia, eficiencia y eficacia del programa de educación y formación técnica y profesional del OOPS.

82. El OOPS construyó o rehabilitó las viviendas de familias que vivían en condiciones inseguras, insalubres y con defectos estructurales; se rehabilitaron 1.008 viviendas. Además, en la Franja de Gaza, se repararon o reconstruyeron, en intervenciones de emergencia, 9.323 alojamientos que se habían destruido desde 2004. Durante el período de que se informa, 737 familias fueron alojadas en viviendas reconstruidas en el campamento de Nahr al-Barid. No obstante, la escasez de medios de financiación hizo que ese total siguiera siendo una pequeña proporción de las más de 5.000 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 utilizadas por los refugiados de Palestina y durante el período de que se informa, el OOPS diseñó, construyó, rehabilitó o amplió centros de salud, escuelas y centros de distribución y capacitación en las zonas de operaciones.

## Objetivo estratégico 7

### Reducir la pobreza extrema

| Logro previsto   | Indicador de progreso  | Medición         |                                       |
|--|--|------------------|---------------------------------------|
|  |  | Unidad de medida | Porcentaje                            |
|  |  |                  | <i>Todas las zonas de operaciones</i> |
| a) Mayor capacidad de quienes viven en la pobreza extrema para satisfacer sus necesidades alimentarias básicas | Mayor porcentaje de personas en la pobreza extrema que son beneficiarios de la red de protección social del OOPS | Base (2012)      | 61                                    |
|  |  | Meta (2013)      | 56                                    |
|  |  | Resultado (2013) | 56                                    |

### Productos

- Un promedio de 285.199 personas recibieron trimestralmente asistencia alimentaria y subsidios en efectivo
- El OOPS sigue aplicando la fórmula de determinación indirecta de los medios de vida para detectar a los refugiados de Palestina más necesitados de asistencia. Además, las operaciones sobre el terreno en Jordania centraron su labor en ayudar a 9.000 refugiados de Palestina que no podían satisfacer sus necesidades alimentarias básicas (en la pobreza extrema)

## Objetivo estratégico 8

### Mitigar los efectos inmediatos de las emergencias en las personas

| Logro previsto  | Indicador de progreso  | Medición         |           |
|---|--|------------------|-----------|
|   |  | Unidad de medida | Número    |
| Reducción del efecto de las crisis financieras familiares | Número de refugiados de Palestina que recibieron dinero en efectivo y/o asistencia alimentaria | Base (2012)      | 798 499   |
|   |  | Meta (2013)      | 667 500   |
|   |  | Resultado (2013) | 1 323 626 |

## Objetivo estratégico 9

### Proporcionar servicios financieros inclusivos y mayor acceso al crédito

| Logro previsto                            | Indicadores de progreso                  | Medición         |                                     |
|---|--|------------------|-------------------------------------|
|   |  | Unidad de medida | Número (millones de dólares EE.UU.) |
| Mayor prestación de servicios financieros | i) Número de préstamos desembolsados     | Base (2012)      | 32 892                              |
|   |  | Meta (2013)      | 48 065                              |
|   |  | Resultado (2013) | 26 539                              |
|   | ii) Valor de los préstamos desembolsados | Base (2012)      | 36,43                               |
|   |  | Meta (2013)      | 60,98                               |
|   |  | Resultado (2013) | 30,55                               |

## Productos

- El programa de microfinanciación financió 26.539 préstamos valorados en 30,55 millones de dólares en 2013, a saber, se financiaron 13.030 préstamos por valor de 18,403 millones de dólares en Palestina, 10.117 préstamos por valor de 11,23 millones de dólares en Jordania y solo se desembolsaron 3.392 préstamos por valor de 0,91 millones de dólares en la República Árabe Siria
- El total anual de las actividades de extensión a los clientes disminuyó un 19%, mientras que el valor de la cartera decreció un 16%. Esa disminución se debió, en gran parte, al conflicto en la República Árabe Siria, donde las actividades de extensión se redujeron en un 57%. También se registró un leve descenso en la extensión en la Ribera Occidental y Jordania, donde esta disminuyó un 14% y 4%, respectivamente. Se registró una pequeña mejora del 1,5% en la extensión en la Franja de Gaza
- Se concedieron 16.022 préstamos a empresas por valor de 19,08 millones de dólares en las siguientes modalidades del programa: crédito para microempresas, crédito para microempresas plus, empresas pequeñas, préstamos a grupos con garantía mutua, créditos domésticos para mujeres y productos de préstamo para jóvenes para emprender un pequeño negocio
- Se concedieron 10.517 préstamos para consumo y vivienda por valor de 11,46 millones de dólares para atender a necesidades de educación y salud, adquirir bienes domésticos y para que las familias pudieran mejorar sus viviendas mediante créditos para obras de reparación, mantenimiento y construcción
- Los refugiados de Palestina constituyeron el 44% de los clientes, mientras que las empresas informales representaron un 92% de todas las empresas financiadas
- Los préstamos a mujeres representaron el 37% de la cartera y los clientes de 18 a 30 años constituyeron el 31% del total de prestatarios
- Si bien el programa siguió siendo completamente autónomo y autosuficiente en su funcionamiento en Palestina y Jordania, tuvo dificultades para mantener su autonomía en la República Árabe Siria, donde enfrentó una pérdida de 161.927 dólares a pesar de haber recibido durante ese período subvenciones de donantes por valor de 97.542 dólares
- No fue posible lograr las metas de 2013 debido a la creciente crisis económica e inseguridad en la República Árabe Siria, la reducción de la extensión en la Ribera Occidental y las dificultades que sufrió el Organismo para participar en el sistema legal en Gaza. Como consecuencia, el número de préstamos concedidos se redujo en 6.353 y su valor disminuyó en 5,88 millones de dólares entre 2012 y 2013

### Objetivo estratégico 10 Aumentar la preparación para el empleo

| Logro previsto   | Indicadores de progreso   | Medición         |            |
|--|---|------------------|------------|
|  |   | Unidad de medida | Porcentaje |
| 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 (2012)      | 84,1       |
|  |   | Meta (2013)      | 80,0       |
|  |   | Resultado (2013) | 83,0       |
|  | ii) Tasas de empleo de las mujeres graduadas en los 12 meses siguientes a la graduación | Base (2012)      | 72,7       |
|  |   | Meta (2013)      | 77,0       |
|  |   | Resultado (2013) | 76,0       |

#### Productos

- Se concluyó la evaluación de la educación y formación técnica y profesional llevada a cabo durante el período 2011-2013 en todas las zonas de operaciones
- Se elaboró la nueva estrategia de educación y formación técnica y profesional en el marco del programa “Fortalecimiento de los sistemas de educación y formación técnica y profesional y de los servicios de colocación y orientación profesional del OOPS”
- Se impartió capacitación técnica y profesional a casi 7.000 estudiantes por año, de los que el 40% eran mujeres

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

| Logro previsto  | Indicador de progreso   | Medición         |        |
|---|---|------------------|--------|
|   |   | Unidad de medida | Número |
| Desarrollo sostenido de los campamentos y mejora de la infraestructura y los alojamientos que no cumplen con las normas mínimas | Mayor número de familias de refugiados alojadas en viviendas insalubres que mejoraron sus condiciones de vida (sin incluir los alojamientos de emergencia en la Franja de Gaza) | Base (2012)      | 324    |
|   |   | Meta (2013)      | 2 250  |
|   |   | Resultado (2013) | 1 044  |

#### Productos

- Se completó un proyecto de perfil de campamento urbano, que documentó y consolidó la amplia información extraída de más de 500 conjuntos de datos cuantitativos y cualitativos (por ejemplo, mapas estáticos analíticos, textos descriptivos, gráficos, mapas dinámicos que se sirven del sistema de información geográfica, cifras descriptivas, etc.) relacionados con los campamentos de refugiados palestinos en el Líbano, Jordania, Gaza y la Ribera Occidental

- Se comenzó y finalizó la fase de elaboración de dos sistemas de gestión de datos (el sistema de gestión de datos sobre vivienda y el de gestión de datos sobre instalaciones) que ya están listos para su puesta en marcha

## D. Objetivo 4

### Goce pleno de los derechos humanos

83. Un desarrollo humano justo y equitativo y una labor humanitaria eficaz exigen que se respeten 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 goce pleno de los derechos humanos. La función de protección del Organismo constituye una parte integral de su mandato de atender las necesidades de los refugiados de Palestina en los ámbitos de la educación, la salud, los servicios de socorro y servicios sociales, las micro finanzas y la creación de condiciones de vida adecuadas, incluido el alojamiento, así como de otros derechos enunciados en los instrumentos jurídicos internacionales. Esta labor se realiza en cooperación con las autoridades nacionales, los mecanismos de derechos humanos de las Naciones Unidas, otros organismos de las Naciones Unidas y organizaciones no gubernamentales.

84. La labor de protección del OOPS tiene dimensiones internas y externas. A nivel interno, promueve la protección con los programas que ejecuta y los servicios que presta. A nivel externo, el Organismo se ocupa de vigilar las condiciones de los refugiados de Palestina e informar sobre ellas, y realiza las intervenciones apropiadas. El Comisionado General destaca la necesidad de lograr una solución justa y duradera al conflicto, que respete los derechos de los refugiados palestinos.

85. La prestación de servicios por el OOPS y la garantía del acceso a esos servicios en diversas circunstancias, incluso durante un conflicto, constituyen parte integral del goce de los derechos por los refugiados de Palestina. La colaboración directa e indirecta con otras partes interesadas ayuda a crear y consolidar condiciones y prácticas que favorecen el respeto de los derechos. Entre esos derechos cabe mencionar los derechos económicos y sociales asociados a las esferas básicas en las que el OOPS presta servicios, como la educación y los derechos civiles y políticos, incluido el derecho a la vida. Además, por ser un importante proveedor de servicios públicos, el OOPS procura suministrar esos servicios de forma que se respeten los derechos, la dignidad y la seguridad de sus beneficiarios. A ese fin, por ejemplo, incorpora las normas mínimas de protección en todos los programas en todas las esferas de sus operaciones, actúa para eliminar la violencia en las escuelas, toma medidas para prevenir la violencia por razón de género y el maltrato de los niños y promueve el conocimiento de los derechos individuales en sus escuelas mediante programas de larga duración sobre los derechos humanos y la tolerancia. Los mecanismos de control y presentación de informes contribuyen a la aplicación efectiva de estas actividades de protección.

**Objetivo estratégico 12**  
**Asegurar que la prestación de servicios satisfaga las necesidades de protección de los beneficiarios, incluidos los grupos vulnerables**

| <i>Logro previsto</i>  | <i>Indicadores de progreso</i>  | <i>Medición<sup>a</sup></i> |                   |
|--|---|-----------------------------|-------------------|
|  |   | <i>Unidad de medida</i>     | <i>Porcentaje</i> |
| 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 (2012)                 | 47,3              |
|  |   | Meta (2013)                 | 50,0              |
|  |   | Resultado (2013)            | 46,6              |
|  | ii) Porcentaje de personal docente que concluye con éxito el programa de formación en derechos humanos, solución de conflictos y tolerancia | Base (2012)                 | 0,0               |
|  |   | Meta (2013)                 | 20,0              |
|  |   | Resultado (2013)            | 9,5               |

<sup>a</sup> No se incluye la oficina en Gaza.

**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**

| <i>Logro previsto</i>                                  | <i>Indicador de progreso</i>   | <i>Medición</i>         |                   |
|--|--|-------------------------|-------------------|
|  |  | <i>Unidad de medida</i> | <i>Porcentaje</i> |
| Mejores programas y políticas en materia de protección | i) Porcentaje de cuestiones de protección que han recibido una respuesta positiva de las autoridades | Base (2012)             | 33,0              |
|  |  | Meta (2013)             | 35,0              |
|  |  | Resultado (2013)        | 58,0              |

<sup>a</sup> No se incluye la oficina en Gaza.

**Producto**

- El OOPS elaboró un enfoque intersectorial para dar respuesta a la violencia por razón de género y, en todas las zonas de operaciones, se crearon sistemas de remisión a fin de aumentar el acceso de las víctimas a los servicios
- Recibieron capacitación básica 715 funcionarios; 561 recibieron capacitación avanzada; y 586 recibieron formación especializada, mientras que el número de víctimas detectadas fue de unas 2.360
- Basándose en su marco de colaboración con el sistema internacional de derechos humanos, el OOPS realizó aportaciones relacionadas con los refugiados de Palestina en 13 informes de las Naciones Unidas que abordaron la cuestión de los derechos humanos

**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 (2012)             | 76,4              |
|   |  | Meta (2013)             | 71,0              |
|   |  | Resultado (2013)        | 80,0              |

**Producto**

- 62 organizaciones comunitarias de Gaza, Jordania, el Líbano y la Ribera Occidental recibieron capacitación en gobernanza y gestión financiera, acordes con las prioridades de desarrollo de cada organización

**Objetivo estratégico 15**  
**Garantizar que la inscripción y elegibilidad de los refugiados de Palestina a los servicios del OOPS se ajusten a las normas internacionales pertinentes**

| <i>Logro previsto</i>         | <i>Indicador de progreso</i>   | <i>Medición</i>         |                   |
|-------------------------------|--|-------------------------|-------------------|
|                               |  | <i>Unidad de medida</i> | <i>Porcentaje</i> |
| Mejor acceso a la inscripción | i) Porcentaje de nuevas inscripciones que se ajustan a las normas del OOPS | Base (2012)             | 99                |
|                               |  | Meta (2013)             | 99                |
|                               |  | Resultado (2013)        | 99                |

**Producto**

- La aplicación del sistema de información sobre la inscripción de refugiados ha facilitado la aplicación de las Instrucciones Unificadas de Elegibilidad e Inscripción del OOPS y ha mejorado de manera significativa la capacidad de vigilar las transacciones de la Sede

**Nota final**

86. 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 es un órgano subsidiario de la Asamblea que 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 un mandato que a fines de 2013 abarcaba una población de 5.030.049 refugiados de Palestina inscritos, y una dotación de más de 30.000 empleados. Los refugiados de palestina son las personas cuyo lugar habitual de residencia estaba en Palestina durante el período comprendido entre el 1 de junio de 1946 y el 15 de mayo de 1948 y que, tras el

conflicto de 1948, perdieron tanto su hogar como sus medios de subsistencia; entre ellos se incluyen los descendientes por línea paterna.

87. 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.

---

14-02919 (S) 160914 180914



Se ruega reciclar 