

Comité del Programa y Presupuesto

Decimoctava sesión
Ginebra, 12 a 16 de septiembre de 2011

AUDITORÍA DE CONTROL FINANCIERO DE LOS RECURSOS HUMANOS

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 control financiero de los recursos humanos" correspondiente al año 2010, con fecha 4 de julio de 2011, que se adjunta en el Anexo.
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. *"Insto a la OMPI a establecer un análisis permanente de los riesgos principales en materia de gestión de recursos humanos en el que se tengan en cuenta los objetivos estratégicos definidos."*
4. Observaciones de la Secretaría: se acometerá la elaboración de un sistema de gestión de riesgos, especialmente, en el contexto del proyecto de planificación institucional de recursos (PIR). La Secretaría, como parte del programa de alineación estratégica, está emprendiendo

una iniciativa para fortalecer la gestión de riesgos y los controles internos. La gestión de riesgos del Departamento de Gestión de Recursos Humanos se abordará en ese contexto, orientada por el marco de gestión de riesgos de la OMPI.

Recomendación 2

5. *“Recomiendo a la OMPI que establezca un cuadro pertinente provisto de indicadores relativos a los recursos humanos a fin de facilitar la gestión de los recursos humanos en el plano de la Organización, social y financiero.”*

6. Observaciones de la Secretaría: la elaboración de un cuadro que contenga indicadores de recursos humanos se emprenderá en el contexto del proyecto PIR.

Recomendación 3

7. *“Teniendo en cuenta los distintos análisis presentados, opino que la OMPI debería reexaminar su política de atribución de aparatos portátiles de telecomunicaciones con fines laborales.”*

8. Observaciones de la Secretaría: se ha tomado nota de los comentarios sobre la política en materia de aparatos de telecomunicación, y funcionarios del sector financiero y de tecnologías de la información los examinarán conjuntamente a fin de determinar la manera de fomentar la eficacia y ahorrar costos.

Recomendación 4

9. *“Insto a la OMPI a buscar, de conformidad con el artículo 5.1.1 del Estatuto y Reglamento del Personal de la OMPI, una solución destinada a resolver de manera clara e inequívoca los casos en que se acumulan días de vacaciones anuales por encima de los 90, con anterioridad al 31 de diciembre de 2009. Esto equivaldría a “volver a poner los contadores a 90 días”. Posteriormente, la OMPI podría prever que su sistema informático Flexitime no permita acumular ningún día más que los 90 días reglamentarios.”*

10. Observaciones de la Secretaría: la Administración establecerá las posibles soluciones para que se observe el límite de 90 días acumulables de vacaciones anuales.

Recomendación 5

11. *“Invito a la OMPI a aplicar las disposiciones del Estatuto y Reglamento del Personal exigiendo, en la medida de lo posible, que se reduzcan al máximo las horas extraordinarias acumuladas y se conceda tiempo libre a modo de compensación en lugar de pagos en efectivo. Además, insto a la Organización a revisar la reglamentación actual aplicable a las horas extraordinarias y adaptarla a las prácticas (menos flexibles) vigentes en el seno de las Naciones Unidas.”*

12. Observaciones de la Secretaría: la decisión de compensar las horas extraordinarias por medio del pago en efectivo o de tiempo libre se efectúa en el marco de las operaciones teniendo en cuenta las exigencias del servicio en cuestión. Dicho esto, se ha tomado nota de los comentarios, que se examinarán en el contexto de la revisión del Estatuto y Reglamento del Personal y las políticas y procedimientos conexos.

Recomendación 6

13. *“Opino que la OMPI debería catalogar todos los conocimientos y competencias de sus empleados en una base de datos actualizada periódicamente con el fin de disponer de una visión de conjunto de los conocimientos especializados existentes en la Organización.”*

Observaciones de la Secretaría: en 2010, la Organización puso en marcha un sistema de contratación electrónica, que contenía el perfil profesional de los candidatos en forma electrónica. Se instó a los miembros del personal a introducir sus perfiles en el sistema y a actualizarlos periódicamente. Gracias a ello, la Administración dispone de una base de datos en la que figuran los perfiles profesionales recientes de varios miembros del personal. Además, una vez que se haya implantado plenamente el sistema de evaluación PMSDS, la Administración dispondrá de una base adecuada para elaborar una base de datos exhaustiva sobre conocimientos, competencias y capacidades.

Recomendación 7

14. *“Opino que la OMPI debería preocuparse de prever más adecuadamente la separación del servicio de miembros del personal que ocupen puestos esenciales o funciones especiales respecto de las cuales sea necesario efectuar una transferencia de conocimientos o de archivos.”*

15. Observaciones de la Secretaría: se ha tomado nota de los comentarios, que se tomarán en consideración al establecer una planificación más sistemática del relevo de los funcionarios.

Recomendación 8

16. *“Insto a la OMPI a que busque sinergias al encargarse del tratamiento de los expedientes relativos a los subsidios de educación a fin de fomentar la productividad y la eficacia del procedimiento en vigor.”*

17. Observaciones de la Secretaría: la Organización ha introducido recientemente mejoras en el sistema de tecnologías de la información de recursos humanos automatizando aún más los procedimientos para garantizar una gestión más eficaz de las demandas de subsidio de educación. La gestión y el tratamiento de las demandas de subsidio de educación seguirán mejorándose e integrándose más adecuadamente en el futuro sistema PIR.

18. *Se invita al Comité del Programa y Presupuesto a tomar nota del presente documento.*

[Sigue el Anexo]

Informe del Auditor Externo

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (OMPI)

Auditoría de los recursos humanos

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
Mombijoustrasse 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*

<u>ÍNDICE</u>	<u>Párrafos</u>
Resumen de la auditoría	-
Reglamentación, normas e información	1-4
Informe del auditor interno sobre el sistema de tiempo (Flexitime)	5
Entorno de control	6-20
Rentabilidad y economía	21-34
Eficacia	35-39
Cifras significativas	40
Encuesta de satisfacción	41-45
Conclusión	46
Anexos: Cifras significativas	

Berna, 4 de julio de 2011

No. registro. 1.10195.944.00333.02
modi/dear

RESUMEN DE LA AUDITORIA

Se ha llevado a cabo una auditoría de seguimiento financiero de la gestión de los recursos humanos en la OMPI. Las comprobaciones efectuadas por mis colaboradores confirman que la estrategia global de la Organización abarca el ámbito de los recursos humanos. Dicha estrategia establece las orientaciones fundamentales a mediano plazo y prevé la instauración de un Sistema de gestión del desempeño y el perfeccionamiento del personal (PMSDS), que se ha implantado recientemente y cuya consolidación es necesaria.

Además, en mi informe expongo varias cuestiones que en mi opinión deberían examinarse con mayor detalle. En primer lugar, la OMPI debería dotarse de un análisis de riesgos global y no limitarse al que la dirección de la División de Auditoría y Supervisión Internas propuso al momento de establecer su programa de auditoría interna. En segundo lugar, considero que la eficacia de los recursos humanos podría mejorarse mediante la formalización de los procesos, la instauración de un sistema de control interno, la utilización de tableros de control y el almacenamiento de la información relativa a los conocimientos especializados del personal en una base de datos.

Por último, en mi opinión la Organización también debería proceder a la revisión de su política de asignación a gran escala de aparatos portátiles de telecomunicaciones, así como la gestión de las vacaciones acumuladas y de las horas extraordinarias.

REGLAMENTACIÓN, NORMAS E INFORMACIÓN

Reglamentación financiera y objeto de la auditoría

1. El ejercicio contable de 2010 se rigió por las disposiciones pertinentes de los distintos convenios, así como por las disposiciones previstas en el Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera de la OMPI que entraron en vigor el 1 de enero de 2008 y fueron modificados el 1 de octubre de 2009.
2. Las comprobaciones efectuadas en el ámbito de la gestión de los recursos humanos, objeto del presente informe, consistieron en una auditoría de seguimiento financiero aplicando por analogía las normas de auditoría de la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI). Esas 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 a la gestión del personal 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 en el uso de los recursos humanos.
3. Las cuestiones de menor importancia que fueron tratadas y aclaradas con los correspondientes responsables no se recogen en el presente informe.

Agradecimientos

4. Deseo expresar mi agradecimiento por la información y los documentos que se me han facilitado. En una reunión, celebrada el 4 de julio de 2011, con el Sr. Philippe Favatier, Director Financiero (Contralor), la Sra. Janice Cook Robbins, Jefa de los Servicios Financieros, el Sr. Tuncay Efendioglu, Auditor Interno Principal, y la Sra. Therese Dayer, Directora Interina del Departamento de Gestión de los Recursos Humanos se examinaron los resultados de la auditoría.

INFORME DEL AUDITOR INTERNO SOBRE EL SISTEMA DE HORARIO FLEXIBLE (FLEXITIME)

Un informe detallado sobre el sistema de horario flexible (Flexitime)

5. El 26 de abril de 2011, la División de Auditoría y Supervisión Internas de la OMPI emitió un informe sobre la auditoría relativa al sistema de horario flexible (Flexitime), y sobre el acceso a los equipos de la Organización. Gracias al intercambio continuo de información que mantengo con el Director de la División, el trabajo efectuado por mis colaboradores complementara la labor realizada por el Auditor Interno, garantizando en todo momento la independencia de los auditores.

ENTORNO DE CONTROL

El programa de cese voluntario tuvo una buena acogida entre los miembros del personal

6. Mis colaboradores constataron que desde marzo de 2009 el Director General de la OMPI ha adoptado una serie de medidas con el fin de reformar todos los procedimientos relacionados con la gestión de los recursos humanos, entre las que cabe destacar el establecimiento del programa de cese voluntario. El objetivo del programa era permitir una reducción más rápida de los efectivos de la OMPI mediante un atractivo plan de jubilación anticipada. Se podían acoger al plan los miembros del personal titulares de un contrato permanente o temporal que hubiesen cumplido los 53 años de edad y cotizado como mínimo durante 5 años a la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas (CCPPNU).
7. De las 105 solicitudes de cese voluntario presentadas al Director del Departamento de Gestión de los Recursos Humanos, seis fueron rechazadas, once fueron retiradas y una está en curso de tramitación. En total 87 miembros del personal pudieron beneficiarse del programa de cese voluntario y se retiraron de la OMPI a finales de 2009 o durante el primer semestre de 2010.
8. El costo total del programa asciende a unos 22 millones de francos suizos. Se calcula que el programa permitirá un ahorro de 13,9 millones de francos suizos durante el

período de 2010 a 2011. En principio, los costos del programa se amortizarán en 2013.

9. Los dos sectores más afectados por el programa de reestructuración han sido el Sector de Innovación y Tecnología (33 separaciones del servicio) y el Sector de Administración y Gestión (25 separaciones del servicio).
10. La OMPI debería aprovechar las ventajas que ofrece ese tipo de programa para potenciar sus efectivos procediendo a cubrir los puestos vacantes mediante la contratación de personal que posea las competencias necesarias para acometer las tareas futuras de la Organización. La desventaja del programa es que la vacancia temporal o definitiva de ciertos puestos puede suponer una importante sobrecarga de trabajo para el personal y, además, puede acarrear una pérdida de competencias en varios sentidos. Este fue el caso, por ejemplo, tras la separación del servicio de seis miembros del personal del Departamento de Gestión de los Recursos Humanos. Sin embargo, no he juzgado útil formular una recomendación concreta sobre dicho programa pues más adelante, en este mismo informe, abordaré las cuestiones de la anticipación y la gestión de los conocimientos.

La estrategia global de la OMPI fija las metas generales de la Organización

11. Mis colaboradores constataron que la OMPI ha definido una estrategia global que también abarca los recursos humanos y define las orientaciones estratégicas a mediano plazo para 2010-2011. Los Estados miembros aprobaron el presupuesto por programas correspondiente a ese bienio el 1 de octubre de 2009. En el presupuesto se definen nueve metas estratégicas que engloban un total de 29 programas específicos. La OMPI dedica la meta estratégica IX a la gestión de los recursos humanos.
12. Dicha meta estratégica pretende crear una estructura eficaz de apoyo administrativo y financiero que permita a la OMPI ejecutar todos los programas definidos para el bienio correspondiente. El programa 23 presta servicios a los 28 programas restantes y comprende actividades relacionadas con todas las recomendaciones adoptadas en el marco de la Agenda para el desarrollo. Asimismo, tiene por objetivo prestar apoyo para lograr una gestión más eficaz de los recursos humanos, con el fin de promover en la Organización una cultura basada en los resultados y orientada a los servicios.
13. El presupuesto por programas para 2010-2011 prevé unos ingresos de 618,6 millones de francos suizos, lo cual representa una disminución del 1,6% con respecto al presupuesto revisado de 2008-2009. Esta diferencia se debe a una reducción de 14,8 millones de francos suizos en los ingresos del PCT. Para equilibrar el presupuesto y evitar el déficit estructural, el presupuesto por programas para 2010-2011 prevé varias medidas de ahorro encaminadas a reducir los gastos. En consecuencia, la OMPI ha propuesto a los Estados miembros que los gastos se limiten a 618,6 millones de francos suizos, es decir el equilibrio de los ingresos y los gastos. Ello significa una disminución de los gastos de 9,8 millones de francos suizos, en particular en gastos de personal.

La ausencia de un análisis de riesgos en la OMPI no permite garantizar la cobertura de todos los riesgos más importantes

14. La OMPI no dispone de un análisis de riesgos aplicable a la Organización en general, ni de uno específico a los recursos humanos. El único análisis de riesgos disponible fue establecido por la División de Auditoría y Supervisión Internas en el marco de la elaboración de su programa anual de auditorías internas.
15. En cuanto a los recursos humanos, se deberían mencionar los principales riesgos que atañen a los distintos procesos tales como:

- la contratación y la separación del servicio de los miembros del personal (terminación de las relaciones laborales, jubilaciones, despidos),
- la transferencia de datos (datos básicos, datos salariales, compensaciones y subsidios, etc.)
- la gestión del tiempo de trabajo y de las horas extraordinarias,
- la gestión de los salarios y prestaciones.

Recomendación N° 1

Insto a la OMPI a establecer un análisis permanente de los riesgos principales en materia de gestión de recursos humanos en el que se tengan en cuenta los objetivos estratégicos definidos.

El Sistema de gestión del desempeño y el perfeccionamiento del personal se ha implantado y está en curso de consolidación

16. En el transcurso del año 2009, la OMPI instauró un Sistema de gestión del desempeño y el perfeccionamiento del personal (PMSDS). La fase de consolidación relativa a la aplicación de este nuevo instrumento de gestión está prevista para el primer semestre del año 2011.
17. Habida cuenta de que la aplicación efectiva del PMSDS tendrá lugar a mediano plazo, considero primordial que el sistema sea objeto de una evaluación periódica para determinar el logro de los objetivos estratégicos. Únicamente una cultura institucional favorable al cambio, a la innovación y a la adquisición continua de competencias profesionales podrá garantizar a largo plazo la gestión eficaz de los recursos humanos.
18. Además, cabe destacar que el principio del establecimiento de objetivos deberá derivarse de la estrategia de la OMPI siguiendo un proceso descendente continuo. Habida cuenta de la reciente implantación del PMSDS, es comprensible que no se hayan fijado aún los objetivos de 2010 para todos los miembros del personal. No obstante, en el futuro deberá garantizarse que los objetivos anuales se examinen con los miembros del personal a más tardar a principios del año en cuestión, y nuevamente al final del año, en el momento de la evaluación del cumplimiento de dichos objetivos. Asimismo, se recomienda organizar una entrevista a mitad de camino que permita evaluar los avances durante el periodo en cuestión.

El entorno regulatorio que rige los recursos humanos está disponible en la intranet de la OMPI

19. El entorno regulatorio aplicable a los recursos humanos se puede consultar en la intranet de la Organización. Al respecto, el documento de referencia es el Estatuto y Reglamento del Personal¹. Las disposiciones recogidas en dicho documento son complementadas por diversas órdenes de servicio. Todas las órdenes de servicio en vigor están publicadas en la intranet. En algunos casos, se utilizan memorandos internos para precisar determinadas normas aplicables a la OMPI en materia de recursos humanos. En términos generales, gracias a la información disponible en la intranet de la OMPI, todo miembro del personal podrá comprender las cuestiones relativas a la esfera del personal, así como los deberes, las obligaciones, los privilegios y otras condiciones que le atañen.

¹ Edición de agosto de 1991 y revisada en diciembre de 2009.

La existencia de tableros de control favorecería la gestión de los recursos humanos

20. Mis colaboradores constataron que en el Departamento de Gestión de los Recursos humanos no suele publicar tableros de control. Los datos oficiales que produce dicho Departamento no bastan, a mi juicio, para permitir el seguimiento de la evolución de los indicadores relacionados con la gestión de los recursos humanos. Si bien existe un cuadro que permite el seguimiento mensual de determinados indicadores, ese cuadro no permite vincular dicha evolución con los objetivos operativos en materia de recursos humanos.

Recomendación N° 2

Recomiendo a la OMPI que establezca un cuadro pertinente provisto de indicadores relativos a los recursos humanos a fin de facilitar la gestión de los recursos humanos en el plano de la Organización, social y financiero.

RENTABILIDAD Y ECONOMÍA

La asignación de aparatos portátiles de telecomunicaciones es bastante amplia y costosa

21. La asignación de aparatos portátiles de telecomunicaciones se rige por la orden de servicio 21/2010 "Política relativa a la utilización de aparatos portátiles de telecomunicaciones" de 1 de junio de 2010, que define los principios y criterios de asignación. Mis colaboradores constataron que la provisión de dichos aparatos fue superior en 2010 respecto de 2008 y 2009. El número de aparatos asignados ronda las 350 unidades. Los gastos de telefonía de los últimos años se desglosan de la siguiente manera:

Concepto	2008	2009	01-09.2010
Gastos anuales relativos a los aparatos portátiles de telecomunicaciones	522.289,46	427.680,61	296.003,51
Contribuciones privadas	30.869,00	21.769,69	18.990,40
% de contribuciones privadas sobre los gastos	5,91%	5,09%	6,42%

Como se muestra en el cuadro, la proporción de las contribuciones privadas abonadas es relativamente baja ya que sólo algunos miembros del personal declaran la utilización de esos aparatos con fines privados y por importes relativamente insignificantes. El porcentaje de reembolsos mediante una deducción salarial del interesado se sitúa entre el 5% y 6,5%.

22. Según los análisis complementarios efectuados por mis colaboradores, en 2009 menos de un 45% de los beneficiarios de un aparato portátil de telecomunicaciones, y un 33% en 2010, declararon haber realizado comunicaciones con fines privados durante el periodo en cuestión. Asimismo, cabe destacar que durante ese año las facturas correspondientes únicamente a cincuenta aparatos eran en promedio superiores a 200 francos suizos por mes, mientras que las facturas de otros cincuenta aparatos oscilaban entre 100 y 200 francos suizos. Las facturas individuales de los demás aparatos portátiles de telecomunicaciones no superaban los 100 francos suizos por mes y en muchos casos eran insignificantes. A la luz de los datos recabados,

considero oportuno que la OMPI revise el principio de asignación de aparatos portátiles de telecomunicaciones tomando diversas medidas como:

- Reducir el número de aparatos de servicio
 - Negociar tarifas planas con los operadores en el caso de los aparatos que tienen facturas elevadas.
23. El proceso de cálculo de las comunicaciones privadas es engorroso ya que implica mucho trabajo manual en el que intervienen varios miembros del personal de la OMPI para recuperar un importe anual relativamente bajo por concepto de comunicaciones privadas (20.000 a 30.000 francos suizos por año según el cuadro *supra*). Habida cuenta de ello, y pese a que no dispongo de un cálculo de rentabilidad más preciso en la materia, estimo que la OMPI debería evaluar la pertinencia de seguir manteniendo el actual proceso de cálculo de las comunicaciones privadas. Por razones de eficacia en función de los costos, se podría incluso barajar la posibilidad de suprimir la facturación de las comunicaciones privadas declaradas por los miembros personal.

Recomendación N° 3

Teniendo en cuenta los distintos análisis presentados, opino que la OMPI debería reexaminar su política de atribución de aparatos portátiles de telecomunicaciones con fines laborales.

Se acumulan días de vacaciones por encima del límite reglamentario

24. Mis colaboradores comprobaron el número de días de vacaciones acumulados por los casi 1100 miembros del personal de la OMPI. Constataron que más de 130 de ellos habían acumulado un total superior a 90 días de vacaciones. La regla 5.1.1 "Vacaciones anuales" de la versión revisada de diciembre de 2009 del Estatuto y Reglamento del Personal estipula que es posible acumular días de vacaciones anuales siempre y cuando el total acumulado de un año civil a otro no supere los 90 días.
25. Mis colaboradores también constataron que el aplazamiento de los días de vacaciones de un año civil a otro se realizaba de forma automática sin tener en cuenta el límite establecido de 90 días. No encontraron aclaraciones ni referencias sobre la gestión de los excedentes de días acumulados.

Recomendación N° 4

Insto a la OMPI a buscar, de conformidad con el artículo 5.1.1 del Estatuto y Reglamento del Personal de la OMPI, una solución destinada a resolver de manera clara e inequívoca los casos en que se acumulan días de vacaciones anuales por encima de los 90, con anterioridad al 31 de diciembre de 2009. Esto equivaldría a "volver a poner los contadores a 90 días". Posteriormente, la OMPI podría prever que su sistema informático Flexitime no permita acumular ningún día más que los 90 días reglamentarios.

26. Además, desearía subrayar que más de 80 miembros del personal tenían al 31 de diciembre de 2009 un saldo negativo de hasta 10 días por persona de vacaciones adelantadas. Si bien la regla 5.1.1 contempla esa posibilidad, cuando el número de días es superior a diez da lugar a una deducción salarial. En general, y salvo un caso concreto de 12,5 días, se respeta la regla mencionada.

El proceso de cálculo de las horas extraordinarias podría mejorarse

27. Mis colaboradores comprobaron los cómputos relativos a las horas extraordinarias. El pago de las horas extraordinarias en la OMPI representó unos 2,2 millones de francos suizos en el bienio 2008-2009 teniendo en cuenta todas las categorías de personal.

28. En términos generales, el actual sistema de control interno para la producción y el seguimiento de las cifras relativas a las horas extraordinarias presenta algunas deficiencias. Mis colaboradores observaron que existían diferencias importantes entre las horas justificadas y las horas autorizadas. Además, las explicaciones respecto de las horas justificadas no siempre son exhaustivas. El sistema de cálculo de las horas extraordinarias se rige por la disposición 3.9.3 del Estatuto y Reglamento del Personal de la OMPI².
29. Además, cabe destacar que nueve miembros del personal habían acumulado más de 100 horas cada uno a finales de 2009. En esos casos, se aplica la cláusula especial prevista en la regla 3.9.3.
30. Según se me ha informado, las disposiciones relativas a las horas extraordinarias son más flexibles en la OMPI que en otros organismos especializados de las Naciones Unidas, en particular en lo que respecta a la compensación mediante un pago. En una organización como la OMPI, las horas extraordinarias son inevitables. No obstante, considero que se debería revisar la reglamentación en vigor y que su armonización con las buenas prácticas de las Naciones Unidas permitiría una adaptación más rigurosa de determinados principios. Se podría obtener así una disminución de los costos (las horas extraordinarias se pagan a razón de una vez y media, o incluso el doble de la remuneración horaria), así como la reducción del número de horas acumuladas. Cabe señalar que en 2010, los importes contabilizados en las dos cuentas pertinentes ascendían a cerca de 400.000 francos suizos.
31. Mis colaboradores realizaron un análisis pormenorizado de las dos cuentas en el ejercicio bienal 2008-2009, y resultados figuran en los dos cuadros presentados a continuación:

Recapitulación de 2008-2009, cuenta 71014 (personal fijo)		
Importe total abonado a 323 miembros del personal	=> 100%	1.662.626,25 CHF
55 (17%) casos superaron los 10.000 CHF	=> 50,87%	845.722,70 CHF
y 8 (2,48%) superaron los 20.000 CHF	=>	207.289,90 CHF
		12,47%

² a) Los miembros del personal de la categoría de Servicios Generales que deban trabajar horas extraordinarias disfrutarán, en la medida de lo posible, de tiempo libre compensatorio. Ese tiempo libre se concederá cuando las exigencias del servicio lo permitan y a más tardar dentro de los seis meses siguientes al mes durante el cual se hayan trabajado las horas extraordinarias. Si el supervisor del miembro del personal certifica que, debido a circunstancias excepcionales, las necesidades del servicio no han permitido la concesión del tiempo libre compensatorio dentro del periodo reglamentario de seis meses, las horas extraordinarias deberán compensarse mediante un pago. No obstante, el miembro del personal podrá elegir una compensación mediante un pago después de un periodo de dos meses siempre y cuando su supervisor certifique que las necesidades del servicio no han permitido la concesión de tiempo libre compensatorio durante dicho periodo. El número de horas extraordinarias que exceda de un total de 100 horas trabajadas en un año civil, con arreglo a procedimientos de autorización especial establecidos por el Director General en una orden de servicio, serán siempre compensadas con tiempo libre compensatorio que deberá tomarse dentro del periodo prescrito de seis meses.

b) El tiempo libre compensatorio se calculará sobre la base de que a una hora trabajada corresponderá a una hora y media de compensación en el caso de las horas extraordinarias corrientes, y dos horas en el caso de las horas extraordinarias especiales. El pago compensatorio se hará a razón de una vez y media la remuneración horaria correspondiente al escalón intermedio del grado del interesado por cada hora extraordinaria corriente, y al doble de la remuneración horaria por cada hora extraordinaria especial.

c) Para el cálculo diario de las horas extraordinarias no se tendrán en cuenta las fracciones de hora inferiores a 15 minutos. El cálculo del total de horas extraordinarias se efectuará por semana en horas y medias horas; las fracciones restantes inferiores a 30 minutos no se tendrán en cuenta.

d) El tiempo libre compensatorio sólo podrá tomarse en fracciones de medio día, equivalentes a cuatro horas de tiempo libre compensatorio, previa autorización por escrito del supervisor.

Recapitulación de 2008-2009, cuenta 71514 (contratos de corta duración y contratos de trabajo especiales)		
Importe total abonado a 160 miembros del personal	=> 100%	552.671,25 CHF
5 (3,13%) casos superiores a 10.000 CHF	=> 13,03%	72.035,10 CHF
y 5 (3,13%) casos entre 8.000 y 10.000 CHF	=> 7,94%	43.885,40 CHF

32. Según se muestra en los resultados *supra*, 480 miembros del personal de la categoría de personal fijo, con contratos de corta duración y contratos de trabajo especiales, percibieron un pago en compensación de las horas extraordinarias trabajadas. Entre ellos, 8 miembros del personal percibieron a título individual más de 20.000 francos suizos y 60 más de 10.000 francos suizos durante el ejercicio en cuestión. Los porcentajes correspondientes a dichos importes figuran en los cuadros anteriores.

Recomendación N° 5:

Invito a la OMPI a aplicar las disposiciones del Estatuto y Reglamento del Personal exigiendo, en la medida de lo posible, que se reduzcan al máximo las horas extraordinarias acumuladas y se conceda tiempo libre a modo de compensación en lugar de pagos en efectivo. Además, insto a la Organización a revisar la reglamentación actual aplicable a las horas extraordinarias y adaptarla a las prácticas (menos flexibles) vigentes en el seno de las Naciones Unidas.

Las primas en concepto de competencias lingüísticas están justificadas

33. Las encuestas realizadas por mis colaboradores en este ámbito demuestran que las primas de idiomas se abonan de conformidad con las disposiciones del artículo 3.7 del Estatuto y el Reglamento del Personal de la OMPI.
34. Mis colaboradores constataron que el servicio de personal no disponía de una lista completa con los miembros del personal fijo o temporero que perciben una prima mensual de idioma. Dicha lista debería incluir el nombre del miembro del personal, el importe percibido durante un año, así como la tasa de ocupación. Al igual que en el caso de otras listas solicitadas, estimo que el Departamento de Gestión de los Recursos Humanos debería disponer de ese tipo de elementos que le permitan efectuar controles de seguimiento, ya que los pagos son realizados por los Servicios Financieros. Sin embargo, no he juzgado útil formular una recomendación y confío en que los servicios interesados se encargarán de remediar la situación.

EFICACIA

La gestión de los conocimientos no está catalogada

35. El objeto de la auditoría era conocer en qué medida los procesos de trabajo favorecerían la transferencia de conocimientos con fin de mejorar la eficacia en la ejecución de las operaciones. La OMPI carece de una "base de datos" que contenga información sobre la formación, las competencias y la experiencia operativa de los miembros del personal. Si la Organización contara con una herramienta de gestión de este tipo, podría conocer mejor las fortalezas y competencias lingüísticas y técnicas del personal. En el caso de vacancia o de creación de puestos, o de reorganización de

algún servicio, los datos contenidos en esa base de datos podrían servir de ayuda para buscar internamente a una persona competente que pueda desempeñar otra función.

Recomendación N° 6

Opino que la OMPI debería catalogar todos los conocimientos y competencias de sus empleados en una base de datos actualizada periódicamente con el fin de disponer de una visión de conjunto de los conocimientos especializados existentes en la Organización.

La separación del servicio no se anticipa lo suficiente para favorecer la transferencia de conocimientos entre los miembros del personal

36. A semejanza de lo reseñado en mi informe "Auditoría de seguimiento financiero de la gestión de los locales y la infraestructura", de 18 de febrero de 2010, he constatado que la OMPI no anticipa lo suficiente la suplencia de los puestos esenciales. Esta situación puede originar la falta de suplencia de puestos esenciales, la falta de eficacia en la ejecución de tareas, así como la falta de transmisión de los conocimientos al sustituir al personal tras la jubilación. Para paliar esos efectos negativos, la OMPI ha aceptado de forma temporal reasignar a algunos miembros del personal como consultores externos, por ejemplo.

Recomendación N° 7

Opino que la OMPI debería preocuparse de prever más adecuadamente la separación del servicio de miembros del personal que ocupen puestos esenciales o funciones especiales respecto de las cuales sea necesario efectuar una transferencia de conocimientos o de archivos.

La descripción de los procesos de trabajo favorecería su ejecución y la transferencia de conocimientos

37. Mis colaboradores constataron que no se dispone de una descripción de los procesos de trabajo. Cada servicio trabaja sobre la base del sentido común en su propia esfera de actividades y los conocimientos con los que cuenta. La formalización de los procesos de trabajo, así como la creación de un sistema de control interno forman parte de uno de los objetivos de la OMPI. Por lo tanto, no estimo útil formular una recomendación al respecto en el presente informe y sólo deseo reiterar la importancia de poner en marcha un sistema formal de control interno con el fin de garantizar la gestión uniforme de las tareas, y eliminar las redundancias y otro tipo de duplicaciones de esfuerzos en la ejecución de tales tareas.

Un procesamiento manual bastante engorroso de los subsidios de educación

38. Los subsidios de educación a cargo a la cuenta 71050 "Subsidios de educación" ascendían a 10.257 millones de francos suizos durante el periodo 2008-2009. Los movimientos con cargo a dicha cuenta rebasaban los 2,72 millones de francos suizos a principios del mes de noviembre de 2010, reflejando los subsidios percibidos por las familias de estudiantes y escolares. Mis colaboradores comprobaron por muestreo los justificativos de las solicitudes y no constataron ningún error respecto de los subsidios abonados.
39. Sin embargo, mis colaboradores constataron que el procesamiento es completamente manual lo cual resulta bastante engorroso. Estiman que una mejor sinergia en la ejecución del trabajo entre el Departamento de Gestión de los Recursos Humanos y

los Servicios Financieros aumentaría la productividad en el procesamiento de los casos. La automatización parcial del procesamiento también ayudaría a lograr ese objetivo.

Recomendación N° 8

Insto a la OMPI a que busque sinergias al encargarse del tratamiento de los expedientes relativos a los subsidios de educación a fin de fomentar la productividad y la eficacia del procedimiento en vigor.

CIFRAS SIGNIFICATIVAS

40. En el marco de esta auditoría, mis colaboradores han procedido a efectuar varias comparaciones de cifras relativas a los recursos humanos. Dichas comparaciones no me dan lugar a formular ningún comentario o recomendación específica y, por ello, me limito a presentarlas en el Anexo al presente informe.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

¿Cuál es el grado de satisfacción de los miembros del personal respecto de los servicios prestados por el Departamento de Gestión de los Recursos Humanos?

41. A falta de documentos disponibles sobre el tema y con el fin de determinar la incidencia de la gestión de los recursos humanos, mis colaboradores llevaron a cabo una encuesta de satisfacción entre los miembros del personal de la OMPI. Cabe precisar que para efectuar dicha encuesta no se aplicó un método científico estricto. En consecuencia, los resultados no pueden calificarse de representativos desde una perspectiva estadística. En la muestra seleccionada sencillamente se pretendía analizar el grado de satisfacción de los miembros del personal respecto de los servicios prestados por el Departamento de Gestión de los Recursos Humanos, conocer la opinión sobre el Sistema de gestión del desempeño y el perfeccionamiento del personal (PMSDS) y averiguar el grado de satisfacción del personal en cuanto a los salarios, prestaciones y horas extraordinarias.
42. Mis colaboradores enviaron a una muestra aleatoria de empleados varias preguntas cerradas que podían ser contestadas con comentarios abiertos. La tasa de respuesta al cuestionario fue muy baja, ya que sólo recibimos 20 respuestas durante la auditoría, pese al recordatorio que se envió a los participantes. Cabe señalar que la participación era facultativa.
43. El grado de satisfacción de los miembros del personal respecto de los servicios prestados por el Departamento de Gestión de los Recursos Humanos es de nivel medio. A la luz de los comentarios formulados, constaté que las solicitudes dirigidas a dicho Departamento son tratadas con lentitud o quedan sin respuesta. Mis propios colaboradores comprobaron esa realidad en el transcurso de la auditoría. Al respecto, estimo que la reorganización en curso puede explicar tal situación.
44. Respecto de la evaluación del PMSDS, el sistema resulta algo confuso para los miembros del personal de la OMPI, pero en general ha recibido una buena acogida. Cabe recordar que tal herramienta de gestión de personal se encuentra aún en su

fase inicial y que la fase de consolidación está prevista para 2011. El establecimiento formal de los objetivos para el año 2010 no se había realizado en todos los casos.

45. Respecto de los salarios, subsidios y prestaciones, la mayor parte de las respuestas al cuestionario fueron positivas, si bien se mencionaron las diferencias existentes entre el personal fijo y los empleados temporales. Estos últimos efectivamente no disfrutaban de las mismas ventajas que el personal fijo, incluso aquellos que llevan trabajando muchos años para la Organización.

CONCLUSIÓN

46. Este tipo de auditoría de seguimiento financiero es un enfoque que se aplica por tercera vez en la OMPI. En mi opinión, el análisis de este tema puede ser de mucha utilidad para los Estados miembros. Puesto que esa labor no está comprendida en el marco habitual de la auditoría de cuentas anual de la OMPI, decidí preparar un informe por separado. Naturalmente, tal informe no contiene una opinión de auditoría, ya que el dictamen se emite únicamente al término de la auditoría final de los estados financieros

K. Grüter
Director del
Director de la
OFICINA FEDERAL SUIZA DE AUDITORÍA
(Auditor Externo)

Anexo al 1.10195.944.00333.02

Cifras significativas

Como revelan las cifras reales correspondientes a los bienios 2006-2007 y 2008-2009 respecto de los importes presupuestados para el bienio 2010-2011, los gastos de personal fijo han aumentado en un 10,7%, mientras que los gastos correspondientes a otras categorías de empleados de la OMPI han disminuido ligeramente.

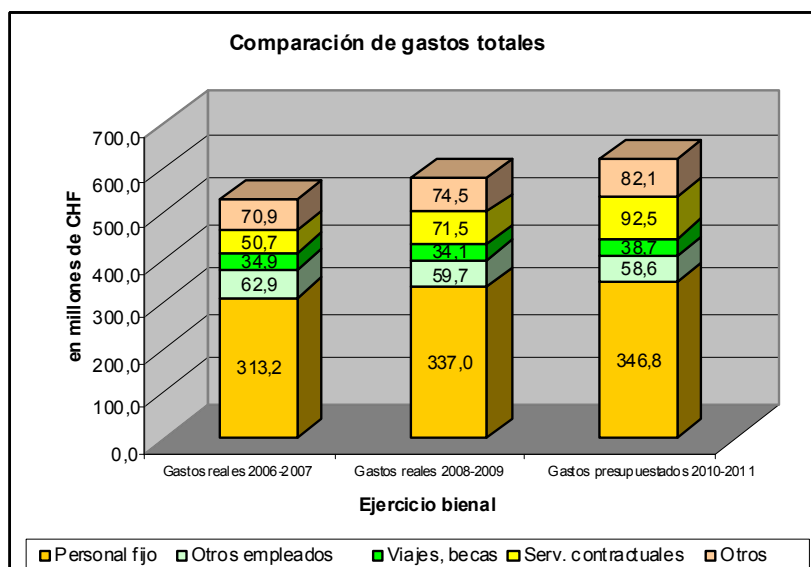


Gráfico I: Gastos de personal correspondientes al bienio 2008-2009

El gráfico *infra* muestra que los gastos de personal correspondientes al bienio 2008-2009 ascendieron a 369,8 millones francos suizos. El desglose de los gastos por categorías de personal figura a continuación (los importes se indican en millones de francos y la proporción de las partidas se expresa en porcentajes):

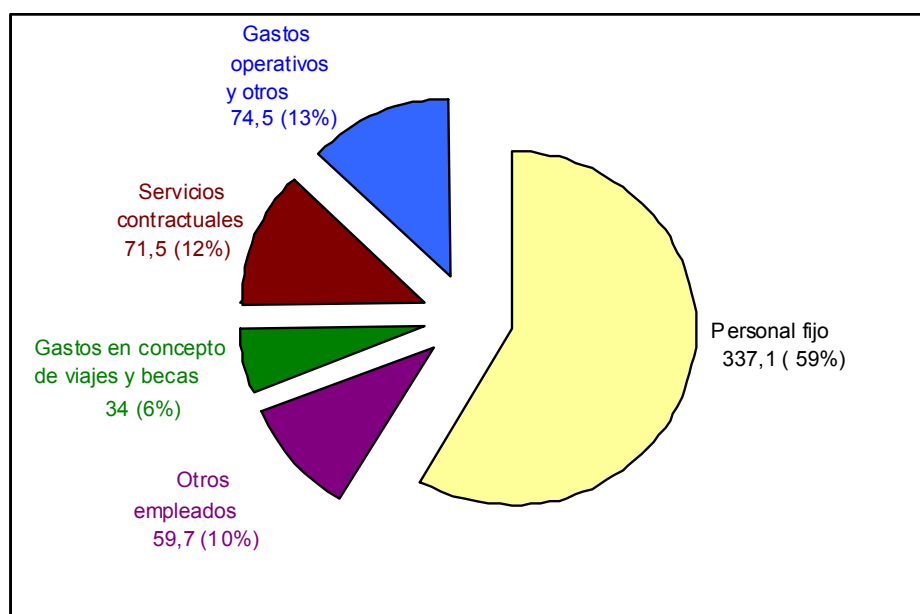


Gráfico 2: Gastos de personal correspondientes al bienio 2008-2009

El Gráfico 1 muestra que los gastos de personal fijo de la OMPI representan por sí solos casi 337,1 millones francos suizos para el bienio 2008-2009. A continuación se ilustra el desglose de dichos gastos (en millones de francos suizos) en función de diversas cuentas o grupos de cuentas:

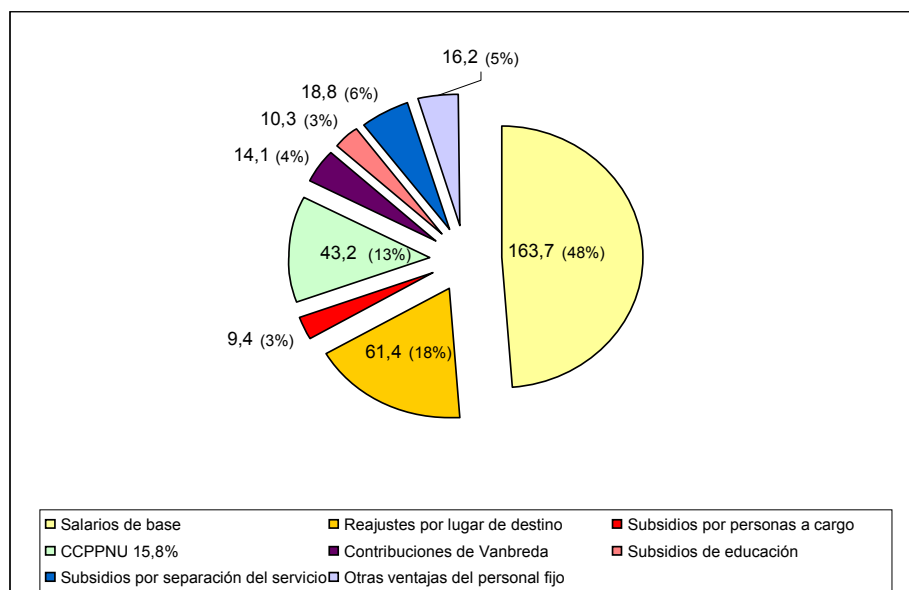


Gráfico 3: Gastos personal fijo correspondientes al bienio 2008-2009

Los gastos globales de la OMPI durante el bienio 2008-2009 rondaron los 577 millones francos suizos. Los gastos de personal (personal fijo y otros empleados) representaron aproximadamente el 70% de los gastos globales de la Organización, como se muestra en el gráfico *infra*.

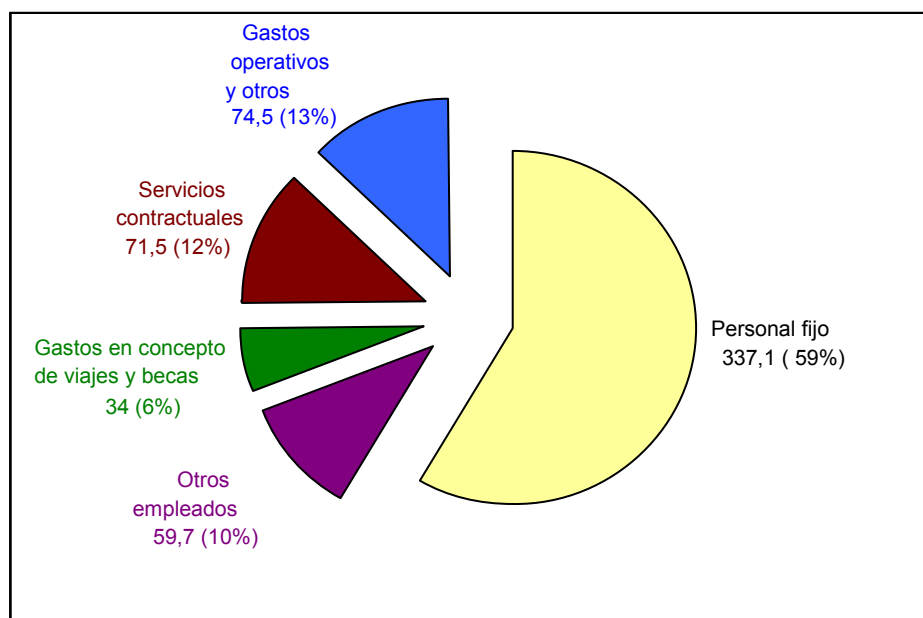


Gráfico 4: Gastos globales de la OMPI correspondientes al bienio 2008-2009

[Fin del Anexo y del documento]