

Comité del Programa y Presupuesto

Decimonovena sesión
Ginebra, 10 a 14 de septiembre de 2012

AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO FINANCIERO DE LAS ACTIVIDADES DE LA OMPI CON EL CENTRO INTERNACIONAL DE CÁLCULOS ELECTRÓNICOS DE LAS NACIONES UNIDAS (CICE)

Documento preparado por la Secretaría

1. De conformidad con el artículo 11.10) del Convenio que establece la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), el Auditor Externo designado, a saber, la Oficina Federal Suiza de Auditoría, ha establecido una "Auditoría de seguimiento financiero de las actividades de la OMPI con el Centro Internacional de Cálculos Electrónicos de las Naciones Unidas (CICE)" correspondiente al año 2011.
2. A continuación figuran las observaciones de la Secretaría respecto de las recomendaciones formuladas por el Auditor Externo en el orden en que constan en el informe de auditoría.

Recomendación 1

3. *"Recomiendo que la Organización ajuste en consecuencia las cuentas correspondientes a 2011. Además, a fin de respetar el principio de no compensación respecto de los ingresos y las deudas, sugiero que, de tal suerte, los ingresos en concepto de alquiler de la sala informática se contabilicen bajo el rubro de productos pertinente."*
4. Observaciones de la Secretaría: se ha creado una nueva cuenta en el plan contable con el número 73813 que se denomina Servicios del CICE. Se han ajustado las entradas contables de 2011 con respecto a transacciones relativas al CICE, y figuran en esa nueva cuenta. Asimismo, se han aprobado las entradas corregidas a fin de que se contabilicen en "Ingresos diversos" los ingresos en concepto de alquiler de la sala informática de la OMPI recibidos a lo largo del ejercicio. Así, ya no consta ninguna compensación inadecuada y el gasto con respecto al CICE se refleja en términos brutos en las cuentas.

Recomendación 2

5. *“En mi opinión, la OMPI debería adoptar indicadores de gestión en relación con el campo de la tecnología de la información en su conjunto, esto es, con respecto a todas las dependencias de la organización. Teniendo en cuenta que se trata de una tarea relativamente compleja, creo que debería vincularse estrechamente a la aplicación del sistema de planificación institucional de recursos (PIR)”. Además, en referencia a los diversos mandatos de los estudios sobre servicios que el CICE encomendó a varias empresas consultoras, hago constar que tales empresas arrojan luz con respecto a la comparación de los servicios del CICE con empresas comerciales que prestan servicios similares.*

6. Observaciones de la Secretaría: se han establecido los indicadores correspondientes a las actividades del programa de TIC y se han incluido en el presupuesto por programas. El Comité de Gestión del CICE ha contratado a consultores independientes y llevado a cabo análisis comparativos de la costoeficacia de los servicios del CICE con respecto al sector privado. Como parte de la cartera de proyectos de PIR, se aplicarán una serie de indicadores, en relación con el programa de TIC, para que el personal directivo pueda evaluar la eficacia de las tecnologías de la información en toda la organización.

7. Se invita al Comité del Programa y Presupuesto a que recomiende a la Asamblea General que tome nota del contenido del presente documento.

[Sigue el Anexo]

**ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO FINANCIERO RELATIVA A LA PARTICIPACIÓN DE LA
OMPI EN EL CENTRO INTERNACIONAL DE CÁLCULO ELECTRÓNICO (CICE) DE LAS
NACIONES UNIDAS**

El mandato de la auditoría externa de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) debe ser ejercido por un miembro de la instancia suprema de control financiero del sector público del país designado, a quien se le asigna dicha función. Con arreglo a esta disposición y tras decisión de la Asamblea General de la OMPI y las Asambleas de las Uniones de París, Berna, Madrid, La Haya, Niza, Lisboa, Locarno, la Clasificación Internacional de Patentes (CIP), el Tratado de Cooperación en materia de Patentes (PCT) y Viena, se ha renovado, hasta el año 2011 inclusive, el mandato del Gobierno suizo como Auditor Externo de las cuentas de la OMPI y de las Uniones administradas por la OMPI, así como de las cuentas de los proyectos de asistencia técnica ejecutados por la Organización. El Gobierno de la Confederación Suiza me confió, en mi calidad de Director de la Oficina Federal Suiza de Auditoría (OFSA), el mandato de auditor externo de las cuentas de la OMPI.

Mi mandato está establecido en el artículo 6.2 del Reglamento Financiero de la OMPI, así como en el Mandato de la Auditoría Externa que figura en Anexo a dicho instrumento. Con ayuda de mis colaboradores de la OFSA, ejerzo mis funciones de forma autónoma e independiente.

La OFSA realiza las prestaciones de auditoría externa de las cuentas de la OMPI de forma completamente independiente de su papel como órgano supremo de control financiero de la Confederación Suiza. La OFSA cuenta con un equipo de profesionales altamente calificados con amplia experiencia en auditorías de organizaciones internacionales.

Para más información, diríjase a:

Sr. Kurt Grüter
Director de la Oficina Federal de Auditoría de la Confederación Suiza
Monbijoustrasse 45
3003 Berna
Tel. +41 (0)31 323 10 01
kurt.grueter@efk.admin.ch
o:
Sr. Didier Monnot
Responsable de mandatos
Tel. +41 (0)31 323 10 48
didier.monnot@efk.admin.ch

Informe del Auditor Externo

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (OMPI)

Auditoría de seguimiento financiero en la esfera de la participación de la OMPI en el Centro Internacional de Cálculo Electrónico (CICE)

<u>ÍNDICE</u>	<u>Párrafos</u>
Resumen de la auditoría	-
Reglamentación, normas e información	1 – 7
Breve descripción sobre el CICE y sus funciones	8 – 11
Entorno de control	12 – 14
Rentabilidad y economía	15 – 20
Eficacia	21 – 31
Cifras significativas	32 – 39
Conclusión	40
Anexos: Cifras significativas	

Berna, 12 de diciembre de 2011

Nº registro. 1.11101.944.00333.02

RESUMEN DE LA AUDITORÍA

Se ha llevado a cabo una auditoría de seguimiento financiero acerca de la participación de la OMPI en el Centro Internacional de Cálculo Electrónico (CICE), organismo común de las Naciones Unidas en la esfera de la informática. Las comprobaciones efectuadas por mis colaboradores demuestran que la OMPI está satisfecha con los servicios prestados por este organismo. De hecho, el número de tareas que le asigna es cada vez mayor. Cabe señalar que el CICE está bajo la supervisión de un Comité de gestión presidido actualmente por el Director de los Sistemas de Información de la OMPI.

En el presente informe expongo varias cuestiones que en mi opinión deberían examinarse con mayor detenimiento. En primer lugar, he constatado que las iniciativas de reforma emprendidas por las Naciones Unidas refuerzan el papel central del CICE en la prestación de servicios informáticos a los organismos del sistema. Cabe señalar que este organismo garantiza la independencia y la confidencialidad en el procesamiento de los datos, lo cual representa una gran ventaja para la OMPI. En segundo lugar, he constatado que algunos datos contables están sesgados y su lectura podría llevar a la OMPI a extraer conclusiones erróneas. En consecuencia, propongo que la OMPI rectifique el reducido número de escrituras contables incorrectas. Por último, he observado que la OMPI no se dispone de un indicador global que ofrezca un panorama general y le permita determinar el verdadero peso económico de las actividades de la tecnología de la información.

REGLAMENTACIÓN, NORMAS E INFORMACIÓN

Reglamentación financiera y objeto de la auditoría

1. Además de las disposiciones pertinentes de los distintos Convenios y las disposiciones previstas en el Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera de la OMPI,¹ las comprobaciones efectuadas acerca de la participación de la OMPI en el Centro Internacional de Cálculo Electrónico (CICE) objeto del presente informe, consistieron en una auditoría de seguimiento financiero aplicando por analogía las normas de auditoría de la INTOSAI.²
2. Estas normas especifican que la auditoría financiera del sector público comprende la auditoría de la regularidad y la auditoría de los resultados, y que la auditoría de los resultados abarca el control de los aspectos de economía, rentabilidad/eficiencia y eficacia, que se aplican en particular en los siguientes ámbitos:
 - el examen de los reglamentos y los procesos específicos de la relación entre la OMPI y el CICE, incluida la comprobación de su aplicación;
 - la comprobación de la existencia de indicadores o de sistemas de información que permitan medir la rentabilidad y la eficiencia, definir las posibilidades de economía y medir la eficacia de los resultados de la relación entre la OMPI y el CICE.
3. No se recogen en el presente informe aquellas cuestiones de importancia menor que fueron examinadas y aclaradas con las personas competentes durante la labor de auditoría.

¹ Aplicable a partir del 1 de enero de 2008, y modificado el 1 de octubre de 2009, el 1 de enero de 2010, el 1 de octubre de 2010 y el 5 de octubre de 2011.

² Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI, por sus siglas en inglés)

Normas de auditoría, informaciones y agradecimientos

4. Además de aplicar las normas de la INTOSAI, las comprobaciones se efectuaron según las normas internacionales de auditoría publicadas por el IAASB (ISA-Edición 2010),³ así como de conformidad con el mandato adicional que forma parte integrante del Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera de la OMPI.
5. No se recoge en el presente documento aquellas cuestiones de importancia menor que fueron examinadas y aclaradas con las personas competentes durante la labor de auditoría.
6. En el caso de las comprobaciones por muestreo, mis colaboradores han seleccionado las muestras en función de los riesgos, o de la importancia relativa de los importes asentados en las partidas examinadas.
7. Deseo expresar mi agradecimiento por la información y documentos que se me suministraron. El resultado de la auditoría se comunicó en la reunión final del 12 de diciembre de 2011, en la que estuvieron presentes el Sr. Philippe Favatier, Director Financiero (Contralor), la Sra. Janice Cook Robbins, Jefa de los Servicios Financieros, los Sres. Andrés Makadi y Johan Maurissen del Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación y el Sr. Tuncay Efendioglu, Jefe de la Sección de Auditoría Interna.

BREVE DESCRIPCIÓN SOBRE EL CICE Y SUS FUNCIONES

El CICE es una entidad que presta servicios a más de 25 organismos de las Naciones Unidas

8. El Centro Internacional de Cálculo Electrónico (CICE) fue creado en 1971, de conformidad con la Resolución 2741 aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en su vigésimo quinto periodo de sesiones. EL CICE funciona únicamente en el seno de las Naciones Unidas y goza de sus privilegios e inmunidades.
9. Los servicios propuestos por el CICE tienen por finalidad facilitar la transferencia de información y de tecnologías de comunicación a tarifas competitivas que permitan cubrir los costos sin generar ganancias. Este organismo, por tanto, funciona según el principio de cubrir los costos de los servicios prestados. En ese sentido, el CICE puede considerarse como una “cooperativa de servicios”. De hecho, más de 25 organismos, fondos y programas del sistema de Naciones Unidas utilizan actualmente sus servicios y participan en su gobernanza. La dirección del CICE consulta periódicamente a su Comité de gestión, que en la actualidad está presidido por el representante de la OMPI.
10. El CICE propone servicios 24 horas al día, siete días a la semana, y dispone de oficinas en Ginebra, Roma, Brindisi y Kuala Lumpur. El CICE recurre periódicamente a consultores externos para obtener comparaciones con otras empresas del sector.
11. Los procesos operativos del CICE son documentados y actualizados permanentemente. Los datos y las aplicaciones se almacenan en el seno de la familia de las NN.UU. Esos procesos se basan en el marco de referencia “CobiT⁴ y se subdividen en cuatro diferentes esferas:

³ Normas Internacionales de Auditoría (ISA), edición de 2010 publicada por el IAASB (Consejo de Normas Internacionales de Auditoría.)

⁴ Objetivos de control para la información y tecnologías relacionadas (CobiT por sus siglas en inglés)

- Planificación y organización (PO)
- Adquisición y aplicación (AI)
- Entrega y asistencia (DS)
- Supervisión y evaluación (ME)

En consonancia con las prácticas óptimas existentes, el CICE aplica 41 objetivos de control CobiT. Asimismo, garantiza el almacenamiento de los datos en varios sitios del mundo. Por último, las iniciativas de reforma de las Naciones Unidas refuerzan el papel central del CICE en la prestación de servicios informáticos a los organismos del sistema garantizando la independencia y la confidencialidad en el procesamiento de los datos.

ENTORNO DE AUDITORÍA

Un acuerdo marco de prestación de servicios establece las tareas y responsabilidades del CICE y de la OMPI

12. El Acuerdo marco de prestación de servicios (*Master Service Delivery Agreement*), firmado entre la OMPI y el CICE el 23 de diciembre de 2009,⁵ establece los servicios que prestará el CICE a la OMPI y determina las competencias de cada una de las organizaciones. Este acuerdo de servicios fue refrendado por el Director del CICE mediante una carta con fecha 28 de diciembre de 2009 dirigida personalmente al Sr. Wei Lei, Director del Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación.
13. El contrato de servicios firmado entre la OMPI y el CICE a fines de 2009 para el bienio 2010/2011 se basa en los siguientes ocho acuerdos:
 - *Mainframe Services Internet*
 - *Messaging and Networking Services*
 - *Remote Access Services*
 - *Consultancy and Related Projects*
 - *EPO Patent Hosting*
 - *Managed PeopleSoft*
 - *Hosting ADABAS System*
 - *Hosting Managed Messaging Service*

Los gastos estimados en aquel momento para el conjunto de acuerdos representaban más de 6,4 millones de dólares EE.UU. Cabe señalar que los servicios “Mainframe Services Internet”, estimados en 480.000 dólares EE.UU, correspondían únicamente a los meses de enero y febrero de 2010. Desde esa fecha, el CICE dejó de prestar ese tipo de servicios a la OMPI. Por otra parte, ya que la OMPI solicitó al CICE algunos servicios complementarios, al cierre del período bienal correspondiente se superó la estimación de los costos que databa de 2009 (véase el párrafo 36).

14. Como complemento de los acuerdos antes mencionados, el CICE entregó a sus clientes un catálogo de servicios⁶ para el año 2011. Ese documento confidencial contiene información detallada que atañe a los servicios prestados por el CICE según los tipos de contrato firmado y las tarifas de los servicios ofrecidos.

⁵ Ref. WIPO-MSDA-1011-v1.0.

⁶ “Service Catalogue 2011”.

RENTABILIDAD Y ECONOMÍA

La calidad de los servicios del CICE es objeto de controles periódicos a cargo de consultores externos

15. El CICE encargó a la empresa de consultoría Deloitte SA la preparación del informe titulado "SAS 70 Type II". La finalidad de ese informe era determinar si las operaciones del CICE satisfacen, por un lado, las exigencias de auditoría vinculadas a los sistemas de alojamiento y procesamiento de datos de los proveedores y, por el otro, las necesidades de los auditores externos con respecto al entorno de auditoría interna. El examen realizado por los consultores incluyó un análisis de los procedimientos con el fin de obtener un aseguramiento razonable de que:
 - *La descripción de los procesos detalla fielmente, en el aspecto material, los controles pertinentes en materia de auditoría interna de una organización de usuarios, como en el caso de una auditoría de los estados financieros.*
 - *Los controles previstos han sido diseñados adecuadamente para cumplir los objetivos de control especificados en la descripción. También se debe garantizar que esos controles sean respetados satisfactoriamente y que los grupos de usuarios apliquen los aspectos de control interno contemplados en el diseño de los controles del CICE.*
 - *Tales controles seguían existiendo el 28 de febrero de 2011.*
16. Como lo mencionan en su informe, los consultores estiman que la descripción de los procesos detalla fielmente, en el aspecto material, los controles pertinentes inherentes al control interno de ese tipo de organización. La definición de los controles demuestra que han sido diseñados adecuadamente y, por tanto, ofrecen un aseguramiento razonable de que la aplicación de los objetivos de control descritos permite respetar de manera satisfactoria las disposiciones del marco de referencia. Además de los procedimientos que se han estimado necesarios para emitir esta opinión, el consultor aplicó pruebas de controles específicos. Esa tarea supuso el análisis de 22 procesos y subprocesos según el CobiT, en los ámbitos de "PO" (planificación y organización), "AI" (adquisición y aplicación) y "DS" (entrega y asistencia). En general, tres de ellos no se aplican al CICE. Los análisis efectuados sobre los otros 19 procesos o subprocesos no revelaron problemas particulares: De fecho, no se detectó ninguna excepción relacionada con su aplicación.
17. El Comité de gestión del CICE asimismo encargó a la empresa de consultoría "McKinsey-&Company" que procediera a una revisión de los servicios prestados por el CICE a sus clientes. Esta evaluación tenía los siguientes tres objetivos fundamentales:
 - *Evaluar la competitividad del CICE en relación con entidades de similar tamaño que prestan servicios de T.I. análogos.*
 - *Evaluar y formular recomendaciones sobre la mejor manera de seguir respondiendo a las tendencias anuales de crecimiento del orden del 15 al 50%, en cuanto al efecto sobre la configuración, la organización y los riesgos conexos.*
 - *Determinar las ventajas que pueden ofrecer las nuevas alternativas tecnológicas al CICE (por ejemplo, la informática en nube, las estaciones de trabajo virtuales, etc.).*
18. Las principales constataciones y recomendaciones del estudio figuran en el informe "Strategic Assessment of UNICC" elaborado por tal empresa con fecha 9 de mayo de 2011. Se pueden resumir de la siguiente manera:
 - *En materia de costos, el CICE pretende alcanzar, incluso superar, sus objetivos respecto de todos los servicios evaluados.*
 - *Es importante que el CICE logre el objetivo de al menos a 25.000 buzones de mensajería para ser competitivo respecto a los costos reales de los servicios MMS.*

- *Las medidas de crecimiento que puede adoptar el CECI para mejorar sus servicios permitirían disminuir los costos de asistencia relativos a los aparatos de telecomunicación portátiles (BlackBerry), y al mismo tiempo aumentar la asistencia prestada. Por consiguiente, aumentarían las capacidades de almacenamiento administradas virtualmente por el personal a tiempo completo.*
- *La evaluación cualitativa indica que el CECI es competente en términos de gobernanza de T.I., infraestructura y recuperación de datos perdidos. El CICE administra de un modo profesional sus centros de datos informáticos.*
- *El CICE puede, sin embargo, mejorar su gestión de proyectos y la de sus proveedores. Para ello, debe implantar un sistema de seguimiento destinado a aumentar la transparencia relacionada con el rendimiento de los servicios prestados a sus asociados.*
- *El CICE ha realizado grandes avances en el transcurso de los últimos años. Actualmente puede seguir ampliándose debido a su baja estructura de costos, su capacidad para garantizar la seguridad de la información y el crecimiento esperado en el sector.*
- *Con el fin de poder absorber ese crecimiento, el CICE debe tomar medidas específicas en materia de estrategias, gestión de clientes, oferta de servicios, su organización y sus colaboradores, y a nivel de los sistemas y procesos.*
- *El CICE debe resolver tres cuestiones pendientes, a saber, el modelo de relación con sus asociados, la estrategia a largo plazo y la posición del Director.*

19. Habida cuenta de los dos informes preparados por consultores externos reconocidos, constato que los resultados de los análisis muestran que el CICE efectúa un trabajo conforme a las normas del sector. Las tarifas que aplica el CICE a sus clientes son competitivas por su calidad de miembro de la familia de las Naciones Unidas. Asimismo, en esos informes se hace referencia claramente a las posibilidades de mejora en la gestión del CICE, que también son de conocimiento del personal de la OMPI concernido.

Se constataron diferentes maneras de contabilizar las facturas del CICE.

20. Mis colaboradores efectuaron comprobaciones por muestreo de las facturas emitidas por el CICE en 2010 y en 2011 y su contabilización en la OMPI. Constataron lo siguiente:
- Los pagos efectuados al CICE son a menudo anticipos sobre gastos basados en estimaciones de costos. En el curso de un ejercicio, el CICE puede emitir una factura que incluya un ajuste del importe, como es el caso de la factura HQS/11/0138 del 14 de julio de 2011 (Voucher 60144252) que contiene la siguiente nota "CR: Service Volume Adjustements 2011Q2". El importe del ajuste de 862.374 dólares EE.UU. se contabilizó correctamente como una disminución de los gastos. Sin embargo, habida cuenta de la magnitud del ajuste efectuado, señalé a la atención de los Servicios Financieros la necesidad de proceder a una delimitación periódica de los pagos anticipados.
 - En el caso de otras facturas, el CICE redujo directamente de éstas un importe de 8.865 dólares EE.UU. con la siguiente nota justificativa "Rental of WIPO Computer Room". Desde un punto de vista contable, ese importe fue contabilizado por la OMPI como una disminución de los gastos, ya sea en términos brutos o netos. En tal caso, no se ha respetado el principio de no compensación entre los ingresos y gastos, al igual que el principio de contabilización de importes brutos en ciertos casos.
 - Mis colaboradores constataron que las facturas del CICE figuran en la cuenta 73810 "IT Commercial Serv Prov" o en la cuenta 74350 "CCAQ/UN Joint Services". Además, en ciertas imputaciones se efectuó una corrección del número de cuenta (cuenta 74350 rectificadora a favor de la cuenta 73810). Sobre la base de las disposiciones de las órdenes de servicio N° 21/2006 Rev., N° 53/2009 y N° 41/2010, los gastos relacionados con las unidades de las organizaciones de las Naciones Unidas deben contabilizarse de modo que se puedan distinguir claramente de los gastos comerciales ordinarios. En realidad, todas las facturas del CICE deben figurar en la cuenta 74350 "CCAQ/UN Joint Services", como se define claramente en el catálogo electrónico del servicio de compras. Habida cuenta de esta situación y del hecho de que los servicios prestados por el CICE no constituyen operaciones comerciales ordinarias, se ha solicitado a los Servicios Financieros de la OMPI que procedan a revertir las escrituras relativas al CICE que figuran por error en la cuenta 73810 "IT Commercial Serv Prov" del año 2011. No se solicitó la corrección de los posibles errores de imputación correspondientes al año 2010.

- Los gastos previstos en el Acuerdo marco de prestación de servicios se basan en una estimación inicial de los costos de 6,4 millones de dólares EE.UU. Como se demuestra en el cuadro que figura en el párrafo 36 *infra*, el importe total de las facturas netas del CICE emitidas en 2010 y hasta mediados de octubre de 2011 ya representa unos 9,4 millones de francos suizos. El excedente relativo a los gastos se explica por el hecho de que el CICE presta cada vez más servicios a la OMPI. Esa tendencia sigue aumentando ya que la Organización asigna cada vez más trabajos al CICE y prevé continuar ampliando tal demanda.

Recomendación N° 1

Recomiendo a la Organización que modifique las cuentas de 2011 como corresponda. Por otra parte, con el fin de respetar el principio de no compensación entre los ingresos y los gastos, propongo que de ahora en adelante se contabilicen los ingresos de alquiler del local informático en la línea presupuestaria adecuada.

EFICACIA

Procesos descritos en la aplicación “AIMS/eWork”

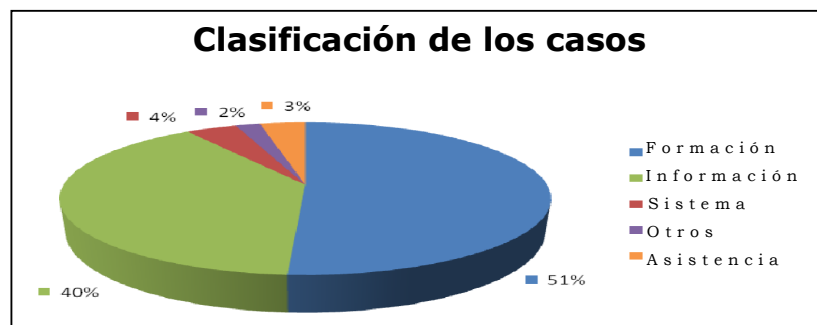
21. Mis colaboradores constataron que el Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación dispone de varios procesos que están descritos en el software “AIMS⁷/eWork”. Otros diagramas de flujo de datos están en curso de elaboración. En consecuencia, la gestión del equipo informático y de las aplicaciones de T.I. de la OMPI está en parte documentada. Cabe señalar que la aplicación de las normas IPSAS ha acelerado esa labor, la cual deberá completarse en otras unidades organizativas. Como ya lo he mencionado en mi informe sobre la auditoría final de las cuentas de 2010,⁸ la implantación del sistema de auditoría interna debe seguir siendo uno de los objetivos a mediano plazo de la OMPI. La recomendación formulada en dicho informe sigue siendo vigente en lo que respecta a la descripción de otros procesos necesarios en función de los riesgos que se han determinado.
22. La orden de servicio N° 61/2009 establece el marco y la gobernanza de las actividades vinculadas a la información, las comunicaciones y la tecnología. Sin embargo, se especifica que *“el Director de los Sistemas de Información, en consulta con los distintos sectores o programas, es responsable de la gestión de las relaciones con todos los proveedores de servicios de infraestructura exteriores, tales como el CICE y las entidades comerciales”*. Teniendo en cuenta este principio, el desarrollo de sistemas informáticos relacionados con las actividades de distintos sectores y programas de la Organización (PCT, Marcas, Dibujos y modelos industriales, Coordinación y Desarrollo de la infraestructura mundial de P.I., por ejemplo) puede seguir a cargo de los sectores de actividad concernidos.
23. Habida cuenta la dispersión de actividades, mis colaboradores decidieron determinar si existía una duplicación de esfuerzos en la ejecución de tareas. Todos los funcionarios de la OMPI interrogados sobre esta posibilidad respondieron sin ambigüedades a mis colaboradores que las tareas de T.I. efectuadas por la OMPI, el CICE y terceras empresas estaban definidas y delimitadas para evitar tal duplicación. Mis colaboradores examinaron las disposiciones de varios contratos y me confirmaron que las funciones y competencias de cada uno está específicamente definida si procede.

⁷ Sistema Automatizado de Gestión de la Información (AIMS)
⁸ Número de registro 1.11355.944.00333.02 del 4 de julio de 2011.

24. Mis colaboradores, en el curso de su labor, pudieron constatar que el Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación dispone de varias herramientas de gestión pertinentes (cuadros recapitulativos, actas de reuniones, etc.) que permiten garantizar el seguimiento de los cambios informáticos (evolución de la labor de desarrollo, actualización y desarrollo de programas).
25. Sin embargo, deseo señalar que el Director de los Sistemas de Información no siempre está al corriente del nivel preciso de avance de los proyectos en curso de desarrollo en los distintos sectores, pero se le comunica esa información tan pronto los proyectos pasan al estado de producción. Esta medida es suficiente para satisfacer las necesidades en materia de seguridad informática. En vista de esos distintos parámetros, estimo que las actividades vinculadas a la esfera informática funcionan adecuadamente y que la información se comunica oportunamente.

Una empresa externa independiente es responsable de la eficacia del primer nivel de asistencia

26. En el marco de la presente auditoría, mis colaboradores también han abordado la cuestión de la asistencia de T.I. (Helpdesk) de la OMPI. Como lo constataron mis colaboradores, en principio la empresa CeRFI SA presta el servicio de primer nivel de asistencia respecto, por ejemplo, de las aplicaciones WINDOWS. El segundo nivel de asistencia está a cargo generalmente de los servicios de T.I. de la OMPI. Sin embargo, se está examinando la posibilidad de ampliar los servicios de primer nivel de asistencia que presta la empresa CeRFI SA para que abarquen el entorno AIMS (incluido People Soft).
27. Con respecto a las tareas ordinarias relacionadas con el sistema AIMS, resulta bastante claro que el proceso de formación representa más del 50% de las peticiones de asistencia. El 40% de las demás peticiones que provienen de usuarios del sistema no son peticiones de asistencia propiamente dicha, sino más bien solicitudes de información en los ámbitos financiero, presupuestario y de ayuda respecto al catálogo y el AIMS. El resto de llamadas (9%) está relacionado con la asistencia y otros servicios, como se ilustra en el siguiente gráfico:



Fuente: Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación

28. Partiendo de este hecho, la OMPI tiene previsto ampliar la función del CeRFI SA para que abarque la prestación de servicios de primer nivel de asistencia en relación con el sistema AIMS. Esa transferencia de competencia liberará al personal especializado de la OMPI que trabaja en el desarrollo del sistema. Dadas las circunstancias, estimo que la idea de la OMPI de subcontratar este ámbito de actividad podría dar lugar a una mejor sinergia entre los servicios y aumentar la eficacia.
29. Tomo nota de que, por el momento, la OMPI no tiene previsto subcontratar el primer nivel de asistencia al CICE. En el pasado, el CICE ha efectuado esa tarea de forma temporal. Sin embargo, la utilización de los servicios del CICE es muy interesante cuando los servicios prestados son compartidos con otras entidades, que no sería el caso ahora respecto a la asistencia de T.I., de ahí la decisión de mantener los servicios del CeRFI SA.

Los principales incidentes de T.I. son registrados en un registro específico

30. La gestión de los principales incidentes de T.I. se consigna en un registro⁹ que figura en Intranet. El acceso a este archivo está limitado a un reducido número de personas autorizadas. Entre 2010 y hasta fines de octubre de 2011, se han registrado unos 40 incidentes en este registro. La fecha del incidente, el tiempo que ha tomado solucionar el problema, la causa y las medidas tomadas figuran en el registro. Los incidentes registrados atañen a todos los ámbitos de actividad, no necesariamente afectan a todos los usuarios, y algunas veces sólo tienen efectos en pequeños grupos en función del incidente.
31. En ese registro no figura ningún dato sobre la relativa inestabilidad de la gestión del servicio de mensajería del CICE. Al respecto, el CICE acaba de realizar una migración de las cuentas de correo electrónico de la OMPI a un nuevo servidor, lo que permitirá mejorar el rendimiento del Centro en esta esfera.

CIFRAS SIGNIFICATIVAS

El seguimiento presupuestario se basa en documentos accesibles por Intranet a las personas autorizadas

32. Los servicios competentes pueden realizar el seguimiento presupuestario directamente desde el sitio Intranet de la OMPI. Las informaciones se actualizan continuamente en las páginas "Administrative Integrated Management System (AIMS) Program Management Reports – Units". La información contable del ejercicio correspondiente a cada programa y subprograma está disponible en los siguientes estados:
 - *Cost Category by Unit*
 - *Budget, Allocations, Expenditures and Obligations: By Program Unit and Cost Category*
 - *Cost Category by Unit and Activity*
 - *Budget, Allocations, Expenditures and Obligations: By Program Unit, Activity Code and Cost Category*
 - *Detailed Transactions Listing*
 - *Obligations, Expenditures, Obligation amounts: By Program Unit and Activity Code*
33. Los estados que presentan las transacciones detalladas contienen todas las escrituras contables imputadas al programa presupuestario en cuestión. Sobre la base de la información proporcionada por mis colegas, deseo señalar que los responsables de los programas o subprogramas no verifican necesariamente la exactitud de los elementos contables afectados. En efecto, para ellos, lo importante es garantizar la pertinencia de los importes vinculados con el programa (véase el párrafo 20). De hecho, el responsable del programa o subprograma no necesariamente detectará una contabilización errónea en una cuenta de gastos.
34. A este respecto, estimo que el control presupuestario debería también incluir la comprobación puntual de la exactitud de las imputaciones contables. Este procedimiento permitiría evitar contabilizaciones erróneas. El riesgo de disponer de informaciones contables distorsionadas disminuiría notablemente, lo que eliminaría también las posibles distorsiones de valores cuando se realizan comparaciones de cuentas a lo largo de varios años. No deseo formular ninguna recomendación al respecto debido a que esta cuestión se inscribe en el marco de la implantación del sistema de control interno. Mis colaboradores, sin embargo, se han permitido sugerir verbalmente al Servicio de Auditoría Interna que contemple la posibilidad de realizar una comprobación por muestreo de la exactitud de las imputaciones contables.

⁹ "Incident Register".

Los costos del CICE figuran en los gastos presupuestarios del programa 25 “Tecnologías de la información y de las comunicaciones”

35. El seguimiento presupuestario del programa 25 está a cargo del Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación. Como todos los programas de la OMPI, el ciclo presupuestario actual abarca el período bienal 2010/2011. La comparación de los gastos presupuestados y los gastos reales del programa 25 a mediados de octubre de 2011 figuran en el cuadro *infra*:

Programa 25: Tecnologías de la información y de las comunicaciones

<i>Importe en millones de francos</i>	Presupuesto	Gastos reales a mediados de octubre de 2011	Diferencia respecto al presupuesto	% de la diferencia
0090 Gestión de programa	5.924	5.120	0,804	13,6%
0091 Aplicaciones administrativas	5.326	4.863	0,463	8,7%
0092 Seguridad de la información	1.970	1.572	0,398	20,2%
0093 Servicios de Internet	3.741	3.350	0,391	10,5%
0094 Servicios técnicos	25.021	22.583	2,438	9,7%
0095 Servicios de comunicación	2.497	2.166	0,331	13,3%
Total del programa 25	44.479	39.654	4,825	10,8%

36. Tras el examen de un extracto de las cuentas individuales de las empresas comerciales y del CICE que se resumen a continuación, constato que los gastos reales vinculados a estos proveedores tienen un efecto significativo sobre los gastos relativos al programa 25 para el bienio 2010/2011. Los desembolsos correspondientes a los servicios prestados por el CICE representan por sí solos prácticamente la cuarta parte (23,9%) del total de gastos del programa.

Prestatarios de servicios elegidos	CHF en millones	% del total indicado
Ce RFI SA	1.518	7,1%
Trygin Technologies	1.201 ⁾	5,6%
Cedar Consulting (UK) Limited	1.811	8,5%
Cross Systems	3.684	17,3%
Satyam	3.594	16,9%
ICC	9.455 ⁾	44,5%
Total	21.263	100,0%

⁾ Importes globales en dólares EE.UU. convertidos a una tasa media de 0,98

37. En opinión mis colaboradores, no existe ningún indicador en materia de tecnología de la información que permita conocer las posibles economías e incluso la asignación económica de los recursos de T.I. De hecho, los gastos relativos a la T.I. son repartidos entre varios programas presupuestarios independientes unos de otros. Ello supone que su seguimiento está garantizado por distintas unidades organizativas.
38. A nivel de la contabilidad financiera, las imputaciones registradas en ciertas cuentas de gastos no están vinculadas exclusivamente a gastos de T.I., sino también a otros servicios. En consecuencia, resulta difícil comprobar la integridad y la exactitud de los datos (véase el párrafo 20). Teniendo en cuenta esta situación, nadie tiene una visión de conjunto de los gastos informáticos en general. Sin embargo, estimo que la instauración gradual del sistema de planificación institucional de recursos (PIR), a finales de 2015, podría facilitar la elaboración de los indicadores pertinentes.

Recomendación N° 2

En mi opinión, la OMPI debe adoptar indicadores de gestión sobre la esfera de la T.I. en su conjunto, que incluya a todas las unidades organizativas. Dada la relativa complejidad de la tarea, estimo que debería estar estrechamente vinculada a la instauración del PIR.

39. Además, respecto de los distintos análisis de servicios que el CICE encarga a empresas de consultoría, deseo señalar que aportan claridad en cuanto a la comparabilidad de los servicios que presta el CICE a sus asociados en relación con las empresas comerciales que ofrecen los mismos servicios.

CONCLUSIÓN

40. La presente auditoría de seguimiento financiero constituye un enfoque que ya se ha aplicado en anteriores oportunidades en la OMPI. Estimo que el análisis de este tema tiene un cierto valor añadido para los Estados miembros. Puesto que esta labor no está comprendida en el marco habitual de la auditoría de cuentas anuales de la OMPI, he decidido emitir un informe aparte que no incluye un dictamen de auditoría, ya que éste se emite únicamente después de haber realizado la auditoría final de los estados financieros.

K. Grüter
Director de la
Oficina Federal de Auditoría
de la Confederación Suiza
(Auditor Externo)

[Fin del Anexo y del documento]