



Consejo Económico y Social

Distr. general
20 de marzo de 2020
Español
Original: inglés

Comité del Programa y de la Coordinación

60º período de sesiones

Período de sesiones de organización, 16 de abril de 2020

Período de sesiones sustantivo, 1 a 26 de junio de 2020*

Tema 3 b) del programa provisional**

Cuestiones relativas a los programas: evaluación

Examen trienal de las recomendaciones resultantes de la evaluación de los programas de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados

Informe de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna

Resumen

Este informe se presenta de conformidad con la decisión adoptada por el Comité del Programa y de la Coordinación en su 22º período de sesiones de examinar la aplicación de sus recomendaciones en relación con la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) tres años después de que el Comité decidiese hacerlas suyas (véase [A/37/38](#), párr. 362). El examen trienal determinó la medida en que se han aplicado las cinco recomendaciones derivadas de la evaluación de los programas de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) realizada por la OSSI.

La evaluación de 2017 del ACNUR se centró en el papel del ACNUR en el registro de refugiados y solicitantes de asilo e incluía cinco recomendaciones importantes. La OSSI ha determinado que las cinco recomendaciones se han llevado a la práctica.

En la recomendación 1, la OSSI pidió al ACNUR que actualizara, finalizara y fortaleciera sus políticas y directrices sobre registro. En respuesta, el ACNUR publicó en 2018 su guía en línea sobre el registro y la gestión de la identidad, que reemplazó los materiales relacionados con el registro mencionados en la recomendación. El ACNUR también publicó nuevas orientaciones sobre la protección y un conjunto de recursos de protección en línea. La OSSI ha determinado que la recomendación se ha aplicado, pero observó que, cuando se llevó a cabo el examen trienal, todavía estaba pendiente de finalización uno de los ocho módulos de la guía en línea.

* Las fechas del período de sesiones sustantivo son provisionales.

** [E/AC.51/2020/1](#).



En la recomendación 2, la OSSI pidió al ACNUR que determinase las operaciones en los países con un bajo nivel de cobertura del registro y los motivos de las barreras que obstaculizaban el acceso, y que elaborase estrategias para hacer frente a esas barreras. Para aplicar esta recomendación, el ACNUR ha recurrido a una red de funcionarios superiores de registro y gestión de la identidad con base en las oficinas regionales, que supervisan los países en los que la cobertura de registro es baja y formulan recomendaciones sobre la forma de hacer frente a los obstáculos. Además, dos importantes procesos de cambio interno en el ACNUR aumentarán su capacidad para determinar y abordar esos problemas. En primer lugar, un proceso de regionalización ha ampliado el margen de maniobra de las oficinas regionales para recopilar y analizar datos, incluso sobre el registro, y para responder a nivel nacional. En el marco de una estrategia de transformación de datos, se han establecido nuevas dependencias en esas oficinas para gestionar y utilizar todos los datos reunidos de ese modo en el conjunto del ACNUR. La OSSI ha determinado que se ha aplicado la recomendación.

En la recomendación 3, la OSSI pidió al ACNUR que concluyera el desarrollo y acelerase la puesta en marcha de la versión más reciente de su aplicación para la gestión de casos mediante tecnologías de la información, proGres v4. Se prevé que a finales de 2020 concluirá la implantación en todas las operaciones en los países, a la espera de las enmiendas definitivas para atender a las necesidades operacionales y a las observaciones de los usuarios. Basándose en la previsión de que el sistema actualizado se habrá implantado a finales de 2020, la OSSI ha determinado que la recomendación se ha aplicado.

En la recomendación 4, la OSSI pidió al ACNUR que determinara qué elementos de los datos de registro mejoraban en mayor medida la labor común con sus asociados. En respuesta, el ACNUR ha adoptado medidas para fortalecer su capacidad de intercambio de datos de registro con partes externas mediante acuerdos, iniciativas y plantillas individuales. La OSSI ha determinado que se ha aplicado la recomendación.

En la recomendación 5, la OSSI pidió al ACNUR que aumentara el número de operaciones que presentan informes sobre objetivos relacionados con el registro. El ACNUR ha demostrado avances en la presentación de informes por parte de las operaciones en relación con su prioridad estratégica de registros, así como mejoras en la cobertura de esos informes. Ha desarrollado iniciativas para mejorar la calidad de los datos y está elaborando un nuevo marco de gestión basada en los resultados que definirá las esferas de resultados mensurables de las empresas, los indicadores obligatorios y las cadenas de resultados específicas de cada país, lo que permitirá una presentación de informes más amplia y rica que reflejará la aplicación del registro.

I. Introducción

1. En su 57º período de sesiones, celebrado en 2017, el Comité del Programa y de la Coordinación examinó el informe de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) sobre la evaluación de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) (E/AC.51/2017/10).
2. El Comité expresó su agradecimiento por el informe y recomendó que la Asamblea General hiciera suyas las cinco recomendaciones que figuraban en el párrafo 61.
3. En el presente examen trienal, la OSSI examinó el estado de aplicación de las cinco recomendaciones que figuraban en su informe de evaluación. Se determinó que las cinco recomendaciones habían sido llevadas a la práctica.
4. La metodología del examen trienal incluyó:
 - a) Un examen y análisis de los informes bienales sobre la marcha de la aplicación de las recomendaciones, que se supervisan a través de la base de datos de la OSSI sobre las recomendaciones;
 - b) Análisis de información, documentos e informes del ACNUR sobre diversos temas relacionados con las recomendaciones;
 - c) Entrevistas telefónicas con el personal del ACNUR.
5. En su evaluación, la OSSI también tuvo en cuenta procesos de cambio interno más amplios en el ACNUR, entre ellos una reestructuración organizativa cuyo objetivo era descentralizar y regionalizar las operaciones, una estrategia renovada de gestión de datos (ES/2019/07) y un nuevo marco de gestión basada en los resultados. Los dos primeros procesos comenzaron en 2019, y el último poco después de la finalización del informe de la OSSI en 2017.
6. En el presente informe se incluyen las observaciones recibidas del ACNUR durante el proceso de redacción. Se entregó un proyecto final al ACNUR para que formulara observaciones finales, las cuales se incluyen en el anexo. La OSSI expresa su agradecimiento al ACNUR por la cooperación prestada en la preparación del informe.

II. Resultados

Recomendación 1

Actualizar, finalizar y fortalecer las políticas y directrices sobre registro

7. La recomendación 1 dice lo siguiente:

A fin de mantener el impulso de las iniciativas recientes de fomento de la pertinencia, la eficacia y la eficiencia, el ACNUR debería:

 1. Actualizar el Manual de Registro de 2003 y las políticas y directrices conexas, con miras a velar por que la coherencia entre las operaciones sea la mayor posible;
 2. Finalizar la elaboración de las especificaciones de la Iniciativa de Calidad de la Gestión de la Identificación;
 3. Fortalecer la aplicación progresiva de su Política sobre la Protección de los Datos Personales de las Personas de la Competencia del ACNUR, incluida la organización de actividades conexas de orientación y capacitación para abordar las cuestiones de la protección de datos y el consentimiento de los

refugiados, tanto en las operaciones del ACNUR como para los Gobiernos de los países de acogida y otros asociados.

Indicadores: a) actualización del Manual; b) finalización de la elaboración de las especificaciones de la Iniciativa de Calidad de la Gestión de la Identificación; c) elaboración de la orientación operacional sobre la protección de datos; d) ejemplos de la promoción, aplicación, cobertura y utilización de las medidas a) a c).

8. En 2018, el ACNUR publicó su guía en línea sobre el registro y la gestión de la identidad, que sustituyó al Manual de Registro de 2003 y reemplazó la finalización de la Iniciativa de Calidad de la Gestión de la Identificación. En el último trimestre de 2019 se celebraron seminarios virtuales sobre la orientación para 330 miembros del personal del ACNUR en las siete oficinas regionales y en la sede. La orientación contiene ocho módulos, cada uno con un hipervínculo a su índice para facilitar el acceso, y un anexo, e incluye varios formularios y plantillas relacionados con el registro. Como prueba del compromiso del ACNUR de garantizar la coherencia de sus políticas y prácticas de registro en diferentes contextos, los funcionarios entrevistados destacaron el módulo 2 de la orientación, relativo a la colaboración con los gobiernos y otros asociados, en el que se examinan diferentes hipótesis de registro. Dado que el módulo todavía no estaba disponible en línea cuando se llevó a cabo el examen, el ACNUR compartió con la OSSI una versión preliminar.

9. El ACNUR ha emprendido una serie de iniciativas para reforzar la protección de los datos desde 2017. En julio de ese año, se nombró a un oficial superior de protección de datos en la División de Protección Internacional. En agosto de 2018, el ACNUR publicó su orientación sobre protección de datos personales de personas de interés para el ACNUR, a fin de ayudar a su personal a aplicar e interpretar su Política sobre la Protección de los Datos Personales de las Personas de la Competencia del ACNUR. El ACNUR también ha concertado acuerdos revisados de intercambio de datos y acuerdos de asociación para proyectos con asociados operacionales y en la ejecución. Esos documentos, que se redactaron o revisaron tras la publicación de la orientación, se pueden consultar como un conjunto de instrumentos de protección de datos en la intranet del ACNUR¹.

10. Sobre la base de lo anteriormente expuesto, la OSSI ha determinado que se ha aplicado esta recomendación; sin embargo, destaca la importancia de finalizar y publicar el módulo 2 sobre cooperación con los gobiernos y otros asociados.

Recomendación 2

Determinar las operaciones en los países con un bajo nivel de cobertura del registro y los motivos de las barreras que obstaculizan el acceso

11. La recomendación 2 dice lo siguiente:

De conformidad con su mandato y con el llamamiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de asegurar que nadie se quede atrás, el ACNUR debería:

¹ El conjunto de instrumentos incluye: una plantilla de evaluación del impacto de la protección de datos (revisada en agosto de 2018); una lista de verificación de intercambio o transferencia de datos (revisada en agosto de 2018); preguntas y respuestas sobre la protección básica de datos (septiembre de 2018); un formulario de notificación de violación de datos personales (octubre de 2018); el apéndice 2 del acuerdo de asociación para el proyecto (con el artículo 12 revisado sobre protección de datos, marzo de 2019); el anexo F sobre el tratamiento y la protección de los datos personales de las personas de las que se ocupa el ACNUR (marzo de 2019); una plantilla modelo para el anexo F (diciembre de 2019); preguntas más frecuentes sobre el anexo F (diciembre de 2019); y un acuerdo modelo de intercambio de datos (diciembre de 2019).

1. Determinar empíricamente las operaciones en los países que tienen un bajo nivel de cobertura del registro y establecer las causas subyacentes de las barreras que obstaculizan el acceso en esas operaciones, así como sus repercusiones en otros aspectos del mandato del ACNUR (asistencia, protección y soluciones duraderas);
2. Elaborar planes para hacer frente a los problemas de manera oportuna en las operaciones en las que el bajo nivel de cobertura haya tenido un impacto negativo;
3. Sobre la base de la información que figura en el presente informe, identificar las operaciones en que se necesiten más actividades de promoción para velar por que los derechos humanos de todas las personas de la competencia del ACNUR estén protegidos en los procesos de registro dirigidos por los Gobiernos y llevar a cabo esas actividades, en la medida de lo posible.

Indicadores: a) determinación empírica de las causas subyacentes de las barreras que dificultan el acceso en los países con bajo nivel de cobertura y sus consecuencias; b) elaboración de planes para hacer frente a los problemas específicos de cada país; c) determinación de las operaciones en los países con alto nivel de prioridad y realización de actividades de promoción, cuando sea posible; d) ejemplos de la promoción, aplicación, cobertura y utilización de las medidas a) a c).

12. Según los funcionarios entrevistados, el ACNUR ha recurrido desde 2017 a una red de funcionarios superiores de registro y gestión de la identidad con base en las oficinas regionales para supervisar los países en los que la cobertura de registro es baja y formular recomendaciones. El alcance del registro en los países se determina sistemáticamente de forma empírica mediante la presentación por parte de las operaciones de informes anuales sobre el indicador “porcentaje de personas de interés para el ACNUR registradas a título individual”, en el marco de la prioridad estratégica mundial de “procesos de protección imparciales y documentación”, como se indica en el informe anual sobre los progresos realizados en relación con las prioridades estratégicas mundiales.

13. El ACNUR ha adoptado medidas adicionales para abordar las cuestiones señaladas en la recomendación 2 mediante dos de los procesos de reforma en curso: una mayor descentralización de sus operaciones y la transformación de su estrategia mundial de datos. En enero de 2019, el Alto Comisionado anunció que el ACNUR trasladaría sus siete oficinas regionales al terreno en un proceso de descentralización y regionalización de gran alcance. Los directores de las oficinas se encargarán de la adopción de decisiones estratégicas y del aseguramiento de la calidad en sus respectivas regiones, recibirán orientación de la sede y prestarán apoyo operacional a las operaciones en los países. En lo que respecta a la baja cobertura de registro, se dará a las oficinas la capacidad de identificar las barreras de acceso mediante una vigilancia y un análisis más sistemáticos (véase el párr. 14) y la autoridad para adoptar medidas con las que responder a esa situación.

14. Al mismo tiempo, el ACNUR revisó su estrategia mundial de datos, abordando directamente el propósito de la recomendación 2. Lo que es más significativo, cada oficina regional alberga una dependencia de datos, gestión de la identidad y análisis, cuya fase inicial de contratación estaba a punto de concluir en el momento del examen trienal, según los funcionarios entrevistados. Las dependencias supervisarán sistemáticamente la cobertura de los registros, coordinarán el desarrollo de los sistemas de datos y prestarán orientación a las operaciones en los países en materia

de gestión de datos². Las dependencias se basan en la experiencia de la Oficina para Oriente Medio y Norte de África en Ammán y, además de la evaluación de la OSSI, responden a una evaluación interna de la utilización de datos y la gestión de la información realizada en noviembre de 2019 por el ACNUR. Esa evaluación, que se centró en los datos operacionales pero en la que también se tuvieron en cuenta los datos de registro en la medida en que coinciden con los sistemas y procesos de datos operacionales, contenía conclusiones similares a las de la OSSI en lo relativo a la creación de capacidad para la supervisión de las operaciones en los países. También contenía la recomendación de que el ACNUR elaborara una estrategia de transformación de datos y una hoja de ruta, que se publicó en septiembre de 2019, para armonizar en el conjunto del ACNUR toda la gestión de datos, fueran estos de registro, de supervisión de resultados o de estadísticas de población. Las dependencias podrán vigilar y abordar cuestiones como la baja cobertura de registro. Los funcionarios entrevistados destacaron que, bajo los términos del arreglo anterior, la sede no había tenido la facultad ni la autoridad para llevar a cabo esta tarea. Esos funcionarios también pronosticaron que las dependencias contribuirían a procesos más amplios de gestión de los conocimientos, sirviendo de depositarios no solo de datos, sino también de instrumentos, sistemas y mejores prácticas que podrían compartirse mediante un sistema mundial de conocimientos más racionalizado.

15. Sobre la base de lo anteriormente expuesto, la OSSI ha determinado que esta recomendación se ha completado. El ACNUR debería seguir aprovechando las iniciativas de cambio relativas a la regionalización y la transformación de datos para cumplir los componentes específicos de la recomendación de vigilar, comprender y abordar los bajos niveles de cobertura de registro.

Recomendación 3

Concluir el desarrollo y acelerar la puesta en marcha de la aplicación proGres v4

16. La recomendación 3 dice lo siguiente:

A fin de aumentar la exactitud, la calidad y la solidez de los datos de registro utilizados en los procesos secundarios, el ACNUR debería concluir el desarrollo y acelerar la puesta en marcha de la aplicación proGres v4 (proGres in Partnership).

Indicadores: aceleración de la puesta en marcha de proGres v4, y pruebas de su contribución al aumento de la exactitud y la calidad de los datos de registro y a una coordinación asistencial más eficaz.

17. El ACNUR finalizó la elaboración de proGres v4, según lo previsto, en enero de 2019. Sin embargo, el sistema se vio afectado posteriormente por otros cambios organizativos que han hecho necesarias nuevas modificaciones del sistema. El personal del ACNUR explicó que estas habían incluido nuevos requisitos operacionales relativos a la interoperabilidad con otros instrumentos en el Ecosistema de Registro y Gestión de la Identidad de la Población, así como otras modificaciones necesarias basadas en las observaciones de los usuarios.

18. Pese a ello, el ACNUR ha acelerado la puesta en marcha de la nueva versión. A partir de febrero de 2018, el ACNUR dio prioridad a la implantación acelerada del sistema en las operaciones en los países de mayor envergadura, pasando de 350.000 registros individuales en 37 operaciones a 11,5 millones de registros en 74 de 139 operaciones a finales de enero de 2020, con 5.100 usuarios. Aproximadamente dos tercios de todos los individuos registrados actualmente en proGres están ahora en la

² ACNUR, *Data Transformation Strategy 2020-2025: Supporting Protection and Solutions* (septiembre de 2019).

versión 4. Los funcionarios entrevistados dijeron que la fecha límite para completar el despliegue era el cuarto trimestre de 2020.

19. Sobre la base de lo expuesto, y en previsión de que la implantación del sistema actualizado habrá concluido a finales de 2020, la OSSI ha determinado que esta recomendación se ha aplicado.

Recomendación 4

Determinar qué elementos de los datos de registro mejoran en mayor medida la labor común con los asociados

20. La recomendación 4 dice lo siguiente:

El ACNUR debería determinar, junto con los asociados, qué elementos de los datos de registro mejoran en mayor medida su labor común para satisfacer las necesidades de los refugiados y los solicitantes de asilo. Una vez hecho esto, debería elaborar los indicadores pertinentes para esos elementos y otros que sean fundamentales para la medición de la pertinencia, la eficacia y la eficiencia de las acciones humanitarias interinstitucionales y utilizarlos para medir la eficacia, en estrecha colaboración con los asociados clave.

Indicador: identificación de los elementos de datos de registro más útiles para los principales asociados y elaboración y seguimiento de los indicadores.

21. El ACNUR ha adoptado medidas para fortalecer su capacidad de intercambio de datos de registro con partes externas mediante acuerdos e iniciativas con varios asociados esenciales. Además de la documentación relativa a sus acuerdos revisados de intercambio de datos y de asociación para proyectos (véase el párr. 9), el ACNUR proporcionó a la OSSI documentación adicional sobre una adición relativa al intercambio de datos, concluida en septiembre de 2018 con el Programa Mundial de Alimentos (PMA), que proporciona un marco general de intercambio de datos y que se ha reforzado mediante misiones conjuntas del ACNUR y el PMA sobre el terreno a las operaciones en los países a fin de definir soluciones para el intercambio de datos en contextos específicos. En septiembre de 2019, el ACNUR y el PMA establecieron un plan de trabajo para la alineación de operaciones que permitirá a los organismos compartir datos personales con fines de asistencia. Ese mismo mes, el ACNUR convino en principio con varios asociados en un conjunto mínimo de datos comunes de poblaciones afectadas, que se utilizaría para prestar asistencia en el marco de una línea de trabajo común en relación con la interoperabilidad de los estados de flujo de efectivo. El ACNUR también desarrolló una plataforma de transferencia de datos, en la que se introdujo un portal de reasentamiento seguro para compartir datos biográficos y biométricos. El proyecto se inició con los Estados Unidos de América en 2019 y se ampliará a otros países de reasentamiento en 2020.

22. Sobre la base de lo anteriormente expuesto, la OSSI ha determinado que se ha aplicado esta recomendación. Los acuerdos e iniciativas de intercambio de datos deberían reforzarse aún más como resultado de las revisiones en curso del marco de gestión basada en los resultados y la estrategia de gestión de datos del ACNUR, cuando proceda, de modo que los datos compartidos puedan coordinarse con otros sistemas más amplios de gestión de datos e indicadores conexos.

Recomendación 5**Aumentar el número de operaciones que presentan informes sobre objetivos relacionados con el registro**

23. La recomendación 5 dice lo siguiente:

A fin de reforzar el seguimiento de los datos relacionados con el registro de modo que puedan utilizarse más sistemáticamente para la planificación y la toma de decisiones con base empírica, el ACNUR debería incrementar el número de operaciones que presentan informes sobre objetivos relacionados con el registro en Global Focus Insight (u otro medio apropiado que surja del proyecto de revisión de la gestión basada en los resultados).

Indicador: aumento del número de operaciones que presentan informes.

24. El ACNUR ha informado de los progresos realizados en el aumento del número de operaciones que informan sobre el indicador “porcentaje de personas de interés para el ACNUR registradas a título individual”. En 2018, este fue el indicador de prioridad estratégica mundial con la tasa más alta de presentación de informes en todo el ACNUR: 100 de 139 operaciones o grupos de población presentaron informes, frente a los 91 de 2017. De esos 100, el 76 % informaron de que habían registrado por lo menos a 9 de cada 10 personas de interés, lo que el ACNUR considera la tasa mínima aceptable de registro. El dato supone también un incremento respecto a 2017, cuando el 70 % de las operaciones informaron de haber alcanzado la tasa mínima.

25. Los funcionarios entrevistados indicaron que la revisión de la gestión basada en los resultados que se está llevando a cabo en todo el ACNUR desde 2017 se ha utilizado para seguir atendiendo a esta recomendación. El objetivo de la revisión es racionalizar la gestión de los resultados y la presentación de informes mediante un marco de resultados mundiales y un proceso de planificación simplificados. Según los funcionarios, con la revisión se definirán las esferas de resultados mensurables de las empresas, los indicadores obligatorios y las cadenas de resultados específicas de cada país, lo que permitirá una presentación de informes más amplia y rica que reflejará la aplicación del registro. Los funcionarios indicaron que el proyecto de revisión debía completarse a mediados de 2022.

26. Los funcionarios también señalaron que, junto con el proyecto de revisión, se habían adoptado varias medidas adicionales relativas a calidad de los datos. Desde la evaluación de la OSSI, el ACNUR ha pedido a las operaciones que ejecuten un programa de verificación antes y después de realizar ejercicios de verificación de datos en sus bases de datos y que informen sobre la calidad de los datos mediante una plantilla. En 2018 se llevó a cabo en Uganda el mayor ejercicio de verificación jamás realizado utilizando los instrumentos del ACNUR. Durante la ejecución de esta revisión trienal se estaba elaborando una versión del protocolo de verificación compatible con proGres v4. La guía en línea sobre el registro y la gestión de la identidad también contiene amplias referencias a las medidas y procesos relativos a la calidad de los datos. El proceso de regionalización y la estrategia de transformación de los datos tienen por objeto generar nuevas capacidades de recopilación, vigilancia, almacenamiento y análisis de datos a nivel nacional, regional y de la sede.

27. Sobre la base de lo anteriormente expuesto, la OSSI ha determinado que se ha aplicado esta recomendación. El ACNUR debería seguir proseguir en sus avances vinculando la reforma amplia de la gestión basada en los resultados al texto específico de la recomendación en lo relativo a la mejora de los datos de supervisión relacionados con el registro, a fin de que puedan utilizarse más plenamente como base para una planificación y una adopción de decisiones basadas en pruebas.

III. Conclusión

28. El ACNUR proporcionó pruebas suficientes para demostrar que ha aplicado las cinco recomendaciones de la evaluación de programas. Con respecto a la recomendación 3, será necesario mantener el impulso para completar el despliegue de proGres v4 en 2020. El ACNUR ha demostrado que se toma en serio la necesidad, señalada en el informe de evaluación, de mejorar las políticas, la orientación, la cobertura, los instrumentos y los datos de registro. La OSSI señala que el proceso de regionalización, la estrategia de transformación de datos y el nuevo marco de gestión basada en los resultados pueden contribuir a reducir la compartimentación, racionalizar los procesos y mejorar la capacidad de supervisión, análisis y gestión de datos, y redundar en una mayor pertinencia, eficacia y eficiencia generales en todo el ciclo de registro.

29. Entre los primeros indicios de cambios positivos ya identificados, documentados o comunicados por los funcionarios del ACNUR entrevistados, figuran: el apoyo prestado por la dependencia de datos, gestión y análisis de la identidad de la Oficina para Oriente Medio y Norte de África en el registro de más de 5 millones de refugiados; el ejercicio de verificación de 2018 realizado en Uganda, que mejoró la comprensión entre el Gobierno y la comunidad humanitaria sobre cuál es la población de la competencia del ACNUR y estableció el marco para garantizar la protección; un ejercicio conjunto de registro de aproximadamente 820.000 refugiados rohinyás, que el ACNUR y el Gobierno de Bangladesh llevaron a cabo el 31 de diciembre de 2019 y al que seguirán actividades continuas conjuntas de registro; la verificación de 2,4 millones de refugiados y solicitantes de asilo sirios en Turquía y el registro de 114.000 recién llegados; y la puesta en marcha de proGres v4 en Kenya, que facilitó la verificación de más de 208.000 personas en cuatro campamentos y la obtención de datos biométricos de alrededor de 170.000 personas mayores de 4 años.

(Firmado) Fatoumata **Ndiaye**
Secretaria General Adjunta de Servicios de Supervisión Interna
Marzo de 2020

Anexo*

Comentarios de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados

1. Gracias por la oportunidad de comentar el proyecto de informe de la División de Inspección y Evaluación (DIE) y la OSSI sobre la aplicación de las recomendaciones de la evaluación de los programas de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados de 2017, compartido con el Alto Comisionado el 6 de marzo de 2020.
2. La evaluación de la OSSI se centró en la función desempeñada por el ACNUR en el registro de los refugiados y los solicitantes de asilo. A este respecto, quisiéramos extender nuestro agradecimiento a la DIE y la OSSI por un examen oportuno y constructivo de una esfera muy importante de la labor del ACNUR.
3. Cuando las personas se ven obligadas a huir de sus hogares para escapar de la guerra, la persecución o la violencia, el registro por parte de los Estados o del ACNUR es el primer paso para garantizar su protección. Así pues, como parte esencial de nuestro mandato de protección, el ACNUR ha invertido cuidadosa y estratégicamente en las actividades de registro en todo el mundo como prioridad institucional.
4. En el examen trienal de 2017 se reconoció que el ACNUR ha hecho grandes progresos gracias a esas inversiones y en el informe de seguimiento de 2020 se reconocen los avances realizados en relación con las cinco recomendaciones estratégicas de la OSSI.
5. Si bien en el informe se determinó que se habían aplicado las cinco recomendaciones, nuestros esfuerzos no cesan. El ACNUR se complace en informar a la OSSI y al Comité del Programa y de la Coordinación de que, en el segundo semestre de 2019, y sobre la base de la evaluación de la OSSI sobre el registro y de una evaluación estratégica gestionada por el ACNUR más reciente de nuestra labor en materia de datos, el ACNUR puso en marcha una estrategia de transformación de datos para el período 2020-2025.
6. La estrategia reforzará aún más los esfuerzos del ACNUR en materia de registro, protección y soluciones. El innovador registro digital o electrónico, en particular, allanará el camino para una mayor interoperabilidad que ofrecerá a los refugiados mejores servicios y protección.
7. Para concluir, quisiera agradecerles, a usted y al personal de evaluación de la OSSI, la contribución prestada a la labor de registro del ACNUR con su evaluación.

(Firmado) Filippo **Grandi**
Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados

* En el presente anexo, la Oficina de Servicios de Supervisión Interna presenta el texto completo de las observaciones recibidas de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. Esta práctica se ha instituido de conformidad con la resolución [64/263](#) de la Asamblea General, en atención a la recomendación del Comité Asesor de Auditoría Independiente.