

برنامج
الأغذية
العالمي



Programme
Alimentaire
Mondial

World
Food
Programme

Programa
Mundial
de Alimentos

**Período de sesiones anual
de la Junta Ejecutiva**

Roma, 12-16 de junio de 2006

ASUNTOS FINANCIEROS, PRESUPUESTARIOS Y DE RECURSOS

Tema 6 del programa

Para examen

S

Distribución: GENERAL
WFP/EB.A/2006/6-F/1
10 mayo 2006
ORIGINAL: INGLÉS

INFORME DEL INSPECTOR GENERAL

La tirada del presente documento es limitada. Los documentos de la Junta Ejecutiva se pueden consultar en el sitio Web del PMA (<http://www.wfp.org/eb>).

NOTA PARA LA JUNTA EJECUTIVA

El presente documento se remite a la Junta Ejecutiva para su examen.

La Secretaría invita a los miembros de la Junta que deseen formular alguna pregunta de carácter técnico sobre este documento a dirigirse al funcionario del PMA encargado de la coordinación del documento, que se indica a continuación, de ser posible con un margen de tiempo suficiente antes de la reunión de la Junta.

Director, OSD:

Sr. A. Khan

Tel.: 066513-2029

Para cualquier información sobre el envío de documentos para la Junta Ejecutiva, sírvase dirigirse a la Sra. C. Panlilio, Auxiliar Administrativa de la Dependencia de Servicios de Conferencias (tel.: 066513-2645).



RESUMEN

De conformidad con el Artículo VI, párrafo 2) b) viii) del Estatuto del PMA, la Junta recibe un informe bienal del Inspector General para su examen y transmisión a la Oficina de Servicios de Supervisión Interna de las Naciones Unidas, según lo dispuesto en la decisión WFP/EB.3/96/3 de la Junta. Éste es el sexto informe del Inspector General y abarca el período comprendido entre enero de 2004 y diciembre de 2005.

En este documento:

- se presenta una sinopsis de la misión de la Dirección de Servicios de Supervisión (OSD), su estrategia, las normas por las que se rige su funcionamiento, la disponibilidad de recursos, las actividades, la garantía de la calidad y la satisfacción del cliente;
- se resumen las actividades de auditoría, investigación e inspección, así como las dificultades que hayan podido surgir desde el punto de vista de la gestión en el marco de esa labor y la respuesta de la dirección a tales dificultades;
- se notifica un número total de pérdidas por encima de los 8,8 millones de dólares EE.UU. y recuperaciones de fondos y activos por más de 1,57 millones de dólares durante el período en cuestión;
- se ofrece un panorama general de las tendencias, según pidió la Junta;
- se brinda información sobre el seguimiento de las iniciativas relativas a la aplicación de “procedimientos óptimos”;
- se describe la cooperación con otras dependencias de supervisión y gobiernos anfitriones;
- se proporciona una reseña preliminar de la labor en 2006-2007; y
- se facilita, en los anexos, una lista de auditorías e inspecciones, así como un resumen de las investigaciones importantes llevadas a cabo durante el bienio.

PROYECTO DE DECISIÓN*

La Junta toma nota del “Informe del Inspector General” (WFP/EB.A/2006/6-F/1) y decide transmitirlo, junto con sus observaciones, a la Oficina de Servicios de Supervisión Interna de las Naciones Unidas (OSSI).

* Se trata de un proyecto de decisión. Si se desea consultar la decisión final adoptada por la Junta, sírvase remitirse al documento “Decisiones y recomendaciones del período de sesiones anual de 2006 de la Junta Ejecutiva” (WFP/EB.A/2006/16) que se publica al finalizar el período de sesiones.

INTRODUCCIÓN

1. La oficina del Inspector General se estableció en 1994 y el primer informe que presentó a la Junta fue en 1996. En 2001 se unificaron todas las funciones de supervisión¹, que pasaron a quedar comprendidas en una Dirección de Servicios de Supervisión (OSD) encabezada por el Inspector General y un Director. En 2003, la función de evaluación se separó de la OSD y se encomendó a la Dirección de Gestión Basada en los Resultados (OEDR) que acababa de crearse. En 2005, el Director Ejecutivo ratificó y aprobó la Carta de la Dirección de Servicios de Supervisión, que se reproduce en el Anexo I.
2. El presente informe comprende el bienio 2004-2005, y es el sexto de una serie de informes presentados por el Inspector General a la Junta.

COMETIDO

3. El cometido de la OSD es proporcionar al Director Ejecutivo una garantía y unos servicios de investigación y consultoría independientes y objetivos con el fin de dar una plusvalía a las operaciones del PMA y de mejorarlas. Para ello se sirve de auditorías internas, inspecciones, investigaciones y otros servicios de asesoría.

NORMAS

4. La OSD lleva a cabo su función de auditoría conforme a las Normas para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna publicadas por el Instituto de Auditores Internos (IIA), y su función de investigación de conformidad con las Normas uniformes para la investigación aprobadas por la Tercera Conferencia de Investigadores Internacionales de las Organizaciones de las Naciones Unidas y las Instituciones Financieras Multilaterales.

ESTRATEGIA

5. La estrategia de supervisión para el bienio se incorporó en una gran variedad de iniciativas institucionales sobre el sistema de gobierno emprendidas por el PMA, ya sea por conducto de la OSD o por otros medios, destinadas a fortalecer su entorno de control interno. Tales iniciativas abarcaron, entre otras, la gestión basada en los resultados, la gestión de riesgos, el fortalecimiento del Comité de Auditoría Interna y el fortalecimiento de la gestión financiera.
6. Tras aplicar un enfoque orientado a los riesgos en las oficinas sobre el terreno, la OSD adoptó una estrategia de auditoría anual de todas las oficinas en los países de alto riesgo y por ciclos trienales en las otras oficinas, teniendo presente el plan de trabajo del auditor externo. Las oficinas sobre el terreno se clasificaron en función de los riesgos con que se enfrentaban; unas 26 entraron en la categoría de “alto riesgo”. En vista de la poca probabilidad de auditar algunas oficinas en los países debido a su perfil de bajo riesgo, éstas fueron objeto de inspecciones por parte de la OSDI. Se adoptaron estrategias basadas

¹ Oficina de Auditoría Interna (OSDA), Oficina de Inspección e Investigación (OSDI) y Oficina de Evaluación (OEDE).



en los riesgos distintas para la auditoría de las entidades de la Sede y el sector de la tecnología de la información.

7. Las principales novedades de la estrategia fueron la orientación al cliente y un mayor nivel de consultas con la Dirección. Ello fomentó el establecimiento de prioridades y el uso eficaz de los recursos. La evaluación de los riesgos y la priorización de las oficinas sobre el terreno, así como de las principales entidades de la Sede y de las entidades relacionadas con la tecnología de la información, se llevaron a cabo en consulta con la dirección.
8. Si bien la realización de investigaciones siguió siendo la principal prioridad de la OSDI, durante el bienio también se siguieron aplicando elementos dinámicos de la estrategia destinados a reducir el riesgo de fraude, corrupción y mala gestión, tales como la promoción del servicio de consulta telefónica directa, la preparación y distribución de carteles de difusión y sensibilización, la publicación de avisos del Inspector General, la realización de sesiones informativas sobre gestión y la participación activa en sesiones de capacitación para los directores en los países.

RECURSOS

9. Para cumplir su estrategia, la OSD recibió un mayor número de recursos en el bienio 2004-2005 que en el 2002-2003. En el siguiente Cuadro 1 se presenta una comparación:

CUADRO 1: RECURSOS DE LA OSD		
	2002-2003	2004-2005
Fondo del presupuesto AAP (en millones de dólares)	3 373	5 586
Profesionales	8	16
Servicios generales	7	8
Total del personal de la OSD	15	24

10. Se pusieron a disposición recursos suplementarios por medio de la empresa TNT y del Departamento del Reino Unido para el Desarrollo Internacional (DFID) para trabajar principalmente en la esfera de la gestión de los riesgos institucionales, y por medio de los servicios gratuitos de Price Waterhouse Coopers (PwC) para la auditoría de la intervención del PMA a raíz del tsunami en el Océano Índico. Además, los despachos regionales, las oficinas en los países y otras direcciones complementaron los servicios de investigación poniendo a disposición a expertos especializados en los principales casos y a personal local para realizar investigaciones bajo la dirección de la OSDI, en caso necesario.

ACTIVIDAD

11. La OSD realizó las siguientes actividades fundamentales en el bienio, que se presentan en comparación con el período 2002-2003:

CUADRO 2: ACTIVIDADES DE LA OSD						
Auditoría interna					Investigación	Inspecciones
	Terreno	Sede	TI	Servicios de auditoría		
2002-2003	24	9	2	185	77	6
2004-2005	62	13	1	255	150	7

12. Se registró un importante aumento de las actividades de supervisión durante el bienio. Todas las oficinas sobre el terreno de alto riesgo fueron auditadas anualmente, salvo aquellas en las que la dirección había pedido expresamente más tiempo para aplicar las recomendaciones formuladas en la auditoría del año anterior, o en las que se preveía llevar a cabo una auditoría externa. En el Anexo II figura una lista detallada de las auditorías y las inspecciones, mientras que en el Anexo III se presenta un resumen de las principales investigaciones.

GARANTÍA DE CALIDAD

13. La OSD había encargado un examen externo en 2003, cuyo resultado fue establecer pautas de referencia entre los procesos de trabajo de la OSD y los procedimientos óptimos del sector. Durante el bienio, la OSD emprendió 49 “proyectos” para poner en práctica las recomendaciones del examen y fortalecer su funcionamiento interno. En el curso de 2006 la OSD se está sometiendo a más exámenes.
14. El Instituto de Auditores Internos (IIA) llevó a cabo una evaluación de la calidad de la OSDA en febrero de 2006 con el fin de:
- determinar si sus actividades estaban en consonancia con las Normas para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna del IIA (las Normas);
 - evaluar su eficiencia y eficacia; y
 - establecer las posibilidades de mejorar su gestión de los recursos y procesos operativos.

15. El IIA llegó a la conclusión de que, en líneas generales, las actividades de la OSDA cumplían las normas². La OSDI será examinada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF).

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

16. En vista de su orientación hacia el cliente, en la conclusión de cada labor de auditoría y de inspección, la OSD pide retroinformación sobre el proceso a la entidad que ha examinado. Ello se hace por medio de una encuesta normalizada acerca de la satisfacción del cliente. La encuesta consiste en 20 preguntas que abarcan cinco esferas clave de la labor, que los encuestados deben responder dando una puntuación de 1 a 5, en donde el 1 representa “para nada satisfecho” y el 5 “sumamente satisfecho”. En general, los clientes/directores dieron a la OSD una puntuación de 4,1, “satisfecho”. En el Anexo IV se presentan las puntuaciones de las principales esferas. La OSD usa los resultados de la encuesta para detectar y aplicar medidas de mayor valor añadido, y así mejora continuamente su prestación de servicios a los clientes.

DIFICULTADES DE LA DIRECCIÓN

17. El cometido del PMA es usar la ayuda alimentaria para respaldar el desarrollo económico y social y atender a las necesidades alimentarias de emergencia y de socorro prolongado de los refugiados y otras personas, así como para promover la seguridad alimentaria. El objetivo del Plan Estratégico del PMA es contribuir al logro de los objetivos de desarrollo del Milenio mediante intervenciones respaldadas por ayuda alimentaria orientadas a las personas que sufren hambre y pobreza. El plan destaca cinco Objetivos estratégicos y siete Objetivos de gestión. También incorpora cinco riesgos institucionales. Durante el bienio, de conformidad con su mandato, la OSD ha procurado brindar una garantía independiente, agregar valor y recomendar mejoras a las operaciones del PMA.
18. La OSD es consciente de que durante el bienio la dirección emprendió varias iniciativas tendentes a mejorar sus procesos y procedimientos y a aumentar sus realizaciones. Conforme a la labor realizada y/o a los informes publicados en 2004-2005, la OSD considera que, pese a los progresos logrados, para el PMA siguió siendo difícil asegurar en

² Según el informe final. El IIA prevé un sistema de clasificación del nivel de observancia de las normas, que consta de tres categorías: observancia en líneas generales, observancia parcial, e inobservancia.

En nuestra terminología, por “observancia en líneas generales” se entiende que la actividad de auditoría interna cuenta con una carta, políticas y procesos que se estima están en consonancia con las normas, con cierto margen de mejora, según se señala en nuestras recomendaciones. Por “observancia parcial” se entiende que la actividad está procurando de buena fe cumplir lo prescrito, pero que no ha logrado alcanzar algunos de sus objetivos. Con todo, las excepciones encontradas no impidieron que la actividad de auditoría interna desempeñara sus funciones de manera aceptable. Por “inobservancia” se entiende que hay deficiencias en la práctica que se estiman tan importantes que afectan en gran medida o impiden el desempeño adecuado de la actividad de auditoría interna en todos los ámbitos que recaen bajo su responsabilidad, o en los más importantes.

En conjunto, la actividad de la OSDA corresponde a la categoría de “observancia en línea generales”. Las normas se dividen en dos categorías principales, a saber, “normas sobre atribuciones” y “normas de funcionamiento”. El equipo de garantía de calidad opina que la actividad de la OSDA en el PMA de las Naciones Unidas cumple en líneas generales con las normas sobre atribuciones y las normas de funcionamiento. También corresponde a la categoría de “observancia en líneas generales” por lo que se refiere al Código de Ética, que forma parte del Marco de Prácticas Profesionales del IIA.



las siguientes esferas que sus objetivos se alcanzaran conforme a sus políticas, procedimientos, normas y reglamentos.

Gestión y presentación de informes financieros

19. Habida cuenta de la necesidad de fortalecer su gestión financiera, el PMA estableció un “Fondo de fortalecimiento de la gestión financiera” para el que hizo una asignación de 6,3 millones de dólares en 2004-2005. Esto permitió que se contratara y capacitara a personal de finanzas, se mejoraran los informes financieros y se publicara un manual unificado de finanzas. El fondo debe continuar en 2006-2007. Las auditorías de la OSD de los estados financieros provisionales y de las oficinas en los países, así como la investigación del fraude financiero en el Despacho Regional de Johannesburgo (África meridional) (ODJ) señalan que las siguientes esferas principales, entre otras, necesitan una atención continua de parte de la dirección:

- la debida distribución de tareas;
- la conciliación de las cuentas bancarias y el correspondiente examen;
- la conciliación de las cuentas de los proveedores y el correspondiente examen;
- el mantenimiento de las cuentas de los proveedores en el Sistema Mundial y Red de Información del PMA (WINGS);
- la transferencia de gastos entre categorías de programas;
- la contabilidad de préstamos y empréstitos de productos entre categorías de programas; y
- el fortalecimiento de los controles en el sistema electrónico de pagos.

20. En las auditorías e investigaciones se formularon 461 recomendaciones en la esfera de la gestión y la presentación de informes financieros. De éstas, 22 fueron a raíz de la investigación del fraude financiero en el ODJ. La dirección ha comenzado a adoptar medidas respecto de estas recomendaciones mediante una serie de proyectos de mejora de la gestión financiera.

Movilización de recursos

21. El PMA es una organización de financiación voluntaria. Como resultado de ello, la movilización de fondos para atender a las necesidades es un objetivo de gestión fundamental. La estrategia de recaudación de fondos depende del fortalecimiento de las actividades de movilización de recursos en los países donantes habituales, la promoción de nuevos donantes, la participación del sector privado y la utilización óptima de los recursos. Durante el bienio, la dirección ha emanado políticas y directrices sobre: donantes privados del PMA; procedimientos aplicables a la cuenta especial del fondo de contrapartida para los donantes emergentes; consolidación de fondos generados en el plano local dentro del marco financiero y administrativo del PMA; y nuevas asociaciones para atender a las mayores necesidades (ampliación de la base de donantes del PMA). Si bien se ha avanzado mucho en materia de racionalización de políticas y procedimientos, la auditoría de la OSD de los estados financieros provisionales de 2004-2005, además de las auditorías de las oficinas sobre el terreno durante 2004-2005, indican que se debe seguir trabajando en temas relativos a:

- la aplicación del principio de recuperación total de costos a las contribuciones en especie de los gobiernos;



- la aplicación del principio de recuperación total de costos a los servicios prestados en nombre de terceras partes (por ejemplo, los gobiernos);
 - la aplicación del principio de recuperación total de costos a las contribuciones del sector privado; y
 - la valoración y el registro de los productos en especie y las contribuciones de servicios en especie.
22. Las cuestiones de que se trata son complejas. La dirección está elaborando nuevas directrices para abordar asuntos relacionados con la recuperación total de costos.

Intervenciones de emergencia

23. El PMA es uno de los principales organismos de intervención en casos de emergencia humanitaria del sistema de las Naciones Unidas. Su primer objetivo estratégico es salvar vidas en situaciones de crisis. Los principales riesgos institucionales con que se enfrenta surgen de su participación en emergencias de origen natural y causadas por el hombre en todo el mundo. En 2004-2005 atendió a por lo menos cuatro emergencias de gran magnitud, en el Sudán, a raíz del tsunami, en el Níger y en el Pakistán. El Director Ejecutivo confía en tener una estructura de apoyo que permita al PMA responder simultáneamente con eficacia a un máximo de tres emergencias de gran magnitud repentinas. La labor de auditoría e investigación de la OSD ha puesto de manifiesto que hay varias esferas en donde es necesario introducir mejoras para alcanzar los objetivos fijados:
- fortalecimiento de los mecanismos de intervención en situaciones de urgencia;
 - garantía de contar con los debidos marcos de control en las primeras etapas de las operaciones; y
 - prestación del debido apoyo auxiliar en el momento en que surge una emergencia.
24. El Departamento de Operaciones (OD) organizó un taller que se centró en el mecanismo de respuesta de emergencia del PMA. También realizó un estudio, cuyas recomendaciones se están poniendo en práctica. Además, el Director Ejecutivo ha emitido en fecha reciente una directiva relativa al protocolo de puesta en marcha de las intervenciones de la Organización en caso de emergencias. La OSD entiende que se está también trabajando para abordar los temas del control interno y el apoyo auxiliar en las primeras fases de una emergencia.

Gestión y pérdidas de productos

25. En el bienio 2004-2005 el PMA manipuló 10,8 millones de toneladas de alimentos. Su principal instrumento en materia de gestión y seguimiento de productos es el sistema de análisis, procesamiento y seguimiento de productos (COMPAS), cuya segunda versión ya está prácticamente implantada en toda la Organización. El PMA depende en gran medida del sistema COMPAS para generar los informes sobre las pérdidas después de la entrega y presentar los informes normalizados de los proyectos. La labor de auditoría, investigación e inspección de la OSD indicó que se registran deficiencias en los controles de la gestión de productos, especialmente en las fases iniciales de las emergencias. Para fortalecer los mecanismos de control será necesario:
- ponerse al día con el registro de conocimientos de embarque en el sistema COMPAS;
 - hacer un seguimiento de los productos hasta la distribución final a los beneficiarios;
 - contabilizar con precisión los préstamos y reembolsos de productos;



- racionalizar y mejorar los mecanismos de seguimiento de la distribución de alimentos; y
 - mejorar la gestión de los depósitos.
26. A raíz de una investigación sobre un caso de desvíos de alimentos en Camboya, el OD emitió una circular en la que se pedía que el personal internacional de todas las oficinas en los países pasara por lo menos siete días al mes en el terreno para inspeccionar los proyectos de alimentos por trabajo y hacer un seguimiento de la distribución de alimentos; además, se publicó un nuevo manual sobre las actividades de alimentos por trabajo.

Gestión de programas y proyectos

27. Todas las operaciones del PMA se ejecutan como programas o proyectos. Por lo tanto, resulta fundamental que las partes interesadas confíen plenamente en mecanismos de gestión de los programas y proyectos y la presentación de los informes correspondientes. En la labor de auditoría, investigación e inspección de la OSD se han detectado ciertas esferas en las que la dirección sigue enfrentándose con problemas. Se trata de:
- la ejecución de los programas y la presentación de los correspondientes informes por parte de los asociados cooperantes;
 - los sistemas y procedimientos de seguimiento;
 - la coordinación entre los programas y la logística;
 - la evaluación de las necesidades y la orientación de la ayuda a los beneficiarios;
 - los procedimientos de aprobación de las operaciones bilaterales; y
 - la base de datos/sistema información sobre los programas a fin de gestionar las actividades programáticas en toda la Organización.
28. De todas las esferas enumeradas, los elementos de ejecución de los programas y de presentación de los informes correspondientes por parte de los asociados cooperantes, así como los sistemas de seguimiento, son los que plantean los mayores retos a la dirección. Si estos aspectos no son eficaces, sumados a las deficiencias del sistema de gestión de productos, no es posible obtener la debida garantía de que se hayan distribuido todos los alimentos a los beneficiarios previstos, y de que no se hayan producido desvíos y/o pérdidas de alimentos excesivamente grandes. La OSD entiende que se está aplicando un enfoque común de seguimiento y evaluación por el que se abordarán algunas de las recomendaciones formuladas.

Compras

29. El PMA compra una gran cantidad de alimentos, artículos no alimentarios (ANA) y servicios de transporte. Las compras totales del bienio ascendieron aproximadamente a 3.400 millones de dólares, de los cuales 1.800 millones correspondieron a alimentos, 530,1 millones a ANA y 1.100 millones a servicios de transporte. El PMA cuenta con un sistema exhaustivo de examen y aprobación de las compras, que incluye un mecanismo único que es el Comité sobre productos, transporte y seguros (CCTI) para los contratos relativos a alimentos, servicios de transporte y servicios conexos de valor elevado. En las auditorías de la OSD se señalaron a la atención de la dirección las siguientes deficiencias de las prácticas de compra:
- falta de procedimientos formales de compra para los servicios de flete marítimo;



- necesidad de actualizar los manuales de instrucciones en relación tanto con los alimentos como con los artículos no alimentarios;
 - falta de procedimientos formales de selección de proveedores;
 - cumplimiento insuficiente de los requisitos de presentación de informes anteriores a la adjudicación de los contratos; y
 - inobservancia de normas, reglamentos y disposiciones en materia de delegación de facultades, especialmente en situaciones de emergencia.
30. La dirección convino en fortalecer más los controles promoviendo la intervención y pertinencia del CCTI y el Comité de compras de alimentos de la Sede. También convino en publicar manuales y directrices actualizados.

Operaciones aéreas

31. El PMA realiza operaciones aéreas de carácter humanitario en nombre del sistema de las Naciones Unidas administrando el Servicio aéreo humanitario de las Naciones Unidas (UNHAS). Se trata de un emprendimiento de gran magnitud, en constante aumento. Por ejemplo, en los momentos de mayor actividad, este servicio se ocupaba de un promedio de 60 aeronaves asignadas a varias operaciones. En el marco de estas auditorías, la OSDA examinó las operaciones de transporte aéreo y su gestión, tanto en el terreno como en la Sede. A raíz de este examen se detectaron las siguientes dificultades con que se enfrentaba el PMA en la esfera de las operaciones aéreas:
- plena aplicación de las recomendaciones de la OACI;
 - fortalecimiento de los mecanismos de control y los procedimientos relativos a la selección de los contratistas y el examen de su desempeño;
 - establecimiento de procedimientos en las primeras fases de las operaciones;
 - fortalecimiento de los procedimientos aplicables a la programación del transporte de pasajeros y mercancías a fin de lograr una mayor transparencia; y
 - elaboración de informes normalizados en los que se indique el desempeño.
32. Las constataciones de la OSD coincidieron con las del informe completo del Auditor Externo sobre el examen de las operaciones aéreas del PMA (WFP/EB.A/2004/INF/8-A). La dirección informó a la Junta Ejecutiva de que había aplicado las recomendaciones formuladas en ese informe.

Transporte y logística

33. El transporte y la logística constituyen el eje de las operaciones del PMA. En la mayor parte de las situaciones de emergencia, el personal de logística es el primero en movilizarse y el primero en intervenir. Los fallos en los mecanismos de control de los contratos de transporte demostraron ser uno de los factores que contribuyeron a posibilitar el fraude cometido en el ODJ. La auditoría y la labor de investigación de la OSD en el terreno señalaron que la dirección se enfrentaba con los siguientes retos:
- intensificación de la coordinación entre los programas y la logística a fin de que los alimentos llegaran efectivamente a los beneficiarios;
 - fortalecimiento y seguimiento de los procedimientos relativos a la selección de las compañías de transporte, la ampliación de los contratos y la presentación de informes al CCTI;



- fortalecimiento de la gestión de la flota de camiones para asegurar que ésta se utilizara plenamente;
 - necesidad de garantizar que los pagos a los contratistas se efectuasen en virtud de contratos válidos; y
 - necesidad de garantizar que los anticipos a las empresas de transporte se manejaran y supervisaran debidamente.
34. El personal directivo de la ODT ha adoptado varias medidas para aplicar las recomendaciones de la OSD. Entre ellas, el diseño de un sistema de gestión de la flota y la preparación de especificaciones sobre la flota de vehículos tras efectuar un examen de las necesidades. Además, la ODT ha encargado a todo el personal de logística que prepare la debida documentación para *todas* las contrataciones y especialmente para los sucesos derivados del incumplimiento de los procedimientos contractuales establecidos. Se ha intensificado la planificación en relación con las operaciones de logística y se prevén programas de capacitación para oficiales de logística. La ODT también tiene la intención de realizar anualmente misiones de examen propias.

Tecnología de la información

35. El PMA ha invertido considerablemente en sus sistemas de información e infraestructura de telecomunicaciones, lo cual le ha aportado muchos beneficios. El sistema WINGS está disponible en más del 90% de las oficinas en los países. Además, más del 90% de las oficinas del PMA están conectadas entre sí mediante un sistema muy económico de microterminales. La conectividad por medio de las telecomunicaciones y el correo electrónico son los pilares de todas las operaciones de emergencia, por lo cual el PMA se ha convertido en un proveedor primordial de servicios de telecomunicaciones a nivel interinstitucional. La base de datos Oracle para el sistema SAP (sistemas, aplicaciones y productos) está debidamente protegida contra amenazas internas y externas de piratería. Las tres esferas principales que requieren atención inmediata de la dirección son las siguientes:
- preparación de planes para asegurar la continuidad de las operaciones y la recuperación en caso de catástrofe;
 - actualización de la estrategia de tecnología de la información, mediante directivas y controles de alto nivel sobre los servicios que deben proporcionarse y los riesgos que han de gestionarse en esta esfera; y
 - examen de la configuración del sistema SAP y de la estructura de control para asegurar que se aproveche al máximo la estructura de control de las aplicaciones facilitada por el SAP y no se asignen perfiles contradictorios al personal, y además que el conjunto de medidas sobre planificación de los recursos institucionales se configure de forma que proporcione a las oficinas en los países datos útiles para los informes y demás información necesaria para la adopción de decisiones.
36. La dirección ha convenido en introducir las normas de las series de textos sobre la infraestructura de la tecnología de la información para gestionar la prestación de los servicios informáticos que necesita el Programa y en preparar un “plan de continuidad operativa”. Es necesario introducir mejoras en algunos procesos clave de prestación de servicios de tecnología de la información a fin de que se logre el debido control de las inversiones en los sistemas y la infraestructura informática.

PÉRDIDAS Y RECUPERACIONES

37. Durante el bienio se documentaron pérdidas por un valor superior a los 8,8 millones de dólares. Este aumento significativo de pérdidas en comparación con las cifras de los bienios anteriores obedece fundamentalmente a tres casos de importancia, dos de los cuales se refieren a pérdidas de productos descubiertas en Camboya (1,8 millones de dólares) y en el Sudán (más de 400.000 dólares). Sin embargo, en el Sudán aún no se ha calculado la cifra exacta de las pérdidas totales. El tercer caso importante fue una pérdida de 6.047.000 dólares producto del fraude financiero en el ODJ. En el curso del período examinado se recuperaron más de 1,57 millones de dólares. La mayor parte de esta suma procede de Burkina Faso y Camboya, donde, debido a la persistencia de la dirección, el PMA está logrando gradualmente recuperar todas las pérdidas.

TENDENCIAS

38. La OSD indicó más arriba 10 esferas que planteaban dificultades particulares a la dirección. Entre ellas, la gestión y las pérdidas de productos, la gestión financiera, las compras, la gestión de programas y proyectos y el transporte y la logística son las que han dado lugar al mayor número de observaciones. En efecto, estas cinco esferas fueron objeto del 58% de todas las observaciones formuladas por la auditoría interna, resultado que coincide con el de la labor de inspección e investigación. Además, coincide con la situación reinante en el bienio 2002-2003 e indica la necesidad de que la dirección siga centrándose en la gestión, especialmente en las primeras fases de las emergencias.
39. En su base de datos, la OSDA clasifica los problemas planteados por las auditorías en función de cinco causas subyacentes de primer orden. En el período objeto de examen, conforme a lo sucedido en el ejercicio anterior, la categoría de “observancia” sigue siendo la causa principalmente que motiva las observaciones de las auditorías. La OSD mantiene que esto se debe primordialmente a la labor del PMA en situaciones de urgencia, cuando se ejerce más presión sobre el cumplimiento de las normas y los procedimientos prescritos. Es importante que la dirección examine si las normas, reglamentos y procedimientos vigentes convienen a las situaciones de urgencia. De lo contrario, habrán de concebirse normas, reglamentos y procedimientos más realistas y aplicables, procurando siempre mantener los controles adecuados.
40. Por lo que respecta a las investigaciones, el número de reclamaciones registradas prácticamente se duplicó en relación con el bienio anterior. Se registró un aumento importante, por ejemplo, de los casos de acoso, abuso de poder y acoso/explotación sexuales. También se registraron más casos de pérdidas de productos. La OSD estima que estos aumentos se deben a una mayor sensibilización del personal gracias al servicio de consulta telefónica directa, a las investigaciones de gran relieve público en otras partes del sistema de las Naciones Unidas, a la diversas circulares del Director Ejecutivo sobre explotación sexual, a las medidas adoptadas por la dirección en respuesta a las cuestiones planteadas en la Encuesta mundial al personal del PMA y a las actividades de promoción realizadas por la oficina del Inspector General.

RESPUESTA GENERAL DE LA DIRECCIÓN

41. En el marco del “proyecto de aplicación de procedimientos óptimos”, la OSD ha puesto en marcha en fecha reciente un sólido mecanismo que permite hacer el seguimiento de la aplicación de sus recomendaciones. La OSD empezará a informar a la Junta a partir del



próximo bienio sobre este indicador de la capacidad de respuesta de la dirección de manera sistemática y mediante datos estadísticos. No obstante, a falta de estadísticas estructuradas, pueden hacerse ciertas observaciones generales sobre la respuesta de la dirección. La OSD ha observado un mayor empeño de la dirección superior respecto de la supervisión para comprender los problemas planteados y empezar a aplicar medidas correctivas. Así pues, todas las actividades relacionadas con la supervisión incluyen al final una sesión de información con la dirección superior acerca de los problemas planteados. Dado que el Comité de Auditoría está en contacto tanto con la OSD como con la dirección en relación con el tema de los nuevos riesgos que se plantean, la dirección ha prestado mayor atención a los temas planteados por la OSD. La dirección superior se ha encargado del seguimiento de todas las situaciones de alto riesgo relacionadas con la labor de la OSD.

42. La dirección ha aceptado en general todas las recomendaciones de la OSD. En 2005 se instauró un mecanismo formal para resolver los conflictos que pudieran surgir entre la OSD y la dirección con respecto a la labor de la OSD. Desde que se ha creado, no ha sido necesario recurrir a este mecanismo.

PROGRESOS EN LOS “PROCEDIMIENTOS ÓPTIMOS EN MATERIA DE MECANISMOS DE SUPERVISIÓN”

43. En su tercer período de sesiones ordinario de 2003, la Junta examinó el documento de la OSD titulado “Procedimientos óptimos en materia de mecanismos de supervisión” (WFP/EB.3/2003/5-D/1), en el que se presentan cuatro procedimientos óptimos: i) Código de conducta; ii) Comité de Auditoría; iii) gestión de riesgos; y iv) declaración sobre los mecanismos de control interno.
44. Las investigaciones que llevó a cabo posteriormente la OSD acerca del Código de conducta revelaron que, dadas las normas de conducta que se prevé cumplan los funcionarios internacionales, aprobadas por la Comisión de Administración Pública Internacional (CAPI), no era necesario elaborar un nuevo código. No obstante, se estimó que era preciso reiterar y reforzar algunos aspectos referidos a la divulgación de información financiera y sobre conflictos de intereses. Por consiguiente, se ha preparado un proyecto de política a este respecto y se propone modificar ciertos artículos del Reglamento del Personal, de modo que sea posible cumplir los requisitos en materia de divulgación. Se propone asimismo constituir una Oficina de Deontología para que haga un seguimiento de los temas relativos a los conflictos de intereses y brinde asesoramiento al respecto.
45. El Director Ejecutivo reforzó el Comité de Auditoría Interna con la designación de una mayoría de miembros externos e independientes, y un presidente de fuera. El Comité de Auditoría, con su nueva composición, celebró su primera reunión en agosto de 2004. Se comprometió con la dirección, el Auditor Externo y la OSD a hacer un balance de los nuevos riesgos y a asegurarse de que los asuntos relacionados con los riesgos y los controles se estuvieran abordando convenientemente. El Director Ejecutivo prevé asimismo sustituir los dos miembros internos por miembros externos independientes.
46. La OSD apoyó a la dirección en la tarea de introducción de la gestión de riesgos en el PMA. La Junta aprobó la política de gestión de los riesgos institucionales del PMA en el segundo período de sesiones ordinario de 2005. La OSDA llevó a cabo 46 talleres en las oficinas en los países y en la Sede, entre ellos un taller destinado al personal ejecutivo en el que se examinaron los riesgos institucionales del PMA. En su informe sobre el examen de la garantía de calidad, el IIA felicitó a la OSDA por la manera en que estaba dirigiendo las



actividades en materia de gestión de los riesgos institucionales. La iniciativa está ahora siendo incorporada como aspecto básico por la OEDR, junto con la gestión basada en los resultados (RBM).

47. La política de gestión de los riesgos institucionales se estipula que ésta deberá basarse en el documento “*Enterprise Risk Management Integrated Framework*” del Comité de las Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO). Además, el PMA está en un proceso de transición hacia la adopción de normas internacionales de contabilidad y presentación de informes financieros. Una vez que se pongan en práctica estas dos iniciativas se prevé que el PMA esté en mejores condiciones de incluir una declaración sobre los controles internos en sus estados financieros anuales.

COORDINACIÓN CON LOS AUDITORES EXTERNOS Y OTROS ORGANISMOS DE SUPERVISIÓN

48. Durante el bienio, la OSD en general y la OSDA en particular mantuvieron contacto regular con los auditores externos del PMA, a saber, la Oficina Nacional de Auditoría del Reino Unido. Se produjo una coordinación especialmente eficaz en el contexto del examen de los estados financieros provisionales para el bienio 2004-2005. La OSDA también hizo una presentación sobre el marco de gestión de los riesgos institucionales del PMA en la Reunión de representantes de los servicios de auditoría interna (RIAS) del sistema de las Naciones Unidas, en donde participaron también la Oficina de Auditoría y Examen del Rendimiento del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y algunos funcionarios superiores de los organismos de las Naciones Unidas con sede en Nueva York. La OSDI coordinó su labor con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y con la OLAF, y colaboró con la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) en una investigación, además de participar en la Conferencia de Investigadores Internacionales de las Organizaciones de las Naciones Unidas y las Instituciones Financieras Multilaterales.

RESEÑA PRELIMINAR DE LA LABOR EN 2006-2007

49. En su Resolución 60/1 del 16 de septiembre de 2005, “la Asamblea General pidió al Secretario General que presentara, entre otras cosas, una evaluación externa independiente del sistema de auditoría y supervisión de las Naciones Unidas. Ello debía incluir a los organismos especializados y las funciones y responsabilidades de los funcionarios directivos, teniendo debidamente en cuenta el carácter de los órganos de auditoría y supervisión de que se tratase. La evaluación se llevaría a cabo en el contexto del examen amplio de las disposiciones de gobernanza”. El Secretario General ha nombrado un comité coordinador y ha encargado esta evaluación a PwC. Es probable que los resultados de este ejercicio, junto con las decisiones adoptadas a raíz del mismo por la Asamblea General y los órganos deliberantes respectivos, repercutan en la labor general de la OSD.
50. La auditoría interna aplicará todas las recomendaciones resultantes del examen del IIA y elaborará un plan de seguimiento para las auditorías de la tecnología de la información, según recomienda el examen del IIA. La OSDA hará un cambio estratégico a fin de brindar garantías razonables basándose en auditorías funcionales y se centrará más en la auditoría de los procesos de alto riesgo en toda la Organización al tiempo que seguirá asegurándose de que las entidades y operaciones de alto riesgo tengan, sobre una base cíclica, la debida cobertura. La aplicación de esta estrategia sin duda tendrá repercusiones por lo que respecta a los recursos.



51. La Oficina de Investigaciones e Inspecciones será objeto de un examen de homólogos en 2006 y aplicará todas las recomendaciones acordadas que surjan de tal examen. El PMA está preparando una política revisada sobre prevención del acoso y un protocolo relativo al abuso de poder y las reclamaciones. Si aumentaran las investigaciones de tales casos por parte de la OSDI sería necesario revisar los recursos destinados a la investigación disponibles en la OSD. Se publicarán la política del PMA en materia de protección de denuncias de abusos y prácticas ilegales o corruptas, la política sobre conflicto de intereses e información financiera y una política contra el fraude y la corrupción en el PMA, en curso de preparación.
52. Como se indica antes, la OSD recibió un aumento significativo de recursos en el bienio 2004-2005 para aplicar la estrategia de supervisión. Las asignaciones presupuestarias para el bienio 2006-2007 se hicieron adoptando la misma estrategia. Los cambios planteados en los párrafos 49 y 50 indican que es preciso volver a estudiar las necesidades de la OSD en materia de recursos.
53. La OSD seguirá respaldando la incorporación de la gestión de los riesgos institucionales facilitando la organización de talleres.

ANEXO I**Circular del Director Ejecutivo****(Oficina del Inspector General y Dirección de Servicios de Supervisión)**

Fecha: 28 de julio de 2005

Circular N°: ED2005/007

Revisa:

Enmienda:

Reemplaza:

Carta de la Dirección de Servicios de Supervisión**Cometido**

1. Su cometido es proporcionar al Director Ejecutivo una garantía y unos servicios de investigación y consultoría independientes y objetivos con el fin de mejorar las operaciones del PMA y de acrecentar su impacto. La Dirección ayuda al PMA a cumplir sus objetivos mediante un enfoque sistemático y disciplinado de evaluación, y eventuales propuestas de mejoras, que aumenten la eficacia de la gestión de riesgos, el control y los procesos relacionados con el sistema de gobierno.

Estructura

2. La Dirección de Servicios de Supervisión (OSD) consta de dos dependencias: la Oficina de Auditoría Interna (OSDA) y la Oficina de Inspecciones e Investigaciones (OSDI).

Ámbito de trabajo

3. La OSD presta servicios de auditoría interna, inspecciones y demás servicios de asesoramiento a fin de fortalecer el funcionamiento del PMA.
4. La labor de la OSD apunta a determinar si la red de gestión de riesgos, gestión basada en los resultados, control y procesos relacionados con el sistema de gobierno del PMA, según ha concebido y representado la Dirección, es útil y funciona de forma que se garantice lo siguiente:
 - a) que se definan y prevengan los riesgos debidamente, incluida la interacción con los distintos grupos encargados del sistema de gobierno;
 - b) que la principal información financiera, de gestión y operativa sea precisa, fiable y puntual;
 - c) que las medidas adoptadas por el personal y la dirección estén en consonancia con las políticas, procedimientos, normas, directrices y reglamentos aplicables;



- d) que los recursos se adquieran de manera económica, se usen con eficacia y se protejan debidamente;
- e) que se garanticen mejoras cualitativas continuas de los procesos de la Organización;
- f) que se investigue toda denuncia de irregularidad (fraude, despilfarro, malversación, abuso de autoridad, etc.) y que se procure promover un entorno de trabajo ético;
- g) que se identifiquen posibilidades de mejora del control de la gestión, la eficacia en función de los costos y la imagen de la Organización en el marco de la labor de la OSD, y que se comunique a las instancias ejecutivas oportunas.

Facultades

- 5. En el ejercicio de sus funciones, el personal de la OSD tiene las siguientes facultades:
 - a) acceso completo e irrestricto a todos los registros, documentos, personal y activos físicos que tengan relación con el asunto que se está examinando en la Sede y en las oficinas sobre el terreno;
 - b) derecho a comunicarse directamente con el personal y la dirección a todos los niveles a fin de desempeñar las funciones encomendadas por la OSD;
 - c) derecho a pedir a cualquier miembro del personal que proporcione toda la información y explicaciones que la OSD considere necesarias para el desempeño de sus funciones;
 - d) asignación de recursos, fijación de frecuencias, selección de temas, determinación del ámbito de trabajo y aplicación de las técnicas necesarias para alcanzar sus objetivos de auditoría;
 - e) acceso completo y libre al Comité de Auditoría;
 - f) prescindiendo del asesoramiento prestado, el Director y el personal de la OSD no intervienen en la gestión de ningún programa, operación o función, aunque sí actúan en tanto que observadores en los principales comités de gestión.

Responsabilidad y obligación de rendición de cuentas

- 6. El Director de la OSD es responsable ante el Director Ejecutivo y le rendirá cuentas por la labor de la OSD y, junto con el personal de la OSDA y la OSDI, tendrá que:
 - a) presentar anualmente al Director Ejecutivo y al Comité de Auditoría, y cada dos años a la Junta Ejecutiva, un informe sobre la actividad de la función de supervisión en el que se resuman las principales constataciones en materia de supervisión, las recomendaciones y las medidas adoptadas a raíz de ellas, y basándose en ello, una evaluación de la idoneidad y efectividad de los procesos de control de las actividades y la gestión de riesgos del PMA;
 - b) elaborar planes de trabajo anuales flexibles aplicando una metodología basada en los riesgos conveniente, y someterlos a la aprobación del Director Ejecutivo tras recibir observaciones al respecto del Comité de Auditoría;
 - c) ejecutar los planes de trabajo aprobados teniendo presente su carácter flexible a fin de que puedan incluirse en ellos actividades prioritarias imprevistas;
 - d) presentar a la dirección, el Comité de Auditoría, el Auditor Externo y otras partes interesadas, según sea oportuno, informes puntuales y fiables sobre los resultados de la labor realizada;
 - e) adoptar procedimientos óptimos para desempeñar las funciones de supervisión;
 - f) recurrir a los servicios de profesionales con suficientes conocimientos, aptitudes, experiencia y demás competencias necesarias para cumplir lo prescrito en la presente Carta;



- g) establecer un programa de garantía de la calidad y mejora por el que se supervise regularmente su eficacia y se garantice la observancia de las normas y los principios rectores correspondientes;
- h) coordinar y supervisar las otras funciones de control y seguimiento (la gestión de riesgos, seguridad, cuestiones jurídicas, deontología, medio ambiente y auditoría externa);
- i) reunirse periódicamente con el Comité de Auditoría y brindarle información que le ayude a desempeñar sus funciones debidamente, asegurando que la función de auditoría interna sea oportuna, eficaz y eficiente.

Independencia

- 7. El Director de la OSD está nombrado por el Director Ejecutivo y rinde cuentas directamente a él. Gracias a ello se asegura la independencia de la función de supervisión.

Recursos

- 8. El Director Ejecutivo se asegurará de que la OSD cuente con los recursos necesarios por lo que respecta a una dotación de personal conveniente, suficientes fondos y la debida capacitación de modo que cumpla su cometido y mantenga su independencia.

Normas

- 9. La OSD desempeña sus funciones de auditoría de conformidad con las Normas para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna publicadas por el Instituto de Auditores Internos y con el Código de Ética establecido por dicho Instituto. La presente Carta cumple con las nuevas Normas promulgadas el 1º de enero de 2002, aprobadas por la 33ª Reunión de representantes de los servicios de auditoría interna de las Naciones Unidas y las instituciones financieras multilaterales, el 6 de junio de 2002.
- 10. La labor de investigación se lleva a cabo de conformidad con las Normas uniformes para la investigación aprobadas por la Tercera Conferencia de Investigadores Internacionales de las Organizaciones de las Naciones Unidas y las Instituciones Financieras Multilaterales el 8 de marzo de 2002.

Enmiendas a la Carta de supervisión

- 11. El Director de la OSD asume la responsabilidad de aplicar la presente Carta y mantenerla actualizada. Esta Carta, aprobada por el Director Ejecutivo teniendo en cuenta las observaciones formuladas por el Comité de Auditoría, constituirá un anexo del Reglamento Financiero y será comunicada a la Junta Ejecutiva. Toda enmienda a esta Carta debe ser aprobada por el Director Ejecutivo tomando en consideración las observaciones del Comité de Auditoría.

James Morris
Director Ejecutivo



ANEXO II

Auditorías e inspecciones, 2004 y 2005

Auditoría sobre el terreno en 2004	
1	Afganistán
2	Angola
3	Bangladesh
4	Burundi
5	Côte d'Ivoire
7	Despacho Regional para África Occidental
6	Despacho Regional para América Latina y el Caribe
8	Despacho Regional para Asia
9	Dirección de Relaciones con los Estados Unidos (FRU)
10	Ecuador
11	Eritrea
12	Etiopía
13	Haití
14	Indonesia
15	Kenya
16	Liberia
17	Oficina de Nueva York (PEN)
18	Operación en el Iraq
19	Pakistán
20	Palestina
21	Representación ante las Organizaciones de Bretton Woods (PSPW)
22	República Democrática del Congo
23	República Popular Democrática de Corea
24	Rwanda
25	Senegal
26	Sudán
27	Tayikistán
28	Uganda
29	Yemen
30	Zimbabwe

Auditoría sobre el terreno en 2005	
1	Albania
2	Angola
3	Burundi
4	Camboya
5	Colombia
7	Despacho Regional para Asia
6	Chad
8	Despacho Regional para África Meridional
9	Egipto
10	Eritrea
11	Guatemala
12	Guinea
13	Honduras
14	India
15	Indonesia
16	Iraq (Dependencia sobre el terreno)
17	Jordania
18	Kenya
19	Lesotho
20	Liberia
21	Madagascar
22	Malawi
23	Namibia
24	Oficina Regional para África Central
25	Palestina
26	Rwanda
27	Somalia
28	Sri Lanka
29	Swazilandia
30	Tanzania
31	Uganda
32	Zimbabwe

Auditoría de la Sede en 2004	
1	Estados financieros 2002-2003
2	Servicio de Transporte Marítimo
3	Gestión del inventario de la Sede
4	Viajes en comisión de servicio y viajes por licencia
5	Servicio de Compra de Alimentos
6	Subdirección de Compras de Productos no Alimentarios y de Contratos

Auditoría de la Sede en 2005	
1	Nóminas
2	Gestión de la infraestructura y contratos de construcción de la ADM
3	Examen de los controles internos
4	AAP, CAD, Fondos fiduciarios en la Sede
5	Examen de los procesos operativos
6	Estados financieros 2004-2005

Auditoría de los servicios de tecnología de la información en 2004	

Auditoría de los servicios de tecnología de la información en 2005	
1	Procesos de control y gobierno de los servicios de tecnología de la información (infraestructura de la tecnología, gestión del cambio, continuidad de los servicios, seguridad de los sistemas, control del acceso, gestión de la base de datos, control de datos y gestión de las operaciones)

Inspecciones en 2004	
1	Myanmar
2	Rusia
3	Bhután

Inspecciones en 2005	
1	Argelia
2	Azerbaiyán
3	Gambia
4	Ghana

ANEXO III**INVESTIGACIONES IMPORTANTES****A. Casos iniciados en 2003 (completados en el bienio 2004-2005)**

1. **Reclamaciones fraudulentas (ODK).** Un miembro del personal presentó reclamaciones falsificadas de prestaciones por familiares a cargo. Se despidió a dicho miembro del personal y se están recuperando los fondos.
2. **Fraude financiero (ODK).** Un miembro del personal cobró cheques por un monto superior al justificado falsificando registros financieros. Las pérdidas se evaluaron en más de 20.000 dólares. El contrato de dicho miembro del personal no fue renovado y el Gobierno pidió que se entablara un procedimiento penal.

B. Casos de 2004

1. **Explotación sexual (ODB).** Un beneficiario presentó una queja contra un miembro del personal del PMA alegando que había contraído matrimonio no oficial con ella y le había prometido una casa y otros bienes; sin embargo, planteó que la había abandonado cuando habría quedado embarazada. Tras el análisis del ADN que probó que el miembro del personal no era el padre del niño, el caso se consideró no fundamentado y se cerró.
2. **Robo de efectivo (ODJ).** Tras la renuncia de un miembro del personal, se descubrió que no se podía dar cuenta de un monto superior a los 72.000 dólares en efectivo, previsto para pagar a transportistas y otros proveedores. Se rastreó al miembro del personal y se lo localizó en otro país. Sin embargo, el despacho regional y la Dirección de Servicios Jurídicos (LEG) determinaron que no se podía entablar un proceso penal en ese momento.
3. **Acoso (ODK).** Se recibieron una serie de reclamaciones sobre acoso y abuso de poder de parte de personal internacional y nacional. La ADH y la OSDI realizaron una misión conjunta, en la que se recomendó la separación física de ciertos miembros del personal y la aplicación de medidas administrativas y disciplinarias. Los miembros del personal en cuestión fueron separados del servicio y asignados a otros lugares de destino; no se aplicaron medidas disciplinarias.
4. **Reclamaciones fraudulentas (ODB).** Un miembro del personal admitió presentar a sabiendas reclamaciones médicas falsas. Los fondos se recuperaron y el contrato del miembro del personal no se renovó por motivo justificado.
5. **Fraude financiero (ODK).** Citibank cobró un cheque falso por más de 41.000 dólares. No se encontró prueba alguna de malversación de parte de personal del PMA; el banco reembolsó el dinero y el caso se cerró.
6. **Pérdida de productos (ODB).** La investigación descubrió un desvío de productos por parte del personal de los asociados en la ejecución gubernamentales encargados de los proyectos de alimentos por trabajo, que actuó en colusión con personal del PMA en el plano local en todas las regiones del país. La oficina en el país realizó un estudio técnico en consulta con la OSDI, y se estableció que hubo pérdidas superiores a los 1,8 millones de dólares. Los contratos de 15 miembros del personal involucrados en el caso no se renovaron por motivo justificado y el Gobierno de Camboya convino en indemnizar al PMA con 900.000 dólares de arroz comprado localmente. Hasta la fecha se han hecho dos depósitos de 300.000 dólares cada uno; el último pago está previsto para 2007.



C. Casos de 2005

1. **Fraude financiero (ODK).** Un miembro del personal depositó cheques falsificados por un valor total superior a los 100.000 dólares en su cuenta personal de la Cooperativa Federal de Ahorros y Préstamos de las Naciones Unidas. Con la investigación de la OSDI se determinó que el miembro del personal había sido víctima de una estafa cometida fuera del PMA y la recomendación consistió en rescindir todas las facultades financieras delegadas en ese miembro del personal.
2. **Abuso de poder (ODB).** Con una investigación realizada en una oficina en el país se determinó que un miembro del personal había falsificado un informe de daños relativo a un vehículo del PMA mientras lo usaba a título privado. El contrato de dicho miembro del personal no fue renovado por motivo justificado.
3. **Desvío de alimentos (ODJ).** La oficina en el país descubrió que un asociado en la ejecución y un transportista habían desviado productos por un valor superior a los 56.000 dólares. El transportista estuvo de acuerdo en hacer un reembolso al PMA; hasta la fecha se han recuperado 2.780 dólares.
4. **Explotación sexual (ODK).** Según las acusaciones del director de una ONG, un miembro del personal había exigido mantener relaciones sexuales a cambio de los alimentos distribuidos. La investigación de la OSDI determinó que la carta de denuncia había sido falsificada al traducirla al inglés. El caso se consideró sin fundamento y se cerró.
5. **Desvío de alimentos (ODJ).** La oficina en el país informó de irregularidades en las distribuciones debidas a un importante asociado en la ejecución. Una investigación de la OSDI, en coordinación con personal de la oficina regional del asociado en la ejecución, confirmó las irregularidades y el desvío de productos. La oficina en el país redujo las habilitaciones de crédito concedidas al asociado en la ejecución y está en vías de verificar las pérdidas y la recuperación.
6. **Abuso de poder (ODD).** Un miembro del personal presentó una reclamación contra su supervisor por terminación indebida de su contrato y anuncio de su puesto. La reclamación fue fundamentada y el despacho regional ordenó la reinscripción del miembro del personal. La OSDI recomendó que se fortaleciera la formación del director en el país por lo que respecta al proceso disciplinario.
7. **Compras fraudulentas (ODB).** Diversos miembros del personal admitieron presentar facturas de reparaciones de vehículos falsificadas; sus contratos se rescindieron por motivo justificado.
8. **Explotación sexual (ODD).** Se recibió una denuncia según la cual un consultor que había presentado su renuncia había mantenido relaciones sexuales con una persona menor de edad. La investigación de la OSDI determinó que no se trataba de una persona menor de edad y recomendó se volviera a contratar al consultor.
9. **Abuso de Internet y de correo electrónico (ODK).** El contrato de un miembro del personal se rescindió por motivo justificado después de que, en una investigación conjunta, la OSDI y la ADI determinaran que ese miembro del personal había entrado en el correo electrónico de otro miembro del personal sin autorización.
10. **Acoso y abuso de poder (ODP, anteriormente ODPC).** Un miembro del personal denunció que su supervisor no le había dejado plantear su versión de los hechos en un suceso. La investigación determinó que la reclamación tenía fundamento y la cuestión se resolvió a raíz de una mediación.

11. **Desvío de alimentos (ODS).** Diversos fallos de los mecanismos de control de las operaciones logísticas durante una operación de emergencia compleja ocasionaron atrasos excesivos en la entrega y fue necesario sustituir la ayuda alimentaria destinada a los refugiados por productos comprados localmente. Se estimó que las pérdidas superaban los 373.000 dólares. Se entablaron procesos penales contra dos miembros del personal del PMA involucrados y la oficina en el país está procurando fortalecer los mecanismos de control interno.
12. **Explotación sexual (ODD).** Se recibieron denuncias sobre la explotación y la trata de mujeres. Se presentó un informe y se están adoptando medidas disciplinarias.
13. **Compras fraudulentas (Sede).** Se descalificó a un miembro del personal debido a irregularidades comprobadas en la venta de excedentes de artículos.
14. **Abuso de correo electrónico/Internet (ODJ).** Se rescindieron los contratos de dos miembros del personal por haber distribuido un correo electrónico discriminatorio.
15. **Compras fraudulentas (ODJ).** Se despidió a un miembro del personal debido a irregularidades en la compra de mobiliario de proveedores locales. Las pérdidas se evaluaron en más de 13.000 dólares. Las autoridades locales han iniciado procesos penales.
16. **Varios (Sede).** Un miembro del personal admitió presentar una solicitud de visa falsificada al PMA para un amigo. Se están adoptando las medidas disciplinarias del caso.
17. **Acoso y abuso de poder (ODK).** Varios miembros del personal hicieron denuncias de acoso y abuso de poder. Se presentó el correspondiente informe y la ADH ha solicitado que prosigan las investigaciones.
18. **Fraude financiero (ODB).** Una oficina en el país determinó que un miembro del personal se había quedado con más de 1.000 dólares de la cuenta bancaria de la oficina. Se rescindió el contrato de dicho miembro del personal por motivo justificado y, por recomendación de la OSDI, se abrió una subcuenta de anticipos.
19. **Varios (ODD).** Un miembro del personal admitió haber hecho llamadas telefónicas personales no declaradas por más de 17.000 dólares. Se están recuperando los fondos y adoptando las debidas medidas disciplinarias.
20. **Fraude financiero (ODJ).** Se rescindieron los contratos de dos miembros del personal por motivo justificado por el depósito de más de 6,0 millones de dólares en cuentas controladas por ellos y por la manipulación del sistema WINGS a fin de ocultar los pagos fraudulentos. Las autoridades sudafricanas han entablado procesos penales y se están aplicando recomendaciones destinadas a fortalecer los mecanismos de control del PMA.

ANEXO IV

INFORME DE LA OSD RELATIVO AL CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, 2004-2005				
	OSDA-2004	OSDA-2005	OSDI-2005	Promedio
Alcance	4,1	4,2	3,9	4,1
Proceso	3,9	4,2	3,8	4,0
Comunicación	4,1	4,4	4,3	4,3
Informes de las constataciones y recomendaciones	3,7	4,1	3,4	3,7
Personal	4,3	4,4	4,3	4,3
Promedio total	4,0	4,3	3,9	4,1

Leyenda:

- 1 – Para nada satisfecho/a
- 2 – Insatisfecho/a
- 3 – Algo satisfecho/a
- 4 – Satisfecho/a
- 5 – Muy satisfecho/a



SIGLAS UTILIZADAS EN EL PRESENTE DOCUMENTO

ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
ADH	Dirección de Recursos Humanos
ANA	Artículos no alimentarios
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CAPI	Comisión de Administración Pública Internacional
CCTI	Comité sobre productos, transporte y seguros
COMPAS	Sistema de análisis, procesamiento y seguimiento de productos del PMA
COSO	Comité de las Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway
DFID	Departamento del Reino Unido para el Desarrollo Internacional
FRU	Dirección de Relaciones con los Estados Unidos
IIA	Instituto de Auditores Internos
LEG	Dirección de Servicios Jurídicos
OACI	Organización de Aviación Civil Internacional
OD	Departamento de Operaciones
ODB	Despacho Regional de Bangkok (Asia)
ODD	Despacho Regional de Dakar (África Occidental)
ODJ	Despacho Regional de Johannesburgo (África meridional)
ODP	Servicio de Programación
OEDR	Dirección de Gestión Basada en los Resultados
OLAF	Oficina Europea de Lucha contra el Fraude
OSD	Dirección de Servicios de Supervisión
OSDA	Oficina de Inspecciones e Investigaciones
OSDI	Oficina de Inspecciones e Investigaciones
OSSI	Oficina de Servicios de Supervisión Interna de las Naciones Unidas
PEN	Oficina de Nueva York
PRE	Planificación de recursos institucionales
PwC	Price Waterhouse Coopers
RBM	Gestión basada en los resultados
RIAS	Reunión de representantes de los servicios de auditoría interna
SAP	Sistemas, aplicaciones y productos
UNHAS	Servicio aéreo humanitario de las Naciones Unidas
WINGS	Sistema Mundial y Red de Información del PMA