

# **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 2014**



Naciones Unidas • Nueva York, 2015

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.

ISSN 0250-8958

---

## Índice

	<i>Página</i>
Cartas de envío .....	4
Carta de fecha 16 de junio de 2015 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 .....	8
<i>Capítulo</i>	
I. Panorama general .....	11
A. Evolución de la situación política, económica y de seguridad .....	11
B. Novedades operacionales .....	15
C. Desarrollo institucional .....	17
D. Asuntos jurídicos .....	19
E. Sinopsis de la situación financiera .....	28
II. Prioridades de las zonas de operaciones .....	35
A. Franja de Gaza .....	35
B. Ribera Occidental .....	35
C. República Árabe Siria .....	35
D. Líbano .....	36
E. Jordania .....	36
III. Examen de los subprogramas presentado en el marco de los objetivos de desarrollo humano del Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente .....	38
A. Objetivo 1. Una vida larga y saludable .....	38
B. Objetivo 2. Adquisición de conocimientos y capacidades .....	40
C. Objetivo 3. Un nivel de vida digno .....	43
D. Objetivo 4. Pleno goce de los derechos humanos .....	47

---

## Cartas de envío

[31 de agosto de 2015]

### **Carta de fecha 31 de agosto de 2015 dirigida al Presidente de la Asamblea General por el Comisionado General del Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente**

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 2014. 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.

En el informe se describe la evolución, en materia de política, economía, seguridad y operaciones, que se ha registrado en las zonas de operaciones del OOPS en Jordania, el Líbano y la República Árabe Siria y el Territorio Palestino Ocupado, incluida Jerusalén Oriental, así como cuestiones significativas de carácter institucional, jurídico y financiero. También se examinan 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 aprobó un proyecto de este informe antes de su período de sesiones de junio de 2015. Con la adición del Brasil y los Emiratos Árabes Unidos, la Comisión está integrada por 27 Estados miembros y tres delegaciones observadoras. El informe viene precedido de 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.

Presento este informe en un contexto caracterizado por las circunstancias extraordinarias que afronta el Organismo a causa de una grave crisis financiera que pone en peligro los servicios básicos que presta a unos 5 millones de refugiados de Palestina inscritos en él. El 3 de agosto de 2015, presenté al Secretario General un informe especial sobre la crisis financiera del Organismo. En 2015 el OOPS tuvo que hacer frente a un déficit de financiación de 101 millones de dólares, lo que obligó a preguntarse si el OOPS podía ejecutar todas las actividades básicas que figuran en su mandato sin una financiación más sostenible de los Estados Miembros. Con déficits que han crecido de manera constante año tras año, debido principalmente al aumento de las necesidades y vulnerabilidades de los refugiados

---

de Palestina en toda la región, el OOPS ha agotado los mecanismos de corto plazo que han permitido al Organismo sobrevivir económicamente en los últimos años. El OOPS ha mantenido durante mucho tiempo un alto grado de rentabilidad y eficacia en la prestación de servicios directamente a los refugiados de Palestina y ha aplicado medidas de austeridad y de gestión rigurosas.

Ante una crisis financiera sin precedentes en 2015, me vi obligado a considerar seriamente la posibilidad de retrasar el inicio del curso escolar 2015/16 para 500.000 niños matriculados en 685 escuelas del OOPS y 7.000 jóvenes inscritos en 8 centros de formación profesional del Organismo. Como resultado de una serie de medidas especiales que reflejan el esfuerzo más concertado hecho en décadas para contener los costos, así como una serie de nuevas medidas de austeridad, combinadas con esfuerzos extraordinarios para asegurar la financiación necesaria y una generosa respuesta de los donantes, incluidas contribuciones de los árabes donantes que subsanaron casi la mitad del déficit de financiación, el 19 de agosto de 2015, yo estaba en condiciones de declarar abierto el año escolar como estaba previsto. Se prometieron al Organismo los recursos necesarios para sostenerse hasta el fin de 2015 en base a una renacida solidaridad con los refugiados de Palestina y una comprensión renovada de la importancia de respetar sus derechos y atender sus necesidades. Sin embargo, sigo siendo muy consciente de que aún queda mucho por hacer al Organismo, los países de acogida y los donantes para dotar al OOPS de una base financiera más estable de cara al futuro. Esto es esencial para que podamos cumplir plenamente y de manera previsible en el mandato de asegurar el bienestar, la protección y el desarrollo humano de los refugiados de Palestina, en espera de una solución justa de la cuestión de dichos refugiados, especialmente en un momento de inestabilidad creciente en todo el Oriente Medio. Tengo la firme determinación de que el Organismo no vuelva a estar nunca en la misma situación, en que los servicios básicos necesarios para los refugiados de Palestina estén en peligro debido a un déficit de financiación.

El papel del OOPS como proveedor de servicios fiable a los refugiados de Palestina aporta una dosis de dignidad y estabilidad en las zonas en las que opera. Mientras la región es azotada por conflictos armados, un creciente extremismo y nuevas amenazas a la seguridad de los Estados y de sus ciudadanos, el Organismo aporta una dosis de estabilidad gracias a sus servicios de educación, salud y socorro y sus servicios sociales, sin olvidar los servicios y la infraestructura de los campamentos. La existencia del OOPS y los servicios de calidad que presta a los refugiados de Palestina desde hace 65 años, de conformidad con el mandato de la Asamblea General, hito que marcamos en Nueva York el 2 de junio 2015 con la conferencia de alto nivel bajo el lema “UNRWA@65: Fomento del Desarrollo Humano y Protección de los Derechos de los Refugiados de Palestina”, han sido un componente central de la identidad y resiliencia de la comunidad y un logro notable de las Naciones Unidas en materia de desarrollo humano a nivel mundial. El OOPS y sus asociados se comprometen a mantener estos logros en consonancia con nuestra estrategia de mediano plazo 2016-2021. El apoyo adecuado, sostenido y predecible de la comunidad internacional será esencial para la aplicación de la estrategia de mediano plazo.

Sin embargo, observo alarmado que los refugiados de Palestina en muchos lugares afrontan amenazas existenciales y se hunden cada vez más en la pobreza y la desesperación. Mientras continúa el conflicto armado en la República Árabe Siria y se agrava una de las peores catástrofes humanitarias de las últimas décadas, los

---

560.000 refugiados de Palestina inscritos en el Organismo se vuelven cada vez más vulnerables y dependientes del OOPS. El 1 de abril de 2015, nuevos grupos armados irrumpieron en Yarmouk, exponiendo a 18.000 civiles a violaciones graves del derecho internacional de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario, en un contexto que ya era insoportable debido al prolongado asedio, los bombardeos frecuentes y la violencia extrema. Visité Yarmouk en marzo y quedé horrorizado por la devastación y el grave sufrimiento humano que se dibujaba en los rostros de las personas que conocí. Varios miles lograron huir a las zonas vecinas, donde el OOPS realizó 25 misiones para llevar alimentos, asistencia médica y agua dulce. Sin embargo, el 8 de junio se negó el acceso y desde entonces sigue cortada toda asistencia humanitaria sustantiva. En agosto el OOPS pudo proporcionar algunos servicios médicos a la zona de los alrededores de Yalda, en respuesta a un presunto brote de fiebre tifoidea, pero no se le permitió llevar alimentos, artículos no alimentarios ni agua, de los que había gran necesidad. Los 12 campamentos de refugiados de Palestina en la República Árabe Siria se han visto afectados por la persistente crisis, y más del 95% de los refugiados que permanecen en el país dependen del OOPS para satisfacer sus necesidades básicas. Sin embargo, la financiación para nuestras actividades humanitarias disminuye cada año.

En Jordania y el Líbano, que también han sido países de acogida a largo plazo para los refugiados en circunstancias difíciles, los refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria sufren marginación debido a su precaria situación: el 94% de dichos refugiados en el Líbano y el 82% de los que se encuentran en Jordania dependen del OOPS para satisfacer sus necesidades básicas. Los refugiados de Palestina que huyen del conflicto armado en la República Árabe Siria necesitan protección en la misma medida que otros refugiados de ese país, y el principio fundamental de la no devolución debe respetarse en consonancia con las normas internacionales aplicables. Un número creciente de palestinos vulnerables salen por rutas inseguras, algunos a merced de los traficantes por mar. Las necesidades de protección de los refugiados de Palestina a nivel regional son críticas y apremiantes, y exigen una respuesta coordinada, concertada y sostenida, a la cual se ha comprometido el OOPS.

En tiempos de conflicto los refugiados de Palestina acuden de manera particular al Organismo para que este atienda sus necesidades esenciales de asistencia y protección. El OOPS y su personal tuvieron que hacer frente a las consecuencias de un nuevo brote de intensas hostilidades en la Franja de Gaza en los meses de julio y agosto de 2014. Además de la magnitud del costo humano y la destrucción física, el desprecio por la inviolabilidad de las instalaciones de las Naciones Unidas costó la vida a 44 palestinos en lugares designados como albergues de emergencia del OOPS. Durante las hostilidades perdieron la vida 11 miembros del personal. Existen numerosos mecanismos que documentan las violaciones del derecho internacional durante un conflicto armado, pero las víctimas de tales violaciones necesitan más que eso: anhelan justicia y rendición de cuentas. Cualquier estudiante de escuela primaria de Gaza ha vivido tres conflictos importantes, casi la mitad de la población de Gaza depende de la ayuda alimentaria del OOPS, y las primeras familias de refugiados comenzaron a reconstruir sus viviendas solo en julio de 2015 a través del Mecanismo para la Reconstrucción de Gaza. Si bien se han observado mejoras en el régimen de acceso y el Mecanismo, no habrá verdadera reconstrucción ni futuro sostenible sin medidas políticas para

---

resolver el problema que está en la raíz de la situación, en particular el bloqueo de Gaza y la ocupación.

En la Ribera Occidental, incluida Jerusalén Oriental, la ocupación continúa definiendo negativamente todos los aspectos de la vida cotidiana de los jóvenes y los residentes de los campamentos. Esto afecta a todo, desde la seguridad y la libertad de circulación hasta los medios de vida y el empleo. El OOPS sigue muy preocupado por el aumento de las muertes y el uso por las fuerzas israelíes de munición real en los alrededores de los campamentos, donde se concentran muchas personas. La expansión de los asentamientos y la violencia de los colonos afectan a numerosas comunidades de refugiados de la Ribera Occidental, y cabe mencionar en particular el atroz ataque incendiario ocurrido cerca de Nablus el 31 de julio, en el que murieron un niño palestino y su padre y resultaron heridos de extrema gravedad sus familiares. Unos 7.000 beduinos, muchos inscritos como refugiados de Palestina, viven bajo la amenaza de verse desplazados de nuevo en el contexto de una posible expansión del bloque de asentamientos E1 de la zona de Jerusalén, lo que plantea preocupaciones reales a la luz de la prohibición de desalojo forzoso y traslado forzoso que contempla el derecho internacional.

La respuesta del OOPS a las crisis en Gaza, la República Árabe Siria y otros lugares, así como la realización de sus actividades básicas de desarrollo humano, no sería posible sin la dedicación y la valentía de los miembros del personal del Organismo, que han demostrado un valor extraordinario al seguir trabajando en circunstancias extremadamente difíciles. Aprovecho esta oportunidad para rendir homenaje a los colegas caídos en 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 de Palestina. Entre todos debemos dotar al OOPS de una base financiera más estable para el futuro, a fin de proteger la dignidad y atender las necesidades de los refugiados de Palestina a quienes tenemos el mandato de servir.

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

---

## **Carta de fecha 16 de junio de 2015 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 15 y 16 de junio de 2015, 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 2014, que se presentará a la Asamblea General en su septuagésimo período de sesiones.

La Comisión encomia al OOPS por los esfuerzos que despliega para seguir prestando servicios a los refugiados de Palestina en todas las zonas de operaciones de conformidad con su mandato.

La Comisión subraya el papel vital que desempeña el Organismo al promover la estabilidad de la región hasta que se alcance una solución justa y duradera a la situación de los refugiados, de conformidad con las resoluciones pertinentes de las Naciones Unidas (resoluciones 194 (III) y 302 (IV) de la Asamblea General). La Comisión observa que el número de refugiados que pueden optar a la ayuda del OOPS asciende ya a 5,3 millones de personas, y reconoce el importante papel que juegan los refugiados de Palestina en el tejido de las sociedades de la región. En este contexto, la Comisión reconoce la continua vulnerabilidad y las crecientes necesidades de los refugiados de Palestina afectados por el desplazamiento y sus consecuencias desde hace 67 años. Por tanto, la Comisión reitera una vez más su opinión de que los sufrimientos permanentes de los refugiados de Palestina ponen de relieve el papel fundamental del OOPS.

La Comisión está muy preocupada por los efectos que la violencia tiene en la capacidad del OOPS para atender las necesidades de los refugiados de Palestina en las zonas afectadas por el conflicto. La Comisión insta por tanto a todas las partes pertinentes a que concedan acceso con fines humanitarios a esas poblaciones de refugiados. La Comisión exhorta a todas las partes pertinentes a que cumplan plenamente con sus obligaciones en virtud del derecho internacional, incluido el derecho internacional humanitario, y a que respeten las resoluciones de las Naciones Unidas y permitan que el OOPS cumpla con sus obligaciones humanitarias, sin obstáculos ni costos innecesarios. La Comisión pide a todas las partes interesadas que se abstengan de emprender cualquier acción que ponga en peligro la integridad, la seguridad y la neutralidad de las instalaciones y el personal del OOPS. La Comisión encomia al personal del OOPS por su continua labor en condiciones muy difíciles y peligrosas.

La Comisión reconoce la carga adicional que representa para los países vecinos la llegada de refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria (44.000 en el Líbano, 15.000 en Jordania y varios miles en otros países vecinos). Agradece a los pueblos y las autoridades de esos países su generosidad al prestar apoyo a los refugiados y alienta a la comunidad internacional a que siga contribuyendo a esos esfuerzos. La Comisión observa los grandes esfuerzos del OOPS para cumplir su mandato atendiendo a los refugiados de Palestina que huyen

---

de la República Árabe Siria, y subraya la necesidad de realizar esfuerzos sostenidos para ayudar a los refugiados a mejorar sus condiciones de vida en consonancia con las resoluciones pertinentes de la Asamblea General. La Comisión está preocupada por la creciente demanda de servicios del OOPS en los países vecinos, y destaca la necesidad de garantizar que el OOPS preste servicios adecuados a los refugiados, tanto en cobertura como en calidad.

La Comisión destaca que los desplazamientos forzosos, la destrucción de viviendas y activos económicos, el muro de separación, los cierres de frontera y otras restricciones a la circulación impuestas por las autoridades israelíes en la Ribera Occidental, incluida Jerusalén Oriental, afectan adversa y profundamente a las condiciones de vida de los refugiados de Palestina.

La Comisión sigue preocupada por el número de amenazas y ataques contra el personal del OOPS en las zonas de conflicto, en particular las amenazas y los ataques contra el personal durante la prestación de sus servicios. Preocupa sobremedida a la Comisión que el Organismo no tenga acceso a su personal detenido por las autoridades pertinentes, ni disponga de información sobre la situación de dicho personal, y recuerda a esas autoridades sus obligaciones en virtud de la resolución 36/232 de la Asamblea General. La Comisión deplora la muerte de miembros del personal del OOPS como resultado del conflicto, y ofrece sus condolencias a los familiares, amigos y colegas de los 11 miembros del personal que perdieron la vida en Gaza y los 4 que perdieron la vida en la República Árabe Siria en 2014.

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. A este respecto, la Comisión observa y reconoce los esfuerzos realizados por el OOPS para movilizar recursos de donantes no tradicionales y a través de asociaciones. Insta a los donantes, tradicionales y no tradicionales, y a los asociados a que movilicen los recursos necesarios para garantizar la prestación de servicios. En este sentido, la Comisión también reconoce y apoya los esfuerzos del cuadro directivo y el personal del OOPS para lograr una mayor eficacia en función del costo y mejorar la rendición de cuentas en la atención a las necesidades de la población de refugiados, de cara al logro de los resultados estratégicos. La Comisión da su pleno apoyo al Comisionado General para que prosiga con las importantes reformas teniendo en cuenta la situación financiera y las preocupaciones de los países de acogida en lo que respecta a los efectos sobre los servicios.

La Comisión exhorta a todas las partes a que no escatimen esfuerzos para sostener las operaciones del Organismo en el cumplimiento de su mandato. La Comisión sigue preocupada por la escasez de recursos financieros del OOPS, que continúa debido a múltiples crisis cada vez más graves y limitaciones de recursos, así como las condiciones económicas, entre ellas los efectos de las fluctuaciones de los tipos de cambio.

La Comisión encomia al cuadro directivo del OOPS por la preparación de la estrategia de mediano plazo para el período 2016-2021 y espera que esta se ponga en marcha en enero de 2016. En este sentido, la Comisión acoge con satisfacción los progresos realizados en la transformación de los sistemas de gestión del OOPS, la mayor rendición de cuentas, y la mejora de la calidad y la eficacia de los servicios a

---

los refugiados de Palestina. La Comisión también observa, en particular, el marco de seguimiento, que se aplicará junto con la estrategia de mediano plazo para el período 2016-2021 y con el cual el cuadro directivo del OOPS dispondrá de mejores instrumentos para evaluar la eficacia, la eficiencia y la calidad de los servicios prestados.

La Comisión encomia al OOPS por las consultas sobre el terreno que culminaron en la preparación del plan estratégico, que se ejecutará paralelamente a la estrategia de mediano plazo para el período 2016-2021.

La Comisión valora el compromiso y los esfuerzos realizados por el OOPS a fin de integrar en sus actividades las perspectivas de género, discapacidad y protección. La Comisión apoya al OOPS en su empeño por mantener e intensificar, según sea necesario, sus esfuerzos en este sentido.

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

*(Firmado)* Per Örnéus  
Presidente de la Comisión Asesora

## Capítulo I

### Panorama general

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

1. En 2014, en un entorno regional cada vez más inestable, la violencia y la marginación siguieron afectando a los refugiados de Palestina en las cinco zonas de operaciones del Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente (OOPS). Los refugiados de Palestina, en distinto grado según la zona de operación del Organismo, afrontaron obstáculos que les impidieron gozar plenamente de los derechos que les confiere el derecho internacional. La violencia no hace más que extremar 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 situación en el Territorio Palestino Ocupado se caracterizó por la ruptura de las negociaciones de paz entre palestinos e israelíes en abril, una importante escalada de la violencia y la continuación de las restricciones en materia de derechos y oportunidades impuestas a los 1,9 millones de refugiados de Palestina inscritos que viven en el territorio. El 2 de junio, el Presidente Mahmoud Abad anunció la formación de un Gobierno de consenso nacional después de que el 23 de abril se alcanzara un acuerdo de unidad entre Fatah y Hamás. El Estado de Palestina se adhirió a 16 tratados multilaterales a fines de 2014, incluidos los principales tratados de derechos humanos.

3. La población de refugiados de Palestina inscritos en la Franja de Gaza ascendía a 1.276.926 al 31 de diciembre de 2014. Las hostilidades que se produjeron entre el 8 de julio y el 26 de agosto de 2014 causaron grandes pérdidas de vidas humanas, desplazamientos internos masivos y daños sin precedentes a viviendas e infraestructuras “que conmocionaron y avergonzaron al mundo”, en palabras del Secretario General<sup>1</sup>. Unos 2.251 palestinos resultaron muertos (1.462 civiles), entre ellos 538 niños y 306 mujeres. Se informó de aproximadamente 11.000 casos de lesiones, de los cuales se estima que 1.000 dieron lugar a discapacidad a largo plazo o permanente. Entre los fallecidos figuran 11 miembros del personal del OOPS. Durante el conflicto resultaron muertos 72 israelíes y un extranjero (6 civiles), incluido un niño<sup>2</sup>. En su punto álgido, el conflicto causó el desplazamiento de 475.000 personas en Gaza; casi 300.000 personas se refugiaron en 90 escuelas del OOPS designadas como albergues de emergencia. Aproximadamente 100.000 hogares sufrieron daños o fueron destruidos, con más de 600.000 personas afectadas. Durante el conflicto sufrieron daños unas 118 instalaciones del OOPS, incluidas 83 escuelas y 10 centros de salud. En siete ocasiones distintas, proyectiles de artillería u otras municiones alcanzaron directamente a escuelas del OOPS que daban refugio a personas desplazadas o

<sup>1</sup> “Observaciones del Secretario General sobre la situación en Gaza, Nueva York, 6 de agosto de 2014.”

<sup>2</sup> Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios, Grupo temático sobre protección, *Occupied Palestinian Territory: Key Figures on the 2014 Hostilities*, puede consultarse en [http://gaza.ochaopt.org/2015/06/key-figures-on-the-2014-hostilities/#\\_ftn2](http://gaza.ochaopt.org/2015/06/key-figures-on-the-2014-hostilities/#_ftn2).

cayeron en las inmediaciones como resultado de acciones israelíes, dejando al menos 44 palestinos muertos y al menos 227 heridos.

4. Sin relación con los incidentes en que los albergues de emergencia del OOPS fueron alcanzados directa o indirectamente, el Organismo, durante sus propias inspecciones, halló armas colocadas por militantes palestinos en tres instalaciones vacías del OOPS en Gaza. El Organismo alertó de inmediato de la existencia de tales armas a todas las partes pertinentes, condenó de manera enérgica y proactiva la colocación de armas en sus escuelas y llevó a cabo su propia investigación durante el período que se examina.

5. En la conferencia sobre la reconstrucción de Gaza, celebrada el 12 de octubre en El Cairo, se prometieron unos 5.000 millones de dólares, cuando el OOPS buscaba 1.600 millones de dólares. En septiembre de 2014, la Oficina del Coordinador Especial de las Naciones Unidas para el Proceso de Paz del Oriente Medio negoció un acuerdo trilateral entre Israel, la Autoridad Palestina y las Naciones Unidas sobre un mecanismo provisional para la reconstrucción de Gaza, que permite la entrada en Gaza de grandes cantidades de materiales de construcción y maquinaria esenciales. Durante el período que se examina, aunque se realizaron progresos iniciales en la reparación de viviendas que habían sufrido daños leves, no se reconstruyó ninguna de las viviendas destruidas.

6. Gaza ha entrado en el octavo año del bloqueo impuesto por Israel, que ha diezmando una economía que estaba orientada al comercio y solía ser dinámica, así como 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. El cierre casi continuo de la frontera por Egipto agravó aún más la situación. A finales de 2014, la tasa de desempleo entre los refugiados en Gaza era del 40,9%. Poner fin al bloqueo, incluidas las restricciones casi completas de las exportaciones, es fundamental para una recuperación económica sostenible y para reducir la dependencia en la Franja de Gaza.

7. Los 774.176 refugiados de Palestina inscritos en el Organismo en la Ribera Occidental continúan soportando difíciles condiciones económicas y sociales. El año comenzó con todas las instalaciones del OOPS cerradas y la suspensión de prácticamente todos los servicios, debido a las medidas de presión sindical del personal del OOPS en la Ribera Occidental. Tras prolongadas negociaciones y con el apoyo de altos funcionarios palestinos, incluidos el Presidente y Primer Ministro de Palestina, se llegó a un entendimiento y los representantes del personal y del Organismo dialogaron constructivamente sobre las principales esferas de preocupación.

8. Las tensiones, los enfrentamientos y la violencia aumentaron tras el secuestro y la muerte de tres jóvenes israelíes en la Ribera Occidental el 13 de junio y la posterior muerte de un joven palestino en Jerusalén Oriental el 2 de julio. Durante las operaciones de las fuerzas de seguridad israelíes en 2014, el uso de la fuerza letal en la Ribera Occidental siguió aumentando, con el resultado de 21 refugiados de Palestina muertos, en comparación con 17 en 2013. Al menos 122 refugiados de Palestina resultaron heridos por el uso de fuego real en los campamentos de refugiados y sus alrededores en 2014, lo que representa un aumento del 139% con respecto a 2013. Un aumento de las restricciones temporales sobre el acceso de los palestinos a los lugares santos en Jerusalén, en particular la mezquita de Al-Aqsa, exacerbó aún más las tensiones. También prosiguieron los planes de ampliación de

los asentamientos. De especial preocupación para el Organismo son los planes de Israel de trasladar a las comunidades de beduinos, la mayoría de los cuales son refugiados de Palestina, de la Zona C a tres municipios. Si esos traslados se llevan a cabo, existen graves preocupaciones de que serían contrarios a las obligaciones de Israel en virtud del derecho internacional, entre las cuales está la prohibición de traslados forzosos. En 2014 fueron desplazados por las demoliciones 411 refugiados y se demolieron un total de 150 estructuras propiedad de refugiados.

9. La crisis en la República Árabe Siria ha afectado a los 528.616 refugiados de Palestina inscritos en el OOPS en el país. Desde el comienzo del conflicto, 14 miembros del personal del OOPS han perdido la vida y 30 han desaparecido. Muchos refugiados de Palestina han resultado muertos o heridos de gravedad por distintas partes en el conflicto, inclusive en incidentes que afectaron a instalaciones del OOPS, pero el Organismo no está en condiciones de verificar las cifras totales.

10. 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. Para ayudar a compensar la falta de acceso a las escuelas del OOPS, el Ministerio de Educación siguió permitiendo que los refugiados de Palestina y los refugiados inscritos en el Organismo utilizaran escuelas del Gobierno en zonas seguras. Sin embargo, la intensidad y generalización del conflicto y las acciones de las partes repercutieron seriamente en las operaciones del Organismo en la República Árabe Siria. De un total de 219 escuelas, clínicas y otras instalaciones del OOPS, al menos 46 sufrieron daños durante los enfrentamientos armados. Antes de la crisis, había 118 escuelas y 23 centros de salud del OOPS en funcionamiento en la República Árabe Siria. Ahora, siguen siendo operacionales 42 escuelas y 14 centros de salud del OOPS. 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. Los edificios escolares y el centro de formación del Organismo en Damasco siguieron sirviendo de alojamiento provisional para los sirios y los refugiados de Palestina.

11. La consolidación de las líneas de combate ha dejado a nueve campamentos oficiales y tres campamentos no oficiales del OOPS en situaciones diversas. En la provincia de Alepo, el conflicto armado continuó con gran intensidad desde febrero de 2012. Desde julio de 2014 se han podido utilizar instalaciones alternativas a la oficina del OOPS para la zona norte, que sufrió graves daños por explosiones en diciembre de 2013, y dichas instalaciones permanecen abiertas, a pesar del riesgo considerable que ello entraña para el personal y sus familiares. El acceso humanitario mejoró a partir de febrero, pues volvió a abrirse la carretera entre Alepo y Neirab, aunque el acceso se vio interrumpido por enfrentamientos a lo largo de 2014. El campamento de Ein El-Tal ha permanecido inaccesible desde que los residentes fueron desplazados por la fuerza por grupos armados en abril de 2013. Los campamentos situados en la zona central de la República Árabe Siria se han librado de convertirse en un escenario de conflicto activo y la oficina del OOPS para la zona central sigue siendo una sólida presencia humanitaria. Sin embargo, los muchos palestinos que viven fuera de los campamentos se han visto afectados por la intensificación de los efectos de la crisis en la población civil de Homs. Más del 80% de los refugiados de Palestina residen en Damasco y los barrios circundantes, que siguieron sufriendo intensos enfrentamientos armados a lo largo de 2014. Tras un cierre casi total de más de 12 meses, el OOPS pudo obtener acceso humanitario a Yarmouk de manera intermitente desde enero, distribuyendo alimentos y botiquines

a los 18.000 civiles atrapados en el interior. Sin embargo, en el último semestre del año la distribución sufrió periódicamente interrupciones prolongadas debido a los enfrentamientos, y el año terminó como empezó, con el acceso a la asistencia humanitaria impedido por los enfrentamientos y las restricciones militares. En cambio, el OOPS tuvo acceso al campamento de Qabr Essit, también en la zona de Damasco, que había estado bajo el control del Gobierno desde 2013. El OOPS pudo restablecer los servicios y retornaron 20.000 refugiados de Palestina.

12. Al contraerse aún más la economía siria, el desempleo, en particular entre los refugiados de Palestina, aumentó, al igual que la pobreza. Las familias desplazadas se vieron obligadas a alquilar viviendas privadas, 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.

13. La situación en la República Árabe Siria siguió teniendo repercusiones considerables en las operaciones del Organismo en Jordania y el Líbano. El Organismo ha registrado a unos 45.000 refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria en el Líbano y 15.000 en Jordania.

14. Los refugiados de Palestina en el Líbano, de los cuales 452.669 están inscritos en el OOPS, siguieron afrontando obstáculos y privaciones socioeconómicas graves que les impidieron gozar plenamente de los derechos humanos, en un entorno caracterizado por una situación política y de seguridad inestable. El 25 de mayo de 2014, el Presidente Michel Sleiman concluyó su mandato y la presidencia permanece vacante. El OOPS siguió defendiendo el derecho de los refugiados de Palestina a trabajar en el Líbano, que permaneció sujeto a férreas restricciones. El conflicto en la República Árabe Siria ha tenido graves repercusiones en el Líbano, con brotes esporádicos de enfrentamientos armados con los grupos armados vinculados con el conflicto en la República Árabe Siria, en particular en Trípoli y Aarsal. Los dirigentes palestinos siguieron propugnando su desvinculación de todos los conflictos internos y regionales. Con ese fin, se ha ejecutado un plan de seguridad en el campamento de Ein el-Hilweh según un acuerdo alcanzado entre las facciones palestinas, las facciones locales y las autoridades del Líbano. El Líbano acoge a 1,2 millones de los refugiados de Siria, incluidos 45.000 refugiados de Palestina. En mayo de 2014, las autoridades del Líbano aplicaron nuevas restricciones a la entrada al Líbano de refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria. El OOPS ha instado a las autoridades libanesas a que respeten el principio de no devolución y la igualdad de trato de todos los refugiados de conformidad con las normas internacionales, y a que consideren la posibilidad de conceder acceso temporal a los refugiados de Palestina que huyen de la guerra en la República Árabe Siria por razones humanitarias.

15. En el Líbano, las operaciones del Organismo se han visto afectadas por peticiones comunitarias para que aumenten sus servicios en respuesta a la mayor vulnerabilidad socioeconómica de los refugiados de Palestina a consecuencia de la afluencia de refugiados procedentes de la República Árabe Siria, así como el desplazamiento prolongado de la población de Nahr el-Bared tras la destrucción del campamento en 2007 a causa del conflicto armado ocurrido entre el ejército del Líbano y un grupo militante extremista conocido como Fatah al-Islam. Al 31 de diciembre de 2014, solo se había obtenido el 50% de los fondos necesarios para la reconstrucción de Nahr el-Bared.

16. El Reino Hachemita de Jordania tiene una tradición de hospitalidad hacia los refugiados, y acoge a 2.117.361 refugiados de Palestina inscritos en el Organismo en Jordania, 15.000 refugiados de la República Árabe Siria y un número cada vez mayor de refugiados de otros países. Si bien Jordania ha permanecido estable en una región cada vez más insegura, esta afluencia de personas presenta desafíos cada vez mayores a Jordania en términos de recursos e infraestructura. Los jordanos y los palestinos sufren altas tasas de desempleo y elevados precios de los alimentos, los servicios públicos, el combustible y los alquileres. En noviembre de 2014, los niveles de pobreza eran del 14% en todo el país y del 31% entre los refugiados de Palestina que viven en los campamentos. El conflicto armado en la República Árabe Siria siguió siendo fuente de tensiones y preocupaciones en materia de seguridad, especialmente desde la aparición del Estado Islámico del Iraq y el Levante (EIL). La gran mayoría de los refugiados de Palestina gozan de derechos sociales, económicos y políticos, pero un grupo de refugiados de Palestina que huyeron de Gaza en 1967 (suman 150.000), está en gran medida excluido del acceso a los servicios del Gobierno y está sujeto a otras restricciones. Lo mismo se aplica a los refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria, muchos de los cuales viven con temor a ser detenidos y deportados, especialmente desde que el gobierno anunció una política de no admisión de refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria en enero de 2013. El Organismo hizo un llamamiento al Gobierno de Jordania para que respete el principio de no devolución y la igualdad de trato de todos los refugiados de conformidad con las normas internacionales. El OOPS pidió al Gobierno que considerara la posibilidad de conceder acceso temporal a los refugiados de Palestina que huyen de la guerra en la República Árabe Siria por razones humanitarias.

## **B. Novedades operacionales**

17. En todas las zonas de operaciones en 2014 y a pesar de los desafíos asociados con el drástico deterioro del entorno político y de seguridad, el OOPS siguió prestando asistencia y protección a los refugiados de Palestina y a las personas desplazadas por las hostilidades de 1967 y posteriores, de conformidad con su mandato.

18. A pesar del deterioro del entorno operacional, en particular en Gaza y la República Árabe Siria, el OOPS continuó prestando sus servicios básicos en condiciones extremadamente difíciles. Además, logró activar rápidamente sistemas y procedimientos para la prestación eficaz de asistencia humanitaria urgente, aprovechando sus ventajas operacionales, incluidas la escala y la cobertura geográfica de sus operaciones, su programación coordinada y diversificada y sobre todo los 30.000 efectivos de su fuerza de trabajo, que son en su mayoría refugiados de Palestina y miembros de las comunidades a las que prestan asistencia.

19. El Organismo logró educar a más de 470.000 niños, facilitando acceso a servicios de atención primaria de salud a familias que comprenden 3,5 millones de personas, prestando asistencia mediante la red de protección social (incluidos dinero en efectivo y alimentos) a 294.000 personas que viven en la pobreza, influyendo positivamente en la vida de 730.000 personas mediante intervenciones inclusivas y participativas de mejora de la infraestructura y los campamentos, e impartiendo formación y capacitación a más de 4.350 jóvenes. En el marco del programa de microfinanciación del OOPS, se concedieron casi 35.000 préstamos por valor de 34

millones de dólares. El OOPS proporcionó alojamiento de emergencia, alimentos, dinero en efectivo y salud ambiental a aproximadamente 1,38 millones de personas afectadas por el conflicto y los desplazamientos en todas las zonas de operaciones.

20. Las hostilidades del verano de 2014 en la Franja de Gaza fueron el tercer conflicto y el más destructivo de los últimos seis años en ese territorio. El OOPS prestó apoyo a toda la población de refugiados de Palestina (1,28 millones de personas) mediante la ayuda humanitaria y los servicios básicos, incluidos la atención primaria de salud y el alojamiento de emergencia, así como la educación de casi 240.000 estudiantes. El Organismo estimó que se necesitaría un total de 720 millones de dólares para reconstruir los 100.000 hogares de refugiados que sufrieron daños o fueron destruidos, pero al término del período que se examina solo se habían prometido 135 millones de dólares. El conflicto causó retrocesos importantes en todos los programas, reformas e iniciativas. En consecuencia, la población de Gaza se vio abocada a una mayor dependencia de la ayuda, y ahora el 65% de la población de refugiados necesita asistencia alimentaria del OOPS, mientras que en el año 2000 solo un 10% necesitaba dicha asistencia.

21. En 2014 continuaron en la Ribera Occidental la confiscación de tierras palestinas, la construcción de nuevos asentamientos, la demolición de viviendas, los desalojos forzados, la revocación de derechos de residencia y las dificultades de acceso a la tierra, los mercados y los servicios esenciales, así como las frecuentes detenciones efectuadas por las fuerzas de seguridad israelíes. Además de sus programas básicos, el OOPS proporcionó apoyo humanitario brindando oportunidades de dinero por trabajo en los campamentos. En asociación con el Programa Mundial de Alimentos (PMA), el OOPS introdujo cupones para alimentos fuera de los campamentos al objeto de apoyar a las familias en situación de inseguridad alimentaria y distribuyó paquetes de alimentos a grupos vulnerables de las comunidades de refugiados beduinos de la Ribera Occidental.

22. En la República Árabe Siria, la persistencia del conflicto armado hizo más acuciantes las necesidades humanitarias entre los refugiados de Palestina. De los 560.000 refugiados de Palestina inscritos, unos 480.000 permanecían en el país. Más del 60% de los refugiados inscritos habían sido desplazados por lo menos una vez, mientras que otras 80.000 personas habían sido desplazadas a otros países. A diciembre de 2014, el 95% de la población restante dependía del OOPS para satisfacer sus necesidades más básicas. Los programas del OOPS se adaptaron a las crecientes necesidades de los refugiados de Palestina. El uso de los edificios de las escuelas públicas permitió al OOPS continuar prestando servicios de educación a más de 46.000 niños, mientras que los centros sanitarios y dispensarios del OOPS tramitaron 955.000 consultas individuales. Más de 470.000 refugiados de Palestina recibieron asistencia de emergencia en efectivo tres veces, complementada por la distribución de alimentos y artículos esenciales a más de 100.000 familias y la provisión de alojamiento temporal a 13.000 sirios y refugiados de Palestina desplazados, principalmente en instalaciones del OOPS habilitadas al efecto. En 2014 se restableció la distribución de asistencia humanitaria en Yarmouk, si bien siguió siendo muy intermitente: se atendieron menos del 20% de las necesidades alimentarias mínimas de los civiles y quedaron insatisfechas necesidades vitales en materia de salud.

23. Las operaciones del OOPS en el Líbano siguieron prestando servicios básicos y protección a los refugiados de Palestina, que padecen privación de derechos y

exclusión social. El Organismo prestó apoyo para preservar la seguridad humana y los medios de vida de los refugiados. El OOPS respondió a las necesidades de los residentes desplazados de Nahr el-Bared mediante sus esfuerzos de reconstrucción, y el 34% de las familias regresaron al campamento al final del período que se examina. En 2014, el número de refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria que acudieron al OOPS en busca de asistencia en el Líbano disminuyó de 51.000 en enero a 45.000 en diciembre, lo que puede explicarse por múltiples movimientos transfronterizos de algunos refugiados afectados por las nuevas restricciones impuestas en la frontera libanesa a los refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria. Todos los refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria tienen acceso inmediato a escuelas, dispensarios y hospitalización del OOPS mediante la remisión de casos. En julio, el OOPS llevó a cabo una evaluación de la vulnerabilidad, que demostró que el 97% de los refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria dependían de la asistencia en efectivo del OOPS para satisfacer sus necesidades en materia de alimentación y vivienda. Las exigencias de los refugiados de que aumentaran los servicios del OOPS dieron lugar a tensiones, que cristalizaron en sentadas, cierres de instalaciones y amenazas contra el personal.

24. En Jordania, el OOPS siguió atendiendo a una población de 2,1 millones de personas inscritas y otros 14.911 refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria. Los servicios del OOPS siguieron contribuyendo al desarrollo humano de los refugiados y la estabilidad del país. El Organismo respondió a nuevos desafíos, como el número cada vez mayor de pacientes con enfermedades no transmisibles. El OOPS también siguió impartiendo educación básica a unos 117.000 niños en sus escuelas, y educación superior y formación técnica y profesional a unos 3.800 jóvenes. Si bien durante el año disminuyó el número de llegadas de refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria, otros 4.000 refugiados solicitaron la asistencia del OOPS en 2014. Unos 185 refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria permanecían alojados en Cyber City, una estructura cerrada, donde sus movimientos y oportunidades de subsistencia están severamente restringidos. El OOPS siguió prestando servicios de salud y educación a los refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria y, pese al difícil contexto operacional, pudo lograr mejoras importantes en su programación mediante la introducción de criterios selectivos basados en la vulnerabilidad para determinar quién puede recibir sus servicios; pasó de distribuir dinero en efectivo a hacer transferencias de efectivo por vía electrónica; y eliminó progresivamente la asistencia en especie.

### **C. Desarrollo institucional**

25. El 31 de marzo de 2014, Filippo Grandi concluyó su mandato como Comisionado General del OOPS, poniendo fin a nueve años de servicio en el Organismo. Su sucesor, Pierre Krähenbühl, nombrado por el Secretario General de las Naciones Unidas, asumió sus funciones el 1 de abril de 2014.

26. En 2014, se lograron nuevos avances en la aplicación de las reformas amplias del programa para mejorar la planificación estratégica 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.

27. El enfoque del Organismo en materia de protección ha evolucionado y en 2014 se fortaleció la función de protección en todas las operaciones del Organismo. La conciencia del personal del OOPS en cuestiones de protección aumentó como resultado de las actividades de formación y se mejoraron los procedimientos para medir los resultados de la labor de protección del Organismo.

28. El OOPS prosiguió sus esfuerzos por integrar las perspectivas de género, discapacidad y protección en sus actividades, en consonancia con sus obligaciones internacionales. El OOPS es proveedor de diversos servicios a 2,5 millones de niños refugiados de Palestina. En 2014, el OOPS llevó a cabo un estudio de sus enfoques en materia de protección infantil. Con miras a facilitar el acceso sin trabas a las instalaciones del OOPS a todos los refugiados con discapacidad, se elaboraron directrices de accesibilidad universal.

29. El enfoque del OOPS basado en equipos de salud familiar, en el que las familias de refugiados de Palestina son tratadas por personal médico especializado en dispensarios del Organismo y no por grupos distintos de médicos y enfermeros que trabajan en régimen rotatorio, se implantó en 99 centros sanitarios a fines de 2014, y estará en pleno funcionamiento en todas las zonas de operaciones del Organismo a fines de 2015 (con exclusión de la República Árabe Siria). El OOPS continuó aplicando políticas para mejorar el acceso a los servicios de salud de grupos especialmente vulnerables, como las personas afectadas por el VIH, las personas con discapacidad, los ancianos y los hogares encabezados por mujeres.

30. Prosiguió la reforma de la enseñanza y se hicieron progresos sustantivos en todas las zonas de operaciones. Se aplicaron a nivel escolar las políticas de derechos humanos y educación inclusiva. El elemento de la política de maestros relativo a la progresión de la carrera se aplicó a partir de enero, y en septiembre se establecieron dependencias de apoyo profesional en cada zona.

31. Se aplicaron reformas en el Programa de la Red de Protección Social del Organismo en Jordania, el Líbano y la Ribera Occidental para facilitar el uso de un sistema preciso y uniforme para seleccionar a los beneficiarios de la asistencia alimentaria y la asistencia en efectivo, a fin de asegurar la selección de los más vulnerables.

32. El OOPS concluyó la primera fase de la puesta en marcha de su nueva aplicación bancaria de microfinanciación en línea, y en 2014 dicha aplicación entró en funcionamiento en todas las operaciones, tanto en la sede como en las distintas zonas. El OOPS tiene previsto culminar el proceso para independizar su programa de microfinanciación a más tardar en 2017, mediante la creación de una nueva fundación de microfinanciación. Las nuevas operaciones de microfinanciación se ajustarán a la nueva legislación en materia de microfinanciación y a las normas de los bancos centrales y las autoridades monetarias de los países de la región. La nueva entidad tiene por objeto mejorar el acceso a la microfinanciación de los refugiados de Palestina y otros hogares marginales, pobres y de bajos ingresos.

33. Desde su creación en 2007, el programa de mejora de la infraestructura y los campamentos ha adoptado un enfoque de planificación urbana amplio, integrado y participativo, a fin de mejorar las condiciones de vida de los refugiados de Palestina y las zonas edificadas en los campamentos y sus alrededores. En 2014, se empezó a elaborar la primera estrategia del programa, con una serie de sistemas de gestión e

información relacionados con los albergues, las instalaciones del OOPS y los campamentos.

34. En octubre de 2014, el OOPS aplazó de enero a abril de 2015 la entrada en funcionamiento de su nuevo sistema de planificación de los recursos institucionales, denominado REACH. Prosiguió la labor según el calendario previsto, lo que permitirá que el sistema REACH se pondrá en marcha con un nivel de riesgo mínimo.

35. En 2014, el OOPS también fortaleció su labor en materia de ética, auditorías, evaluaciones e investigaciones. La función de ética se sometió a un examen externo y reorientó su estrategia, lo cual le permitió llegar al 80% del personal mediante su curso de aprendizaje electrónico. Se realizaron 14 informes de auditoría interna. Se dieron a conocer cuatro evaluaciones, lo que ha permitido mejorar el enfoque de planificación a mediano plazo y asegurar los efectos de la asistencia de emergencia en efectivo en la República Árabe Siria. Se prestó apoyo a las oficinas sobre el terreno en la realización de investigaciones y el establecimiento de comités de admisión y se estableció una línea telefónica especial para investigaciones.

36. En 2014 prosiguió la preparación de la estrategia de mediano plazo para el período 2016-2021, con importantes consultas en las que participan los donantes, las autoridades de los países de acogida y varios cientos de miembros del personal de la sede y las oficinas sobre el terreno. La estrategia fue aprobada por la Comisión Asesora en noviembre de 2014. La estrategia presenta la visión estratégica y los objetivos del OOPS para sus programas y operaciones para el período 2016-2021, con el objetivo de potenciar al máximo su utilización de los recursos y los efectos de sus operaciones en la prestación de servicios a los refugiados. La estrategia irá acompañada de un marco de supervisión, que estará a punto en 2015, para asegurar la rendición de cuentas y el seguimiento de los progresos realizados con respecto a los compromisos contraídos.

37. En 2014, el OOPS siguió fortaleciendo su gestión basada en los resultados y sus sistemas de gestión del riesgo institucional. En 2014, el OOPS elaboró un marco de planificación que entrará en vigor en 2016, en apoyo de la nueva estrategia de mediano plazo para el período 2016-2021. El OOPS seguirá utilizando el ciclo de planificación estratégica de seis años para mejorar la estabilidad y facilitar que el Organismo planifique de manera apropiada sus respuestas en materia de desarrollo humano y asistencia humanitaria a los refugiados de Palestina. El OOPS elaborará planes estratégicos para el período 2016-2021 para cada zona de operaciones, que se aplicarán mediante planes operacionales anuales. El OOPS proseguirá sus esfuerzos para lograr progresivamente una mayor armonía con los ciclos de planificación y los marcos de supervisión contenidos en el marco estratégico del Secretario-General y en la revisión cuatrienal amplia de la política.

## **D. Asuntos jurídicos**

### **Personal del Organismo**

38. Las autoridades israelíes, aduciendo motivos de seguridad, continuaron limitando 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 impuesta a los miembros del

personal local no residentes en Jerusalén de atravesar en vehículos de las Naciones Unidas el cruce de Erez o el puente Allenby o de viajar en Israel y Jerusalén Oriental; y los dilatados y engorrosos procedimientos para obtener permisos a fin de que los miembros del personal local no residentes en Jerusalén puedan entrar en Israel y Jerusalén Oriental. En numerosas ocasiones se denegaron los permisos a pesar de haber cumplido los procedimientos. Se denegaron permisos de entrada en Jerusalén Oriental desde las otras partes de la Ribera Occidental al 19% del personal del Organismo (106 personas), en muchos casos sin que se adujeran motivos para las denegaciones.

39. 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.

40. Los procedimientos israelíes en el cruce de Erez 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 del que se informa. Continuaron las restricciones en las horas de apertura en el cruce de Erez, como se indicó en el informe anterior. En 61 ocasiones, en varios puestos de control en la Ribera Occidental, incluida la entrada a Jerusalén Oriental, las autoridades israelíes exigieron un registro de un vehículo del Organismo. Aunque en la mayoría de los casos los registros podrían haberse evitado mediante intervenciones del Organismo, con un cambio de ruta o dando vuelta atrás, se llevaron a cabo registros en 12 ocasiones. El OOPS denunció esos registros como una violación de la inmunidad de las Naciones Unidas.

41. 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.

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

43. Las autoridades israelíes afirmaron que las restricciones eran necesarias para proteger a Israel de amenazas terroristas. Aunque las autoridades israelíes proporcionaron cierta información a ese respecto, no existían indicios que indicaran que las mencionadas restricciones relativas al personal y los movimientos del Organismo no fueran más que una cuestión de conveniencia administrativa.

44. 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 2014, las restricciones a la circulación impuestas por las autoridades israelíes en la Ribera Occidental supusieron la pérdida de 240 días de trabajo del personal. 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. Desde el 16 de septiembre de 2014, las autoridades israelíes han insistido en que los camiones del Organismo y otros camiones de las Naciones Unidas utilicen para entrar en Jerusalén puestos de control específicos para vehículos comerciales, en lugar de los operados por la policía fronteriza israelí.

45. El personal local necesitó permisos de las autoridades israelíes para cruzar el paso fronterizo de Erez. Durante 2014, de un total de 900 solicitudes, se concedieron 739 permisos (el 82%). En comparación con 2013, el número de permisos solicitados y concedidos aumentó aproximadamente en un 50%, aunque el porcentaje total de solicitudes de permisos rechazadas subió ligeramente, del 11% al 18%.

46. En el período del que se informa, el paso fronterizo de Rafah entre Egipto y Gaza estuvo abierto para uso público un total de 143 días de los 365 programados. La prohibición impuesta por las Naciones Unidas a los viajes en comisión de servicio de miembros del personal a través de Rafah permaneció en vigor debido a la situación de la seguridad en el Sinaí. Se permitió cruzar a siete funcionarios en septiembre de 2014, cuando esas restricciones se levantaron temporalmente.

47. En el Líbano, la inestable situación de la seguridad en los campamentos de refugiados de Palestina situados en la zona de Saida y el norte del Líbano a veces dio lugar a restricciones de la libertad de circulación que afectaron a personal del Organismo y a sus operaciones. Durante 2014, ni el Gobierno de Jordania ni el de Palestina impusieron restricciones importantes a la libertad de circulación del personal del Organismo.

48. Once funcionarios del OOPS perdieron la vida a consecuencia de las hostilidades de julio y agosto de 2014 en la Franja de Gaza.

49. En la República Árabe Siria, el conflicto armado se extendió a medida que las fuerzas gubernamentales sirias y diversos 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 2014 murieron cuatro funcionarios como consecuencia del conflicto, y al menos 11 resultaron heridos en tiroteos o bombardeos. Seguían en pie numerosos puestos de control, especialmente en Damasco y sus alrededores. En determinados puestos de control se produjeron registros de vehículos del Organismo, que vulneran la inmunidad de las Naciones Unidas. El Organismo presentó 55 solicitudes de visado (de residencia y visita) para el personal internacional, incluidas las renovaciones, de las cuales tres fueron denegadas.

50. A fines de 2014, permanecían detenidos 24 miembros del personal: se creía que 10 estaban retenidos por las autoridades sirias o por otras partes en la República Árabe Siria, 6 por las autoridades israelíes, 1 por las autoridades palestinas, 1 por las autoridades *de facto* en la Franja de Gaza, 1 por las autoridades jordanas y 5 por las autoridades egipcias. Pese a los pedidos del Organismo, de conformidad con la resolución 36/232, de la Asamblea General, en 2014 las autoridades sirias y egipcias no permitieron que el Organismo tuviera contacto con los miembros del personal detenidos. Las autoridades sirias proporcionaron información sobre las causas de la detención de algunos miembros del personal del Organismo detenidos en 2014. Durante el período del que se informa, las autoridades israelíes no facilitaron ni acceso a los miembros del personal detenidos por Israel ni información sobre los mismos. Las autoridades palestinas facilitaron acceso e información sobre las razones de la detención de los miembros del personal que se encontraban detenidos a fines de 2014. Las autoridades jordanas proporcionaron información sobre un miembro del personal detenido.

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

51. 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 691.135 dólares en 2014. 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. El cruce de Kerem Shalom siguió siendo el único cruce para el ingreso de las importaciones del OOPS en la Franja de Gaza, como se indicó en el informe anual anterior. El cruce de Kerem Shalom permaneció cerrado a las importaciones durante 17 de los 233 días de apertura previstos (7,2%). El cierre continuo 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, sobreestadia, transporte y paletización, que ascendieron a unos 7,42 millones de dólares, incluidos unos 2,2 millones de dólares por gastos de paletización. Los costos adicionales pertinentes para el período comprendido entre julio y diciembre de 2014, que son directamente imputables a las hostilidades de julio y agosto de 2014 en la Franja de Gaza, ascendieron a unos 2,1 millones de dólares.

52. Como resultado del marco enmendado entre Israel y las Naciones Unidas acordado el 4 de diciembre de 2013, se impusieron condiciones más estrictas al OOPS con respecto a la supervisión de materiales de construcción. Se exigió que el OOPS contratara un funcionario internacional adicional (además de utilizar su personal internacional existente) e ingenieros y guardias de seguridad de contratación local para poder cumplir los requisitos de supervisión diaria impuestos recientemente. También se exigió que el OOPS proporcionara a la Administración Israelí de Coordinación y Enlace y al Coordinador de las Actividades Gubernamentales en los Territorios material documental adicional para facilitar la supervisión israelí de los proyectos de construcción. Solo en 2014, los costos de personal adicional, tránsito y los costos logísticos resultantes de los requisitos israelíes en materia de acceso y supervisión de todas las importaciones del Organismo a la Franja de Gaza ascendieron a más de 7,5 millones de dólares. Esa suma equivale al costo de construcción de cuatro escuelas del OOPS o a la distribución de alimentos a 868.000 beneficiarios durante cinco semanas. Los 7,5

millones de dólares no incluyen la inflación ni la asistencia en efectivo para vivienda provisional concedida a quienes esperan nueva vivienda.

53. Antes de las hostilidades de julio y agosto de 2014 en la Franja de Gaza, el OOPS intervino en un proceso dilatado y engorroso para lograr que Israel volviera a aprobar proyectos de construcción aprobados previamente. Hasta junio de 2014, aunque se volvieron a aprobar 27 proyectos aprobados previamente, solo se aprobó un nuevo proyecto. Tras las hostilidades de julio y agosto de 2014, fueron aprobados todos los proyectos restantes pendientes de aprobación (5) o de segunda aprobación (4) y 23 nuevos proyectos del OOPS.

54. 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 15 envíos destinados a la Ribera Occidental, retención que ya duraba entre tres y cinco años para cada envío. Los gastos totales de almacenamiento de los envíos retenidos durante el período del que se informa superaron los 123.500 dólares. La cuestión seguía sin resolverse al final del período del que se informa.

55. El programa de oficiales de apoyo operacional continuó sus actividades en la Ribera Occidental, el Líbano y la Franja de Gaza. Durante las hostilidades de julio y agosto de 2014, el entorno de seguridad impidió que el programa funcionase plenamente en la Franja de Gaza. El programa contribuyó enormemente a mantener la neutralidad de las Naciones Unidas como cuestión primordial; a las tareas de inspección de las instalaciones del OOPS; a facilitar el acceso de los miembros del personal, vehículos y bienes del OOPS a través de los puestos de control y, en el Territorio Palestino Ocupado, a las zonas afectadas por las operaciones militares o de seguridad israelíes; a apoyar los programas e iniciativas del Organismo; a supervisar, documentar e intervenir en el plano operacional sobre cuestiones de protección relativas a la situación humanitaria de la población palestina; y a brindar protección, inclusive mediante asistencia letrada en el Líbano, a los refugiados de Palestina, en particular a los desplazados de la República Árabe Siria. Los oficiales de apoyo operacional participan activamente en 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 determinan sistemáticamente las necesidades de protección y encuentran formas de suplir dichas necesidades, e integran las normas de protección en todos los servicios del OOPS. Durante el período del que se informa, se inició el establecimiento de un programa de oficiales de apoyo operacional en Jordania.

56. 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 cinco ocasiones. En al menos 50 ocasiones, las fuerzas de seguridad israelíes lanzaron gases lacrimógenos, granadas de aturdimiento, “agua de mofeta”, balas de metal recubiertas de plástico o munición real, que cayeron en recintos del OOPS o causaron daños en sus instalaciones, con el resultado de cuatro heridos (un miembro del personal del OOPS y tres beneficiarios) y otros miembros

del personal y beneficiarios afectados por la inhalación de gas lacrimógeno. En la Franja de Gaza los beneficiarios y otras organizaciones convocaron unas 184 protestas, algunas de las cuales obligaron a cerrar las oficinas del OOPS. Las protestas a principios de 2014 fueron predominantemente una respuesta al anuncio de los resultados de la encuesta sobre la pobreza. De agosto de 2014 en adelante, las protestas estuvieron relacionadas principalmente con el proceso de recuperación y reconstrucción tras las hostilidades de julio y agosto de 2014 en la Franja de Gaza. Al 31 de diciembre de 2014, el OOPS gestionaba 18 centros colectivos (albergues de emergencia situados en edificios escolares del OOPS) en la Franja de Gaza, en los que se daba alojamiento, refugio, alimentos y artículos no alimentarios a unos 18.861 desplazados internos.

57. Durante las hostilidades de julio y agosto de 2014 en la Franja de Gaza, unas 118 instalaciones del OOPS sufrieron daños directos o indirectos a causa de la actividad relacionada con el conflicto. El 1 de agosto de 2014, las Naciones Unidas informaron a Israel de que, debido a la declaración de “zonas de interdicción” y las advertencias de evacuación por parte de Israel, las Naciones Unidas ya no tendrían acceso a sus instalaciones en las zonas pertinentes, pero esperaba que las partes respetaran e hicieran respetar la inviolabilidad de sus locales.

58. Pese a haberse establecido mecanismos de coordinación mejorados, en siete ocasiones distintas, proyectiles de artillería u otras municiones israelíes cayeron en escuelas del OOPS o en sus inmediaciones, incluidas seis designadas como albergues de emergencia activos y un albergue evacuado, cuya ubicación exacta había sido facilitada por el Organismo a las autoridades israelíes. En los tres incidentes más atroces, se produjeron muertos y heridos. Un funcionario del OOPS y otros dos miembros del personal resultaron muertos en dos incidentes. El 10 de noviembre de 2014 el Secretario General anunció el establecimiento de una junta de investigación de las Naciones Unidas en la Sede para que investigara los siete incidentes, entre otros. En el cuadro que figura a continuación se exponen los detalles de los siete incidentes y el número de muertos y heridos en la instalación pertinente del OOPS.

#### **Incidentes relacionados con el OOPS**

<i>Incidente investigado</i>	<i>Número de muertos en la instalación del OOPS</i>
Heridos y daños en la Escuela Preparatoria Femenina “A/B” del OOPS en Magazi (21 y 22 de julio de 2014)	Ningún muerto; 2 heridos
Heridos y daños en la Escuela Preparatoria Femenina “C” del OOPS en Deir el-Balah (23 de julio de 2014)	Ningún muerto; 3 heridos
Muertos, heridos y daños en la Escuela Primaria Mixta “A” y “D” del OOPS en Beit Hanun (24 de julio de 2014)	Entre 12 y 14 muertos; 93 heridos
Heridos y daños en la Escuela Preparatoria Femenina “B” de Zaitun (28 y 29 de julio de 2014)	Ningún muerto; 7 heridos

<i>Incidente investigado</i>	<i>Número de muertos en la instalación del OOPS</i>
Muertos, heridos y daños en la Escuela Primaria Femenina “A” y “B” del OOPS en Yabalia (30 de julio de 2014)	Entre 17 y 18 muertos, incluidos 2 miembros del personal del OOPS; 99 heridos
Muertos y heridos y daños en la Escuela Primaria Masculina “A” del OOPS en Rafah o en sus inmediaciones (3 de agosto de 2014)	15 muertos, incluido 1 miembro del personal del OOPS; entre 25 y 30 heridos
<b>Total</b>	<b>Al menos 44 muertos; al menos 227 heridos</b>

59. Además de los incidentes mencionados, el 28 de julio de 2014 o alrededor de esa fecha, uno de los edificios de la Escuela Primaria Mixta “A” y “B” del OOPS en Khuza fue demolido por excavadoras de las Fuerzas de Defensa de Israel y otro edificio sufrió daños al impacto de un proyectil israelí. La junta de investigación establecida por el Secretario General investigó este incidente. Durante este período de conflicto, grupos armados militantes colocaron armas o presuntos componentes de armas en tres instalaciones vacías del OOPS en la Franja de Gaza. Tras descubrir esos componentes durante sus inspecciones, el OOPS alertó de su existencia a todas las partes interesadas, condenó de manera enérgica y proactiva la colocación de armas en sus escuelas como violación del derecho internacional y puso en marcha una investigación interna. La junta de investigación establecida por el Secretario General investigó estos incidentes. El OOPS ha colaborado con asociados de las Naciones Unidas para mejorar los procedimientos destinados a abordar los casos en que se vulnera la inviolabilidad, pero sin poner en peligro la seguridad del personal u otros civiles, incluidos los beneficiarios del OOPS.

60. Durante las hostilidades y después de ellas, el OOPS llevó a cabo investigaciones y documentó incidentes concretos en que las hostilidades habían afectado a sus instalaciones vulnerando la inviolabilidad de los locales de las Naciones Unidas. El Comisionado General facilitó información sobre esos incidentes en las reuniones que mantuvo con el Consejo de Seguridad y la Asamblea General el 31 de julio de 2014 y el 7 de agosto de 2014, respectivamente. En el período sobre el que se informa, el Organismo cooperó con la junta de investigación establecida por el Secretario General y la Comisión de Investigación establecida por el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Además participó en el período extraordinario de sesiones del Consejo de Derechos Humanos, celebrado el 23 de julio de 2014, y en la Conferencia de las Altas Partes Contratantes en el Cuarto Convenio de Ginebra, celebrada el 17 de diciembre de 2014. El Organismo presentó información al Comité de Derechos Humanos el 10 de octubre de 2014.

61. Las Fuerzas de Defensa de Israel han establecido en el Estado Mayor General un mecanismo de constatación de los hechos para investigar los incidentes excepcionales ocurridos durante las hostilidades y facilitar la información pertinente al Fiscal General Militar de Israel, quien decidirá si deben iniciarse investigaciones penales. Las investigaciones proseguían cuando finalizó el período sobre el que se informa y se han establecido contactos entre el OOPS y el mecanismo israelí pertinente.

62. En la Ribera Occidental hubo tres casos de uso indebido de las instalaciones del OOPS para eventos políticos y de otra índole no autorizados en los que participaron funcionarios del Gobierno de Palestina, facciones de la Organización de Liberación de Palestina (OLP) o miembros del comité de servicios de los campamentos de la OLP u otras instancias. 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 una instalación del OOPS o interrumpieron su trabajo en 29 ocasiones, a veces durante más de un mes, como protesta por los cambios en la programación del Organismo.

63. En la República Árabe Siria, el conflicto ha causado al Organismo, desde que comenzaron las hostilidades en 2011, pérdidas materiales cuyo valor se ha estimado provisionalmente en varios millones de dólares. Desde 2011, al menos 48 de las 180 instalaciones del OOPS han resultado dañadas o destruidas, y 22 vehículos han sido dañados, destruidos o robados por distintas partes en el conflicto. Durante el período que abarca el presente informe, nueve instalaciones del OOPS sufrieron daños por disparos de armas: tres en la provincia de Damasco, tres en la provincia de Deraa y tres en la provincia de Alepo. Los daños a los locales del OOPS y la inseguridad del acceso a los mismos han hecho que sea más difícil para los refugiados de Palestina obtener servicios esenciales.

64. En la República Árabe Siria, el Organismo recibió durante el año varias denuncias sobre la presencia temporal de elementos armados en sus locales, especialmente en Yarmuk, Hajr Al Aswad, el campamento de Deraa y Ein El Tal. No pudo comprobarse la veracidad de las denuncias, ya que no fue posible acceder sin peligro a esas instalaciones. Pese a las protestas del OOPS, su Oficina de Saneamiento en Jan Danun siguió siendo utilizada por las autoridades del puesto de control adyacente. En la República Árabe Siria, el Organismo también perdió pequeñas cantidades de ayuda humanitaria en robos a mano armada, generalmente durante su transporte a los refugiados de Palestina. Ese tipo de incidentes fue poco frecuente y las pérdidas totales fueron muy inferiores al 1% del valor de la asistencia prestada.

65. En el Líbano, distintas instalaciones del Organismo sufrieron cierres 150 días a lo largo de todo el año, debido principalmente a las protestas de los beneficiarios descontentos, pero también a los disturbios civiles y las luchas entre facciones armadas. El OOPS está colaborando con la comunidad para reducir al mínimo el cierre de las instalaciones esenciales, como las escuelas. En Jordania, en una ocasión, el OOPS impidió que se celebrara una concentración política en una de sus instalaciones y, en otra, las autoridades policiales detuvieron a un individuo dentro de los locales del OOPS.

#### **Otros asuntos**

66. En agosto de 2013, el OOPS acordó con el Ministerio de Finanzas de Palestina nuevos procedimientos para solicitar exenciones al impuesto sobre el valor añadido, y se llegó a un entendimiento sobre la exención de ese impuesto en Gaza. Se adeuda al Organismo una suma atrasada de 90,9 millones de dólares por el impuesto sobre el valor añadido aplicado a la adquisición de bienes y servicios para la Ribera Occidental y Gaza antes de esos arreglos. Los reembolsos adeudados en relación con el ejercicio económico de 2014 ascendían a 6,76 millones de dólares y el total

pendiente de pago al 31 de diciembre de 2014 era de aproximadamente 97,7 millones.

67. Al igual que en años anteriores, las autoridades sirias siguieron exigiendo al OOPS que pagara tasas portuarias y otros cargos, en contra de lo dispuesto en el Acuerdo de 1948 suscrito por las Naciones Unidas y el Gobierno de la República Árabe Siria. En 2014 se pagaron tasas y cargos por valor de 32.608 dólares.

68. El 15 de febrero de 2012, en virtud de una orden de la Oficina Ejecutiva de Jordania, se incautaron unos 74.000 dólares de la cuenta del Organismo en el banco HSBC. A pesar de las numerosas solicitudes y protestas presentadas al Gobierno antes y después de la incautación, los fondos no habían sido devueltos al final del período que abarca este informe.

69. Tampoco se devolvieron los 680.000 dólares incautados por el Gobierno del Líbano en 2013.

70. El OOPS siguió teniendo dificultades para obtener exenciones de los aranceles y otros gravámenes impuestos por el Departamento de Aduanas del Ministerio de Finanzas de Jordania a la importación de vehículos para uso oficial. El Organismo considera que esto contraviene la exención de las restricciones a las importaciones prevista en la Convención de 1946 y en el acuerdo bilateral suscrito con Jordania en 1951. Por su parte, Jordania estima que los cargos son tasas que se cobran por servicios prestados. Desde 2012, el Departamento de Licencias para Vehículos y Conductores del Ministerio de Finanzas de Jordania viene solicitando el pago de tasas por inspecciones y expedición de tarjetas de registro de los vehículos oficiales del OOPS, a lo cual este se opone por considerarlo un impuesto directo del cual está exento en virtud de la Convención de 1946. Ante la falta de respuesta del Gobierno, el OOPS pagó las tasas de inspección y expedición de tarjetas de registro haciendo constar su protesta. El Organismo también experimentó retrasos en la obtención de permisos de obra para sus instalaciones.

71. El OOPS siguió negándose a pagar los 141,22 millones de dólares que le exigía el Gobierno del Líbano por el consumo de electricidad de los refugiados de Palestina fuera de las instalaciones del OOPS en los campamentos del país.

72. En relación con el sistema de justicia interna, el Tribunal Contencioso-Administrativo del OOPS, establecido el 1 de junio de 2010, funciona a tiempo completo y está integrado por un juez y un magistrado *ad litem* con dedicación parcial. En el período que abarca el presente informe, el Tribunal dictó 54 fallos y 129 providencias, y resolvió 67 causas. Al final del período estaban pendientes 66 causas, de las cuales 63 habían sido presentadas por el personal de zona y 2 estaban pendientes de remisión por el Tribunal de Apelaciones de las Naciones Unidas. También había 14 recursos pendientes ante el Tribunal de Apelaciones de las Naciones Unidas.

### **Estatuto jurídico de los refugiados de Palestina en la zona de operaciones del Organismo**

73. 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>3</sup>.

74. En relación con las cuestiones sobre el derecho al trabajo a que se hace referencia en informes anteriores, no hubo avances notables durante este período y los refugiados de Palestina siguen sin poder ejercer varias profesiones sindicadas y viendo restringido su derecho a poseer y heredar bienes en el Líbano.

75. En relación con las cuestiones expuestas en informes anteriores<sup>4</sup>, los refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria que se encuentran en Jordania siguieron sufriendo restricciones discriminatorias y devoluciones forzosas. Al contrario que otros refugiados que huyen del conflicto en la República Árabe Siria, los refugiados de Palestina también tuvieron problemas para acceder a los tribunales y a los procesos de registro civil, como la expedición de partidas de nacimiento, así como al empleo y a los servicios básicos. Algunos refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria permanecen en una instalación especial y su circulación fuera de ella está sujeta a más restricciones que la de los sirios que se encuentran en instalaciones similares.

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

76. A excepción de los 150 puestos de contratación internacional financiados por la Asamblea General con cargo al presupuesto ordinario de las Naciones Unidas, las operaciones del OOPS se sufragan con las contribuciones voluntarias de los donantes. El Organismo recibe financiación a través de tres vías principales: i) un fondo general que respalda sus operaciones básicas (incluidos los gastos periódicos relacionados y no relacionados con puestos), como los programas de educación, salud, mejora de campamentos, y servicios sociales y de socorro, así como los sistemas y estructuras de apoyo; ii) los fondos para proyectos específicos y con plazos, destinados a mejorar los servicios sin aumentar los gastos periódicos; y iii) los fondos recibidos en respuesta a los llamamientos de emergencia para intervenciones humanitarias.

77. El OOPS amplió notablemente su base de donantes, consolidó sus relaciones con los donantes árabes, recabó la colaboración de nuevos asociados del sector privado, reforzó su presencia en los mercados emergentes y estrechó sus relaciones con los donantes tradicionales. En 2014, las iniciativas de movilización de recursos del Organismo arrojaron en general resultados positivos, con promesas por un total de 1.300 millones de dólares, lo que supone un aumento frente a las promesas de 2013 por valor de 1.200 millones. Los donantes árabes hicieron una contribución sustancial al presupuesto global, con un total de 218,5 millones de dólares prometidos en 2014. Las contribuciones de los donantes árabes del sector privado prácticamente se duplicaron, llegando al 4,5% (casi 60 millones de dólares) en

<sup>3</sup> Véase A/64/13, párrs. 52 a 55.

<sup>4</sup> Se niega el acceso de los palestinos a Jordania desde 2012, cuando las autoridades jordanas endurecieron los requisitos de entrada al país para los refugiados palestinos de la República Árabe Siria, antes de anunciar oficialmente esa política en enero de 2013.

2014, mientras que el total de ingresos procedentes de otros asociados del sector privado se triplicó hasta alcanzar el 2,5% en 2014 (33,5 millones de dólares).

78. Al mismo tiempo, se produjo un enorme aumento de las necesidades, exacerbado por la continuación del conflicto en la República Árabe Siria y por el conflicto que estalló en Gaza durante el verano. En su Llamamiento de Emergencia para Siria de 2014, el OOPS pidió 417,4 millones de dólares, y muchos donantes respondieron generosamente, financiando el 52% de esa suma hasta el 31 de diciembre de 2014. En el territorio palestino ocupado, el Organismo siguió prestando asistencia humanitaria básica mediante un llamamiento de emergencia en el que solicitó 300 millones de dólares, de los que el 43,2% se había recaudado al concluir el año. Tras el conflicto de Gaza, el OOPS hizo un llamamiento urgente pidiendo 295,4 millones de dólares, de los que a fin de año se habían recibido 161,9 millones (el 54,8%).

79. Según los estados financieros sin auditar, en 2014 el Organismo gastó 1.300 millones de dólares. El mayor monto, sufragado con cargo al presupuesto ordinario de uso no restringido, ascendió a 669,7 millones de dólares, es decir, el 52,1% del gasto total. Las actividades financiadas con cargo a los fondos de uso restringido, las actividades de emergencia y los proyectos representaron el 3,7%, el 18,3% y el 25,1%, respectivamente. El programa de educación continuó siendo el principal programa financiado con cargo al fondo general, con un gasto de 401,0 millones de dólares (el 59,7% del total del presupuesto ordinario de uso no restringido).

80. La insuficiente financiación obligó al Organismo a aplicar medidas de austeridad, como reducir los viajes y suspender los gastos de capital, incluidos los de tecnología de la información, vehículos y reposición de equipo, y mantenimiento de edificios.

Cuadro 1  
Gastos efectivos por zonas de operaciones y programas, 2014

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

<i>Fondo general</i>	<i>Gaza</i>		<i>Jordania</i>		<i>Libano</i>		<i>República Árabe Siria</i>		<i>Ribera Occidental</i>		<i>Sede</i>		<i>Total</i>	
		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>
Educación	172 584	25,8	96 492	14,4	45 927	6,9	18 695	2,8	65 023	9,7	2 277	0,3	400 998	59,9
Salud	23 789	3,6	24 672	3,7	20 407	3,0	4 466	0,7	31 287	4,7	767	0,1	105 388	15,7
Infraestructura	4 317	0,6	501	0,1	5 260	0,8	962	0,1	1 087	0,2	1 487	0,2	13 614	2,0
Servicios sociales y de socorro	11 045	1,6	6 776	1,0	8 999	1,3	2 880	0,4	7 632	1,1	1 245	0,2	38 577	5,8
Actividades ejecutivas y de apoyo	21 158	3,2	\$9 710	1,4	11 156	1,7	5 323	0,8	17 986	2,7	45 824	6,8	111 157	16,6
<b>Total general</b>	<b>232 893</b>	<b>34,8</b>	<b>138 151</b>	<b>20,6</b>	<b>91 749</b>	<b>13,7</b>	<b>32 326</b>	<b>4,8</b>	<b>123 015</b>	<b>18,4</b>	<b>51 600</b>	<b>7,7</b>	<b>669 734</b>	<b>100,0</b>

<i>Todas las fuentes de financiación</i>	<i>Gaza</i>		<i>Jordania</i>		<i>Libano</i>		<i>República Árabe Siria</i>		<i>Ribera Occidental</i>		<i>Sede</i>		<i>Total</i>	
		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>
Programa de educación	197 364	15,1	99 803	7,6	57 580	4,4	36 180	2,8	72 464	5,5	3 776	0,3	467 167	35,6
Programa de salud	33 369	2,5	25 595	2,0	29 983	2,3	12 116	0,9	35 756	2,7	1 479	0,1	138 298	10,5
Programa de infraestructura y mejora de campamentos	6 445	0,5	501	0,0	12 576	1,0	1 890	0,1	3 238	0,2	1 605	0,1	26 255	2,0
Programa de servicios sociales y de socorro	210 241	16,0	19 173	1,5	91 620	7,0	137 751	10,5	25 501	1,9	1 528	0,1	485 814	37,0
Programa de actividades ejecutivas y de apoyo	68 436	5,2	10 295	0,8	18 172	1,4	21 951	1,7	24 966	1,9	49 937	3,8	\$193 757	14,8
<b>Total general</b>	<b>515 855</b>	<b>39,3</b>	<b>155 367</b>	<b>11,8</b>	<b>209 931</b>	<b>16,0</b>	<b>209 888</b>	<b>16,0</b>	<b>161 925</b>	<b>12,3</b>	<b>58 325</b>	<b>4,4</b>	<b>1 311 291</b>	<b>100,0</b>

## Cuadro 2 Gastos efectivos por objetivos estratégicos

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

<i>Fondo general</i>	<i>Gaza</i>		<i>Jordania</i>		<i>Libano</i>		<i>República Árabe Siria</i>		<i>Ribera Occidental</i>		<i>Sede</i>		<i>Total</i>	
		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>
Una vida larga y saludable	22 996	3,4	24 672	3,7	25 122	3,8	5 191	0,8	31 293	4,7	1 562	0,2	110 836	16,5
Adquisición de conocimientos y capacidades	168 149	25,1	90 143	13,5	42 126	6,3	17 360	2,6	58 523	8,7	2 242	0,3	378 543	56,5
Un nivel de vida digno	19 414	2,9	12 151	1,8	12 431	1,9	3 311	0,5	13 353	2,0	1 719	0,3	62 379	9,3
Pleno goce de los derechos humanos	1 389	0,2	973	0,1	373	0,1	748	0,1	833	0,1	254	0,0	4 570	0,7
Eficacia de la gestión y las operaciones	20 945	3,1	10 212	1,5	11 697	1,7	5 716	0,9	19 013	2,8	45 823	6,8	113 406	16,9
<b>Total general</b>	<b>232 893</b>	<b>34,8</b>	<b>138 151</b>	<b>20,6</b>	<b>91 749</b>	<b>13,7</b>	<b>32 326</b>	<b>4,8</b>	<b>123 015</b>	<b>18,4</b>	<b>51 600</b>	<b>7,7</b>	<b>669 734</b>	<b>100,0</b>

<i>Todas las fuentes de financiación</i>	<i>Gaza</i>		<i>Jordania</i>		<i>Libano</i>		<i>República Árabe Siria</i>		<i>Ribera Occidental</i>		<i>Sede</i>		<i>Total</i>	
		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>		<i>Porcentaje</i>
Una vida larga y saludable	31 738	2,4	25 595	2,0	38 143	2,9	13 113	1,0	38 490	2,9	2 274	0,2	149 353	11,4
Adquisición de conocimientos y capacidades	197 562	15,1	93 265	7,1	51 023	3,9	33 449	2,6	61 425	4,7	3 520	0,3	440 244	33,6
Un nivel de vida digno	226 963	17,3	23 960	1,8	98 487	7,5	131 113	10,0	36 256	2,8	2 042	0,2	518 821	39,6
Pleno goce de los derechos humanos	4 717	0,4	1 764	0,1	466	0,0	9 146	0,7	2 650	0,2	553	0,0	19 296	1,5
Eficacia de la gestión y las operaciones	54 876	4,2	10 785	0,8	21 812	1,7	23 067	1,8	23 103	1,8	49 936	3,8	183 579	14,0
<b>Total general</b>	<b>515 856</b>	<b>39,3</b>	<b>155 369</b>	<b>11,8</b>	<b>209 931</b>	<b>16,0</b>	<b>209 888</b>	<b>16,0</b>	<b>161 924</b>	<b>12,3</b>	<b>58 325</b>	<b>4,4</b>	<b>1 311 293</b>	<b>100,0</b>

**Gráfico I**  
**Gastos efectivos por programas y zonas de operaciones (todas las fuentes de financiación)**

(En dólares de los Estados Unidos)

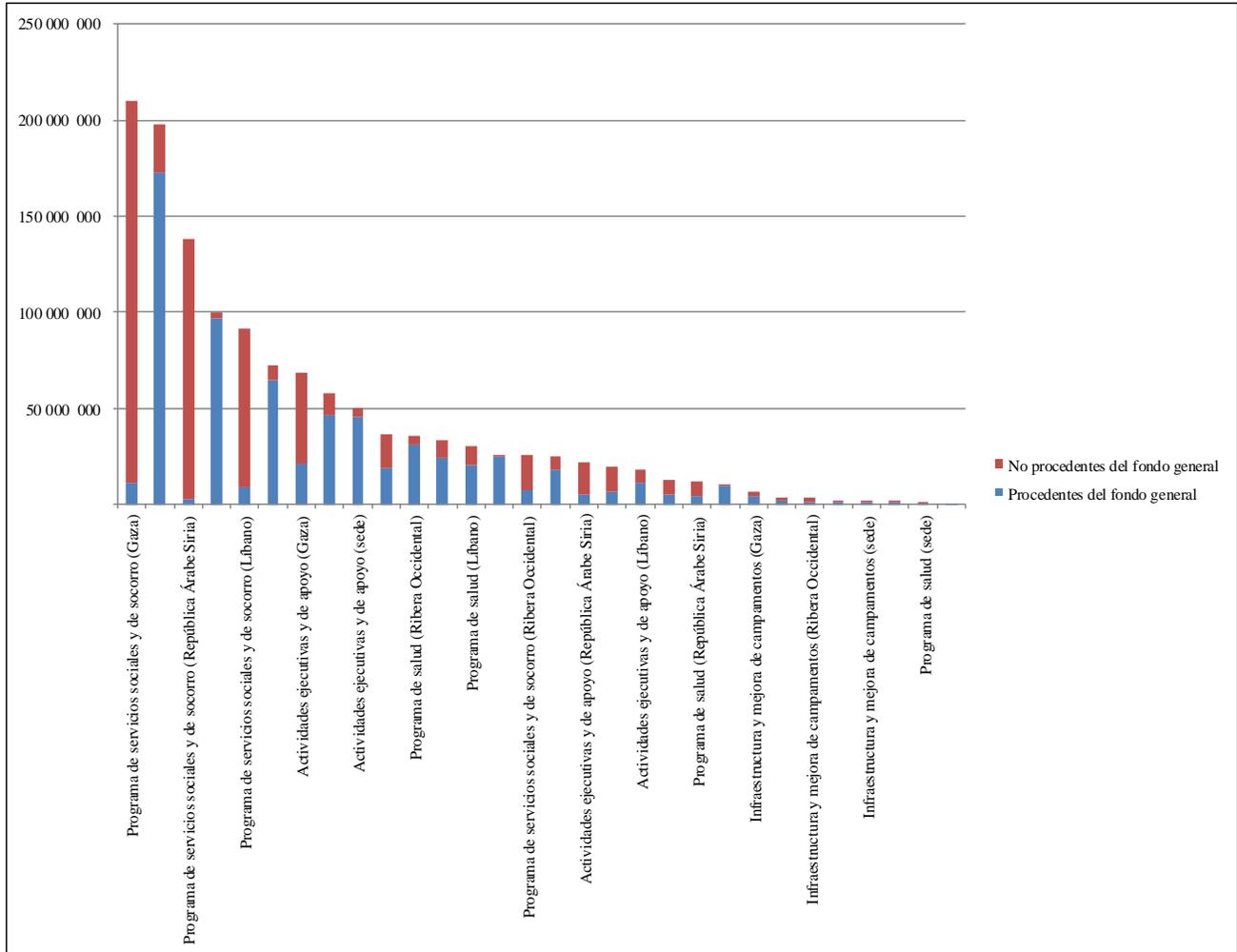
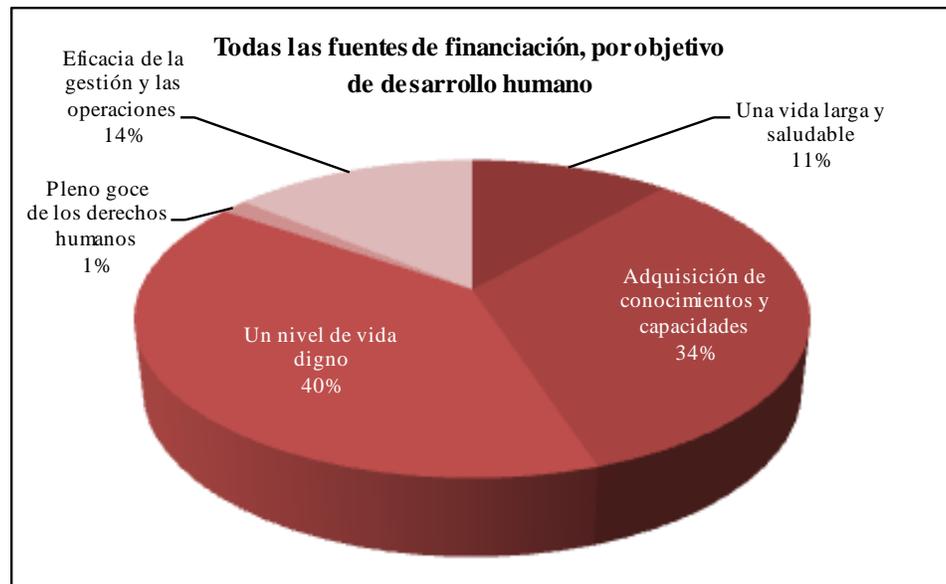
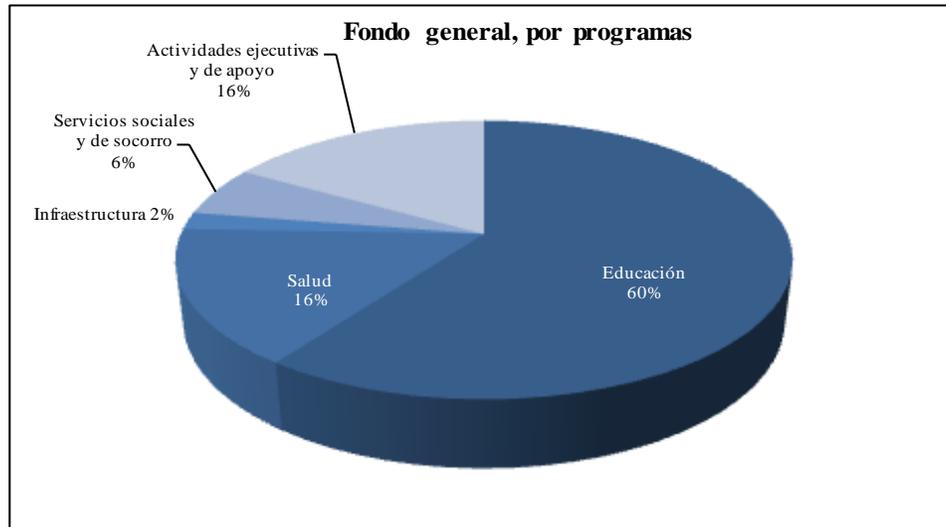
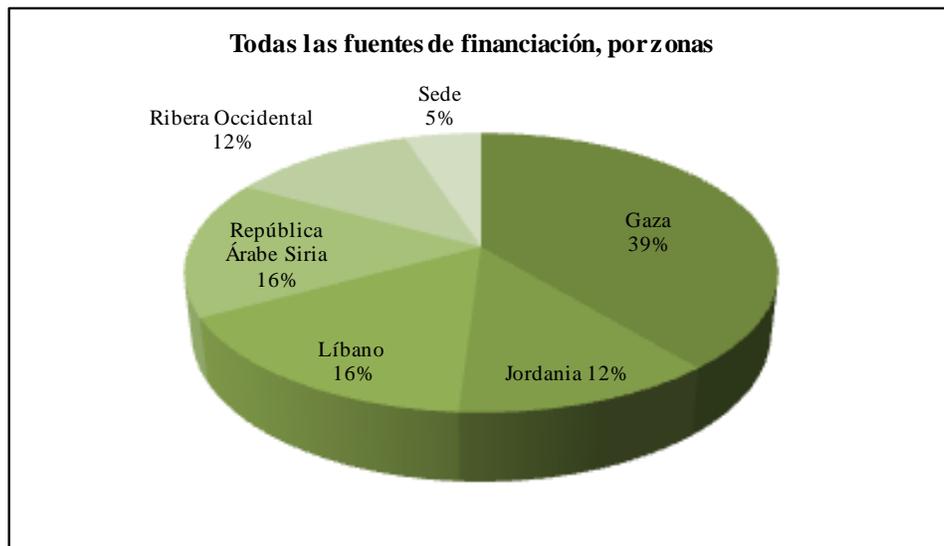
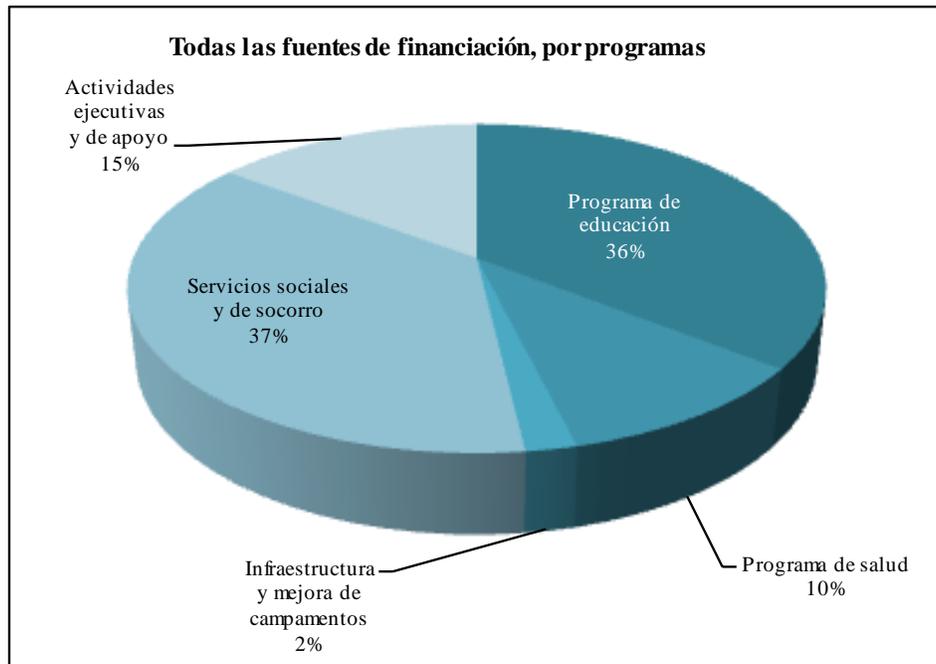


Gráfico II  
Gastos efectivos por zonas de operaciones, programas y objetivos estratégicos





## Capítulo II

### Prioridades de las zonas de operaciones

#### A. Franja de Gaza

81. En 2014, la prioridad del OOPS fue prestar asistencia humanitaria a miles de refugiados desplazados en Gaza, lo que incluyó reparar y reconstruir viviendas que habían sufrido daños. En el contexto del conflicto y sus secuelas, otra preocupación fundamental es la protección infantil. Por término medio, cada día resultaron muertos en Gaza más de 10 niños palestinos durante las hostilidades. En el peor momento de la crisis de los desplazados internos, alrededor de 150.000 niños buscaron refugio en albergues del OOPS. La inseguridad alimentaria en Gaza se debe ante todo a la incapacidad de acceder a los alimentos por razones económicas, no a la falta de disponibilidad. La pobreza generalizada causada por las altas tasas de desempleo, los bajos sueldos y la subida de los precios de los alimentos es una consecuencia directa del bloqueo. Otra importante prioridad humanitaria fue mantener el programa de asistencia alimentaria a 868.000 personas. La tecnología es el único sector que no se ha visto paralizado por el bloqueo, y en 2014 el OOPS obtuvo el apoyo de los donantes para la empresa social Portal de Gaza, que combina el desarrollo de capacidades con la prestación de servicios para mejorar la empleabilidad de los estudiantes recién graduados, y presenta el sector de la tecnología de la información y las comunicaciones de Gaza a nuevos compradores. Por último, siguió siendo primordial la educación de casi 240.000 estudiantes del OOPS en 252 escuelas de Gaza, aunque el 90% de las escuelas continuó funcionando en doble turno.

#### B. Ribera Occidental

82. Además de los 36.129 hogares de refugiados incluidos en el Programa de la Red de Protección Social, las intervenciones con financiación humanitaria ayudaron a 13.200 hogares de refugiados pobres mediante oportunidades de trabajo a cambio de efectivo o vales canjeables por alimentos. El modelo de equipos de salud familiar se aplicó en 35 de los 42 dispensarios o centros de coordinación de la Ribera Occidental, mientras que el programa de protección familiar y derivación de casos de violencia por razón de género se introdujo en los 19 campamentos de refugiados. El modelo de equipos de salud también logró reducir el costo de las derivaciones a hospitales en más de 900.000 dólares (el 19% del presupuesto). Se impartió enseñanza primaria a 50.566 alumnos, de los que casi 5.200 recibieron educación de apoyo y servicios relacionados con la dislexia. Para asegurarse de que sus servicios se presten a todos los refugiados de forma equitativa y digna, el OOPS continuó esforzándose por transversalizar la protección en la Ribera Occidental, centrándose particularmente en mejorar las normas de distribución de alimentos, incluidas las disposiciones especiales relativas a las mujeres y las personas con discapacidad, y en impartir formación a su personal sobre las normas de protección.

#### C. República Árabe Siria

83. En el contexto de sus necesidades cada vez mayores y más acuciantes, el OOPS dio prioridad al fortalecimiento y la ampliación de los servicios y la

asistencia cruciales en la República Árabe Siria. Dado que 9 centros de salud sufrieron daños, fueron destruidos o resultaban inaccesibles por otros motivos, el Organismo estableció 10 nuevos puestos sanitarios para atender a las comunidades de refugiados desplazadas por todo el país. La utilización de 43 edificios escolares del Gobierno permitió al OOPS duplicar prácticamente las tasas de matriculación entre los niños palestinos refugiados, pasando de 24.000 en 2013 a 46.000, y el empleo de modalidades innovadoras de aprendizaje (como el autoaprendizaje, los módulos de Internet y las clases televisadas) permitieron enseñar a niños que no podían asistir a la escuela. La asistencia monetaria se amplió de dos pagos de 42 dólares por persona en 2013 a tres pagos de 64 dólares por persona. El OOPS distribuyó asistencia monetaria en Damasco, Alepo, Deraa, Homs, Hama y Latakia, incluso en zonas donde el acceso de la ayuda humanitaria es normalmente imposible. En Yarmuk, el Organismo proporcionó más de 32.000 paquetes de alimentos, 10.000 kits higiénicos y 7.000 consultas médicas a los 18.000 civiles que permanecían atrapados. También aprovechó las oportunidades de realizar algunas actividades de recuperación en zonas más estables, como el campamento de Qabr as-Sit, rehabilitando instalaciones del OOPS y restableciendo servicios esenciales. A finales de 2014 fue contratado el equipo del Oficial de Apoyo de Zona, que se encarga de respaldar la gestión de las operaciones del OOPS en cada una de las zonas de la República Árabe Siria y de coordinar el apoyo a la protección de los refugiados de Palestina más vulnerables.

#### **D. Líbano**

84. Se terminó de aplicar el enfoque de los equipos de salud familiar en los 27 centros de salud. A través de la iniciativa Enseñanza de Emergencia, que se ejecuta en todo el Organismo, la zona de operaciones del Líbano respaldó la educación de los estudiantes refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria, incluyendo a 7.300 de ellos en sus clases ordinarias. El OOPS proporciona formación profesional a unos 1.200 jóvenes de ambos sexos por año. En junio de 2014, el Gobierno del Líbano concedió al Centro de Formación Profesional de Sibliin una licencia con miras a su acreditación, lo que aumentará las oportunidades de los jóvenes refugiados de Palestina mejorando su acceso a la educación superior y al empleo. El Programa de la Red de Protección Social en el Líbano prestó asistencia a 61.709 personas que tenían derecho a ella, aunque más de 7.000 que también cumplían los requisitos no pudieron ser atendidas y se espera que todavía más soliciten asistencia, lo que refleja el deterioro de la situación socioeconómica de los refugiados de Palestina en el Líbano. El OOPS ha emprendido ambiciosas iniciativas de rehabilitación y mejora de los campamentos de refugiados de Palestina en el Líbano, centrándose en los de Nahr Al-Barid, Ar-Rashidia y Ein El-Hilweh.

#### **E. Jordania**

85. La zona de operaciones de Jordania continuó llevando a cabo la reforma del sector sanitario, pero aún no ha empezado a aplicar el enfoque de los equipos de salud familiar en los 24 centros de salud debido a la insuficiencia de fondos. En los otros seis centros empezará a aplicarse el enfoque durante 2015. Prosiguió asimismo la reforma educativa con el inicio del programa de formación de docentes en la

escuela, en el que participó una cuarta parte de los 4.450 maestros, y se alcanzaron acuerdos sobre la futura plantilla que se encargaría de las nuevas funciones de apoyo a la reforma. En 2014, el programa de socorro presentó un enfoque de “coordinación asistencial” que reconoce los complejos factores que contribuyen a la vulnerabilidad y presta a los refugiados apoyo individualizado que no se limita a la distribución de dinero en efectivo y alimentos. En 2015 seguirán examinándose las estrategias de gestión e inversión de los ingresos generados por los programas de enseñanza y formación técnica y profesional que prestan servicios a cambio de honorarios (cuyo valor anual es de 2 millones de dólares). El OOPS siguió prestando asistencia a los refugiados de Palestina procedentes de la República Árabe Siria y consiguió garantizar un buen acceso a los servicios de salud de esos refugiados, que tienen derecho a recibir atención primaria en los 24 centros de salud del OOPS; el 97% de los refugiados indicaron que no habían tenido problemas para obtener la atención médica que necesitaban. Unos 2.100 niños de la República Árabe Siria se matricularon en las escuelas del OOPS en 2014.

## Capítulo III

### **Examen de los subprogramas presentado en el marco de los objetivos de desarrollo humano del Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente**

86. 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 guarda relación con uno o más de los cuatro objetivos de desarrollo humano: una vida larga y saludable, adquisición de conocimientos y capacidades, un nivel de vida decente, y pleno goce de los derechos humanos. En 2014, las oficinas sobre el terreno y los departamentos de la sede del OOPS llevaron a cabo actividades encaminadas a alcanzar las metas del bienio establecidas en sus planes de ejecución, que se basan en la visión estratégica sexenal del Organismo y en una evaluación de las necesidades de los refugiados que realiza la oficina de cada zona.

#### **A. Objetivo 1 Una vida larga y saludable**

87. El OOPS se propone lograr el objetivo de desarrollo humano de que los refugiados de Palestina tengan una vida larga y saludable mediante intervenciones de su programa de salud y su programa de infraestructura y mejora de campamentos, en colaboración con los países de acogida y los asociados nacionales e internacionales, cuando proceda.

88. En 2014, el OOPS siguió prestando servicios de atención primaria a los refugiados de Palestina en 137 centros de salud. A pesar de que se han conseguido avances en cuanto a la mortalidad materna, neonatal, infantil y en la niñez, las enfermedades no transmisibles están contribuyendo a aumentar los problemas de salud, cuyo tratamiento y manejo resulta costoso. En respuesta a esta situación, el OOPS siguió avanzando en sus reformas sanitarias, incluido el enfoque de los equipos de salud familiar y el sistema de información sobre gestión de la salud (“Cibersalud”). A finalizar 2014, 99 de los 115 centros de salud (excluida la República Árabe Siria) habían llevado a buen término la reforma de los equipos de salud familiar, 14 centros estaban aplicando el paquete de Cibersalud de los equipos de salud familiar, y 72 estaban aplicando una versión del paquete tradicional de Cibersalud. Se constataron mejoras en la organización de los centros de salud, el tiempo de espera de los pacientes y su satisfacción con el personal, así como una reducción del volumen de trabajo del personal de los centros.

89. El conflicto de 2014 en Gaza causó daños devastadores y, por término medio, permanecieron cerrados durante las hostilidades 7 de los 20 centros de salud debido a problemas de seguridad.

90. El conflicto que persiste en la República Árabe Siria siguió creando una mayor demanda de los servicios de salud del OOPS en esa zona de operaciones, así como en el Líbano y Jordania. De los 23 centros de salud de la República Árabe Siria, 8 permanecieron cerrados en 2014, aunque funcionaron 12 puestos sanitarios en el país para mejorar el acceso a la atención médica.

91. Se rehabilitaron o sustituyeron la mayoría de las piezas defectuosas de los sistemas de abastecimiento de agua, alcantarillado y drenaje en áreas prioritarias de todas las zonas de operaciones. Se necesitan más recursos para mejorar la idoneidad de las redes.

### Objetivo estratégico 1

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

Logro previsto	Indicador de progreso	Medición	
		Unidad de medida	Porcentaje
Acceso universal a servicios integrales y de buena calidad de atención primaria de la salud	Tasa de prescripción de antibióticos	Base (2013)	24,6
		Meta (2014)	25,5
		Resultado (2014)	26,2

### Objetivo estratégico 2

#### Proteger y promover la salud familiar

Logro previsto	Indicador de progreso	Medición	
		Unidad de medida	Porcentaje
Protección y promoción sostenida de la salud familiar	Tasa de mortalidad infantil <sup>a</sup>	Base (2013)	22,0
		Meta (2014)	22,0
		Resultado (2014)	20,4

<sup>a</sup> Excluida la República Árabe Siria.

### Objetivo estratégico 3

#### Prevenir y combatir las enfermedades

Logro previsto	Indicador de progreso	Medición		
		Unidad de medida	Porcentaje	
Tasas de prevalencia de las enfermedades transmisibles más equiparables a las de los países de acogida	i) Tasa de inmunización contra enfermedades que se pueden prevenir mediante vacunas	Base (2013)	99,3	
		Meta (2014)	99,5	
		Resultado (2014)	98,9	
	ii) Porcentaje de viviendas con conexión oficial a la red pública de abastecimiento de agua	iii) Porcentaje de viviendas con conexión oficial a la red pública de alcantarillado	Base (2013)	99,9
			Meta (2014)	99,9
			Resultado (2014)	100,0 <sup>a</sup>
			Base (2013)	87,0 <sup>b</sup>
			Meta (2014)	85,6
			Resultado (2014)	86,6 <sup>a</sup>

<sup>a</sup> Excluida la República Árabe Siria.

<sup>b</sup> Incluida la República Árabe Siria; excluida la República Árabe Siria, la cifra es 84,0.

**Productos**

- Se prestó atención médica a refugiados de Palestina en 9,3 millones de consultas de ambulatorio, de las que 169.000 fueron consultas con especialistas para el tratamiento de enfermedades graves y crónicas
- Se realizaron más de 983.000 consultas médicas 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 93.810 pacientes
- Se prestaron servicios de atención prenatal y posnatal y de planificación familiar a aproximadamente 311.031 personas
- Se hicieron pruebas para detectar casos de hipertensión y diabetes en personas mayores de 40 años
- Se prestaron servicios de atención sanitaria a más de 162.000 niños, incluida la inmunización de todos los niños menores de 2 años inscritos con las vacunas correspondientes a su edad
- Se instalaron en tres campamentos del Líbano sistemas de depuración de agua por ósmosis inversa que beneficiaron a unas 8.500 familias
- Se realizaron o estaban realizando en los campamentos de Gaza y el Líbano obras en los sistemas de alcantarillado, drenaje y abastecimiento de agua y obras de construcción de carreteras que beneficiaron a unas 6.700 familias de refugiados
- Se construyeron cinco nuevos centros de salud y continuaron las obras de otros ocho. Se preparó el diseño de cuatro nuevos centros de salud o nuevas ampliaciones y un centro de diálisis renal

**B. Objetivo 2  
Adquisición de conocimientos y capacidades**

92. El OOPS se propone alcanzar el objetivo de desarrollo humano de que los refugiados de Palestina adquieran conocimientos y capacidades en colaboración con los países de acogida y otros asociados, cuando proceda.

93. El OOPS administra 666 escuelas elementales y preparatorias en sus cinco zonas de operaciones, así como 9 escuelas secundarias en el Líbano, impartiendo educación básica gratuita a aproximadamente 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 hay igualdad de género en la matriculación escolar.

94. Las reformas educativas iniciadas en 2011 tienen por objeto transformar las prácticas pedagógicas para mejorar el rendimiento escolar. Las reformas afectan a las políticas, la estructura institucional y el desarrollo de la capacidad en ocho esferas, a saber: formación de docentes y empoderamiento de las escuelas, planes de estudio y evaluación de los alumnos, educación inclusiva, educación y formación técnica y profesional, administración y gobernanza, planificación estratégica, investigación y desarrollo, y alianzas y tecnología de la información y las

comunicaciones. En 2014 se estaban aplicando todas las políticas (docentes, educación inclusiva, y derechos humanos y solución de conflictos y tolerancia).

95. Se hicieron progresos para garantizar la inclusión de todos los niños y hacer hincapié en los procesos de aprendizaje cruciales y los valores fundamentales, en consonancia con el Programa Mundial para la Educación en Derechos Humanos. Esto se consiguió mediante programas de desarrollo profesional y materiales fáciles de usar para el personal docente.

96. El OOPS concluyó su análisis de las pruebas de verificación del nivel de conocimiento que se realizan en todo el Organismo (se examinaron de Árabe y Matemáticas 60.000 niños de los grados 4 y 8 en 4 zonas y 566 escuelas) y del Estudio de Observación en el Aula. Los resultados pusieron de relieve los progresos conseguidos y las dificultades existentes.

97. Se emprendieron tareas de diseño y obras de construcción de escuelas para crear un entorno favorable al aprendizaje aplicando las normas de protección pertinentes relacionadas con la seguridad, la accesibilidad y las cuestiones de género.

#### Objetivo estratégico 4

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

Logro previsto	Indicadores de progreso	Medición		
		Unidad de medida	Proporción	
Acceso y cobertura universales de la educación básica <sup>a</sup>	i) Tasa de deserción escolar en las escuelas elementales	Niños	Base (2013)	2,62 <sup>b</sup>
			Meta	2,40
			Actual (2014)	3,38
		Niñas	Base (2013)	1,33 <sup>c</sup>
			Meta	1,40
			Actual (2014)	1,78
	ii) Tasa de deserción en las escuelas preparatorias <sup>d</sup>	Niños	Base (2013)	4,02
			Meta	5,50
			Actual (2014)	4,75
		Niñas	Base (2013)	3,39
			Meta	4,70
			Actual (2014)	2,99

<sup>a</sup> Los resultados corresponden al curso escolar 2013/14. Las metas corresponden al curso 2014/15, ya que se informa sobre estos indicadores cada dos años y no se puede adaptar la metodología para informar de un solo año.

<sup>b</sup> El resultado de 2013 que figuraba en el informe del año pasado era incorrecto, ya que la cifra (2,64) correspondía al curso escolar 2011/12.

<sup>c</sup> El resultado de 2013 (1,24) que figuraba en el informe del año pasado era incorrecto.

<sup>d</sup> Las tasas de abandono de niños y niñas en 2013 (6,44 y 3,30, respectivamente) que figuraban en el informe de 2013 corresponden a las metas del curso escolar 2012/13, no a los resultados.

**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>
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 <sup>a</sup>	Base (2013)	3,0
		Meta (2014)	n.d.
		Actual (2014)	n.d.

<sup>a</sup> Las pruebas de verificación del nivel de conocimiento se realizan periódicamente y la más reciente terminó en 2013, por lo que no hay resultados ni metas correspondientes a 2014.

**Objetivo estratégico 6**  
**Mejorar el acceso a 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 y remisión de los estudiantes con necesidades especiales	Porcentaje de niños matriculados en las escuelas del OOPS que tienen necesidades especiales <sup>a</sup>	Base (2013)	3,60

<sup>a</sup> Este indicador figura incorrectamente en el informe de 2013 como “Porcentaje de alumnos con necesidades especiales que reciben apoyo”. Las cifras no incluyen la zona de operaciones de la República Árabe Siria.

**Productos**

- Se impartió educación general a aproximadamente 494.944 niños refugiados de Palestina que reunían los requisitos
- Se llevaron a cabo constantes reformas educativas en las cinco zonas de operaciones
- Se aplicó el marco normativo y se ultimaron herramientas de diagnóstico para detectar y ayudar a los niños con necesidades especiales
- Se construyeron 8 nuevas escuelas y 3 ampliaciones, y continuaron las obras de otras 13 nuevas escuelas y 3 ampliaciones
- Se prepararon diseños para 22 escuelas o ampliaciones aplicando las normas de protección

### C. Objetivo 3 Un nivel de vida digno

98. El OOPS se propone lograr el objetivo de desarrollo humano de que los refugiados de Palestina tengan un nivel de vida digno mediante intervenciones de su programa de servicios sociales y de socorro, su programa de microfinanciación y su programa de infraestructura y mejora de campamentos, en colaboración con los países de acogida y los asociados nacionales e internacionales, cuando proceda.

99. En 2014, el OOPS siguió proporcionando alimentos, dinero en efectivo y servicios especializados a casi 290.000 refugiados de Palestina mediante el Programa de la Red de Protección Social. Asimismo, a través de diversos programas de emergencia, prestó asistencia a 1.391.781 refugiados de Palestina en las cinco zonas, el 87% de ellos en Gaza y la República Árabe Siria. El Programa de la Red de Protección Social preservó 5.589.488 expedientes de refugiados mediante el Sistema de Información sobre la Inscripción de los Refugiados y aumentó la capacidad del sistema para atender las necesidades derivadas de la crisis siria. Se empezó a mejorar la capacidad y las funciones del Sistema de Información sobre la Inscripción de los Refugiados para la atención y seguimiento de las necesidades de los refugiados en materia de protección. Se completaron las reformas del Programa de la Red de Protección Social en Jordania, la Ribera Occidental y el Líbano, pero el OOPS no pudo hacer frente al aumento de la demanda debido a la escasa financiación y otras limitaciones, por lo que alrededor de 28.000 refugiados extremadamente pobres permanecieron en las listas de espera de esas zonas. Además, prosiguieron en todas las zonas los esfuerzos por racionalizar los paquetes de asistencia de emergencia y tradicionales, mejorar y adaptar los sistemas de detección, apoyar las respuestas de emergencia y la derivación de casos de violencia por razón de género, atender diversas necesidades de protección, e incorporar la perspectiva de género en la programación.

100. El programa de educación del OOPS contribuye a alcanzar este objetivo mejorando la empleabilidad mediante su programa de educación y formación técnica y profesional. En 2014, en coordinación con todas las zonas, se evaluaron y reformularon los indicadores para medir mejor la pertinencia, eficiencia y eficacia del programa. La estrategia del programa fue refrendada en julio de 2014 y ayudará a ampliar el acceso, más concretamente el de los grupos vulnerables, facilitará la sostenibilidad de la educación y formación técnica y profesional, mejorará su calidad y sistematizará los vínculos con los mercados de trabajo.

101. El programa de microfinanciación sufragó 34.967 préstamos por valor de 34,38 millones de dólares en 2014. El programa perdió 739.963 dólares en Gaza y 280.949 dólares en la República Árabe Siria a causa de los respectivos conflictos en esas zonas. Estas pérdidas no pudieron contrarrestarse con los 587.100 dólares generados por las operaciones en la Ribera Occidental y Jordania. Aunque aumentó el número y la cuantía de los préstamos desembolsados en 2014, no se alcanzaron las metas debido, entre otras cosas, al conflicto armado en la República Árabe Siria, la guerra en Gaza y el impacto de las medidas de presión sindical en la Ribera Occidental. A pesar del crecimiento experimentado en la República Árabe Siria, las operaciones de microfinanciación corren riesgo debido a la baja capitalización y a la devaluación de la libra siria frente al dólar de los Estados Unidos.

102. El programa de infraestructura y mejora de campamentos, en colaboración con las comunidades de refugiados de Palestina, inició, desarrolló o ejecutó planes de mejora en cinco campamentos del Líbano, Gaza y Jordania. El OOPS también rehabilitó viviendas cuya higiene y seguridad era inadecuada para las familias de la red de protección social. En Gaza se hicieron reparaciones en las viviendas de 41.217 familias afectadas por el conflicto de 2014.

### Objetivo estratégico 7 Reducir la pobreza extrema

Logro previsto	Indicador de progreso	Medición	
		Unidad de medida	Porcentaje
			<i>Todas las zonas de operaciones</i>
Mayor capacidad de quienes viven en la pobreza extrema para satisfacer sus necesidades alimentarias básicas	Porcentaje de personas que viven en la pobreza extrema que son beneficiarios del Programa de la Red de Protección Social del OOPS	Base (2013)	41,4 <sup>a</sup>
		Meta (2014)	70,5 <sup>b</sup>
		Actual (2014)	53,3

<sup>a</sup> Excluida la República Árabe Siria. El resultado de 2013 que figuraba en el informe del año pasado (56) era incorrecto.

<sup>b</sup> Se ha ajustado la meta tras suprimir la meta de la zona de la República Árabe Siria, donde no es pertinente este indicador; habida cuenta de la crisis actual sobre el terreno, esta zona ofrece cobertura general a todos los refugiados de Palestina.

### Productos

- Un promedio de 289.215 personas recibieron trimestralmente asistencia alimentaria y subsidios en efectivo
- El OOPS concluyó en tres zonas la transición del programa de casos de especial necesidad al Programa de la Red de Protección Social

### 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 o asistencia alimentaria	Base (2013)	1 323 626
		Meta (2014)	1 393 000
		Actual (2014)	1 363 118

**Objetivo estratégico 9**  
**Proporcionar servicios financieros inclusivos y acceso al crédito**

<i>Logro previsto</i>	<i>Indicadores de progreso</i>	<i>Medición</i>		
		<i>Unidad de medida</i>	<i>Número</i>	
Mayor prestación de servicios financieros	i) Número de préstamos desembolsados	Base (2013)	26 539	
		Meta (2014)	42 002	
		Actual (2014)	34 967	
			<i>Unidad de medida (en millones de dólares EE.UU.)</i>	
	ii) Valor de los préstamos desembolsados	Base (2013)	30,55	
		Meta (2014)	41,02	
Actual (2014)		34,38		

**Productos**

- Se financiaron 13.891 préstamos por valor de 19,44 millones de dólares en el territorio palestino ocupado y 11.288 préstamos por valor de 11,78 millones en Jordania, y se desembolsaron 9.788 préstamos por valor de 3,16 millones de dólares en la República Árabe Siria
- Las actividades anuales de captación de clientes aumentaron un 32% en total, mientras que el valor de la cartera creció un 13%, gracias al aumento de las actividades de captación en la República Árabe Siria, la Ribera Occidental y Jordania, que crecieron un 188%, un 17% y un 12% respectivamente. En Gaza, las actividades de captación disminuyeron un 13%, ya que el conflicto de 2014 obligó a suspender las operaciones de microfinanciación durante dos meses
- Se concedieron a empresas 19.305 préstamos por valor de 21,10 millones de dólares
- Se concedieron 15.662 préstamos de consumo y vivienda por valor de 13,28 millones de dólares para atender necesidades de educación y salud, adquirir bienes domésticos y para que las familias pudieran mejorar sus viviendas
- Los refugiados de Palestina constituyeron el 46% de los clientes, mientras que las empresas informales representaron el 84% de las empresas financiadas
- Los préstamos concedidos a mujeres constituyeron el 37% de la cartera y los clientes jóvenes de 18 a 30 años representaron el 28% del total de prestatarios

## Objetivo estratégico 10 Aumentar la empleabilidad

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 <sup>a</sup>	Base (2013) <sup>b</sup>	83,0
		Meta (2014)	87,8
		Resultado (2014) <sup>c</sup>	72,11
	ii) Tasas de empleo de las mujeres graduadas en los 12 meses siguientes a la graduación	Base (2013) <sup>d</sup>	76,0
		Meta (2014)	71,3
		Resultado (2014)	62,94

<sup>a</sup> Todas las cifras excluyen la República Árabe Siria.

<sup>b</sup> Incluida la República Árabe Siria la cifra es 78%.

<sup>c</sup> Incluida la República Árabe Siria la cifra es 72,29%.

<sup>d</sup> Incluida la República Árabe Siria la cifra es 75%.

### Productos

- Se impartió formación técnica y profesional a casi 7.300 estudiantes, el 43,4% de ellos mujeres
- Se realizó una encuesta de satisfacción con el empleo en todas las zonas excepto la Ribera Occidental
- Se brindó asesoramiento y orientación profesional a los estudiantes de las escuelas de nivel básico y preparatorio y a los estudiantes y aprendices de los centros de formación profesional.

## Objetivo estratégico 11 Mejorar el entorno urbano mediante un desarrollo sostenible de los campamentos y la mejora de la infraestructura y los alojamientos que no cumplen 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 las normas mínimas	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 (2013)	1 044
		Meta (2014)	5 445
		Resultado (2014)	1 068

### Productos

- Se rehabilitaron 1.068 viviendas (sin incluir los casos de emergencia de Gaza y el Líbano)
- Se hicieron reparaciones en las viviendas de 41.217 familias de Gaza afectadas por el conflicto
- Se reconstruyeron 953 viviendas en Rafah y más de 250 en el campamento de Nahr Al-Barid que habían resultado afectadas o destruidas por el conflicto de 2007

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

103. El OOPS se propone garantizar el pleno goce de los derechos humanos de los refugiados de Palestina, a nivel interno, protegiéndolos en y con su prestación de servicios y, a nivel externo, promoviendo un mayor respeto del derecho internacional, incluidos el derecho internacional humanitario y el derecho de los derechos humanos.

104. Los refugiados de Palestina siguieron teniendo graves problemas de protección debido a que la ocupación, el conflicto armado y los desplazamientos continuaron durante todo el año 2014. El OOPS considera que la protección y el desarrollo humano son objetivos que se refuerzan mutuamente, por lo que procura prestar servicios de calidad y también proteger y promover los derechos de los refugiados de Palestina. La labor de protección del OOPS tiene dimensiones internas y externas.

105. A nivel interno, 15.687 docentes del OOPS participaron en su programa de formación sobre derechos humanos, solución de conflictos y tolerancia, y el 94% de ellos afirmaron que había mejorado su capacitación. El proceso de auditoría anual de las actividades de protección, que mide el grado de armonización de los programas básicos del Organismo con sus normas de protección, se llevó a cabo en todas las zonas excepto la República Árabe Siria, debido a los problemas de seguridad. El grado general de armonización en 2014 fue del 49%. El OOPS adolece de varias limitaciones en esta esfera, incluida la falta de recursos suficientes y el reto de aumentar los conocimientos técnicos del personal en materia de protección. Un resultado clave del proceso de 2014 fue reconocer la necesidad de fortalecer los procedimientos y sistemas de seguimiento y derivación de los casos de protección individual. El OOPS mantuvo su enfoque multisectorial para hacer frente a la violencia por razón de género estableciendo sistemas de derivación para encontrar a los supervivientes y facilitarles el acceso a los servicios.

106. A nivel externo, el OOPS siguió promoviendo un mayor respeto del derecho internacional, incluido el derecho internacional humanitario y el derecho de los derechos humanos. Esto incluyó documentar las presuntas violaciones del derecho internacional y señalar las preocupaciones detectadas a la atención de los correspondientes garantes de derechos mediante campañas de promoción públicas y privadas. En 2014, las intervenciones del OOPS ante las autoridades competentes recibieron respuesta positiva en el 41% de los casos. Al considerar este resultado debe tenerse en cuenta que la protección ha empeorado en varias zonas de operaciones debido a la reanudación de las hostilidades en Gaza, la continuación del

conflicto de la República Árabe Siria y las corrientes de refugiados y las restricciones fronterizas en Jordania y el Líbano. El OOPS también siguió colaborando efectivamente con el sistema internacional de derechos humanos, proporcionando aportaciones a los órganos creados en virtud de tratados, los procedimientos especiales y otros mecanismos sobre cuestiones de protección que afectan negativamente a los refugiados de Palestina.

### Objetivo estratégico 12

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

Logro previsto	Indicadores de progreso	Medición	
		Unidad de medida	Porcentaje
Mayor conformidad de la prestación de servicios con las normas internacionales, en particular las normas de protección	i) Grado de cumplimiento de las normas de protección del OOPS <sup>a</sup>	Base (2013)	46,6
		Meta (2014)	54
		Resultado (2014)	49
	ii) Porcentaje de personal docente que concluye con éxito el programa de formación en derechos humanos, solución de conflictos y tolerancia	Base (2013)	20 <sup>b</sup>
		Meta (2014)	40
		Resultado (2014)	76

<sup>a</sup> Excluida la República Árabe Siria.

<sup>b</sup> El resultado (9,5) que figuraba en el informe de 2013 era provisional; esta es la cifra correcta.

### Objetivo estratégico 13

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

Logro previsto	Indicador de progreso	Medición	
		Unidad de medida	Porcentaje
Mejores programas y políticas en materia de protección	Porcentaje de cuestiones de protección que han recibido una respuesta positiva de las autoridades	Base (2013)	66,6
		Meta (2014)	40
		Resultado (2014)	41

### Productos

- Se impartieron al personal de primera línea de todos los programas 1.197 cursos básicos, 622 avanzados y 636 especializados sobre la forma de hacer frente a la violencia por razón de género
- Se encontró a 2.539 supervivientes de actos de violencia por razón de género y hubo 2.020 derivaciones y acceso a 3.061 servicios
- Se detectaron casos de protección y se les dio respuesta mediante derivación a servicios especializados internos y externos

- Se aportaron datos sobre los refugiados de Palestina para 11 informes sobre derechos humanos de las Naciones Unidas, a raíz de las solicitudes hechas por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, el Secretario General u otros mecanismos de derechos humanos competentes, de conformidad con resoluciones del Consejo de Seguridad, la Asamblea General y el Consejo de Derechos Humanos

#### Objetivo estratégico 14

##### Reforzar la capacidad de los refugiados para concebir e implementar servicios sociales sostenibles en sus comunidades

Logro previsto	Indicador de progreso	Medición	
		Unidad de medida	Porcentaje
Capacidad de los refugiados para concebir e implementar servicios sociales sostenibles en sus comunidades	Número de alianzas establecidas con organizaciones comunitarias del OOPS <sup>a</sup>	Base (2013)	–
		Meta (2014)	14
		Resultado (2014)	7

<sup>a</sup> Este indicador sustituye al denominado “Porcentaje de organizaciones comunitarias que mejoran su nivel de desempeño en materia de gestión financiera, prestación de servicios y gobernanza”, que ya no se incluye en los informes del OOPS.

#### Producto

- La zona de operaciones del Líbano renovó siete memorandos de entendimiento en 2014. La zona de Jordania comenzó el proceso de redacción y autorización legal de los memorandos de entendimiento y los estatutos de las organizaciones comunitarias, por lo que aún no han establecido alianzas oficiales.

#### 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

Logro previsto	Indicador de progreso	Medición	
		Unidad de medida	Porcentaje
Mejor acceso a la inscripción	Porcentaje de nuevas inscripciones que se ajustan a las normas del OOPS	Base (2013)	99
		Meta (2014)	100
		Resultado (2014)	90

#### Producto

- La implantación del Sistema de Información sobre la Inscripción de los Refugiados facilitó la aplicación por el personal de las Instrucciones Unificadas sobre los Requisitos y Trámites de Inscripción, mejoró notablemente la capacidad del OOPS para vigilar las transacciones y los procesos, y permitió prestar servicios a los refugiados de forma más digna y eficiente.

**Nota final**

107. El Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente fue creado en virtud de la resolución 302 (IV) de la Asamblea General, de diciembre de 1949. El Organismo es un órgano subsidiario de la Asamblea que comenzó a funcionar el 1 de mayo de 1950, atendiendo 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 2014 abarcaba una población de 5.1 millones de refugiados de Palestina inscritos, y una dotación de unos 30.000 empleados. Se entiende por refugiados de Palestina las personas cuyo lugar habitual de residencia durante el período comprendido entre el 1 de junio de 1946 y el 15 de mayo de 1948 era Palestina y que, tras el conflicto de 1948, perdieron tanto su hogar como sus medios de subsistencia, así como sus descendientes por línea paterna.

108. La misión del Organismo es ayudar a los refugiados de Palestina a desarrollar su pleno potencial humano hasta que se encuentre una solución duradera y justa 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 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.

---

15-05477 (S) 160915 180915

Se ruega reciclar 