

## **Comité del Programa y Presupuesto**

**Decimonovena sesión**  
**Ginebra, 10 a 14 de septiembre de 2012**

### **AUDITORÍA SOBRE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN RELATIVA AL PROYECTO DE ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA AIMS**

*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 sobre las tecnologías de la información relativa al proyecto de actualización del sistema AIMS” 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. *“Es fundamental que los usuarios del sistema AIMS estén debidamente formados para que la OMPI se beneficie plenamente de las ventajas en términos de eficacia resultantes de esta nueva aplicación de T.I. En consecuencia, recomiendo a la OMPI que revise el enfoque actual en materia de formación, que no ha permitido alcanzar los objetivos establecidos, y examine hasta qué punto pueden mejorarse las soluciones de formación actuales en línea”.*
4. Observaciones de la Secretaría: la OMPI está elaborando un nuevo enfoque de formación amplio de PIR con la finalidad de que sea sostenible, tenga un carácter práctico y se base al mismo tiempo en los métodos de formación más adecuados. Este enfoque se adoptará en el marco del despliegue del proyecto de actualización de la versión de AIMS PeopleSoft.

## **Recomendación 2**

5. *“Estimo que sería más eficaz reducir el número de usuarios a un umbral adecuado, agrupando las solicitudes bajo un número limitado de personas que hayan recibido la debida formación y estén familiarizadas con todo el proceso”.*

6. Observaciones de la Secretaría: los usuarios de AIMS, y en particular los usuarios que introducen solicitudes, son objeto de exámenes periódicos para garantizar que se trabaja con un grupo de usuarios fundamentales sostenible. Este enfoque se enmarca en el proceso de actualización de la versión de AIMS PeopleSoft, en virtud del cual se espera reducir el número de usuarios que introducen solicitudes y necesitan formación.

## **Recomendación 3**

7. *“Recomiendo a la OMPI que simplifique estos catálogos, respetando al mismo tiempo los procesos ya establecidos y facilitando las necesidades de los distintos usuarios”.*

8. Observaciones de la Secretaría: la creación de Catálogos, Categorías y Objetos comenzó durante la fase de diseño del proyecto FRR-IPSAS e incluía a solicitantes de todos los principales sectores de actividad. La OMPI propone examinar, durante el cuarto trimestre de 2012 y con la participación de todas las partes afectadas, la estructura y el contenido de los Catálogos/Categorías y los Objetos.

*9. Se invita al Comité del Programa y Presupuesto a recomendar a la Asamblea General que tome nota del contenido del presente documento.*

[Sigue el Anexo]



## Informe del Auditor Externo

# ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (OMPI)

## Auditoría informática del proyecto de actualización del sistema AIMS

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 CIP, el 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 ha encomendado, en mi calidad de Director de la Oficina Federal Suiza de Auditoría (OFSA), el mandato de realizar la auditoría externa de las cuentas de la OMPI.

Mi mandato se define 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 reglamento. Con ayuda de mis colaboradores de la OFSA, ejerzo mis funciones de forma autónoma e independiente.

La OFSA realiza su función de auditor externo 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 Suiza de Auditoría  
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

<u>Índice</u>	<u>Párrafo</u>
<b>Resumen de la auditoría</b>	-
Reglamentación, normas e información	1-11
Desarrollo del proyecto	12-27
Parámetros de las IPSAS	28-31
Puntos de control y migración de datos	32-38
Activación y fase "post-aplicación"	39-55
<b>Conclusiones</b>	<b>56</b>

Berna, 22 de febrero de 2012

No enreg. 1.11424. 944.00333.02  
modi/scbr

## RESUMEN DE LA AUDITORÍA

En mi informe del 4 de julio de 2011 sobre la auditoría de los estados financieros de 2010 de la OMPI, certifiqué que las cuentas de la Organización estaban en conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (IPSAS). Gracias a una parametrización adecuada y a la actualización de los sistemas informáticos que se utilizan en el campo de las finanzas y de la contabilidad se han podido adoptar sin contratiempos las IPSAS.

El presente informe es el resultado de una auditoría informática específica que se ha efectuado en el marco de la evolución de las plataformas informáticas de la OMPI, en particular, la introducción de tres módulos suplementarios en el sistema informático de contabilidad de la OMPI. El proyecto de migración hacia ese sistema se inició en la primavera del año 2009, con miras a entrar en la fase de activación el 15 de enero de 2010.

La buena gestión del proyecto se debe al apoyo recibido de diferentes interlocutores internos y externos, en particular, un director de proyecto experimentado y un especialista en las IPSAS. La solución que se ha puesto en práctica permite respetar y aplicar las normas de contabilidad definidas por las normas IPSAS así como el nuevo Reglamento Financiero de la OMPI. El proyecto se ha desarrollado en un período relativamente corto. A pesar de ello, la auditoría realizada pone en evidencia que se han respetado los plazos así como el presupuesto. Mis colaboradores han observado que se ha adoptado un método de gestión normalizado, conforme a las "buenas prácticas" en materia de gestión de proyectos, y en particular, los proyectos informáticos.

En el informe se ponen también en evidencia lagunas a nivel administrativo en la gestión de material y equipo. No obstante, esas observaciones se asemejan a las que ya realicé en mi informe de auditoría sobre los estados financieros de 2010 en relación con un sistema de control interno, por lo que no deseo formular recomendaciones formales a ese respecto. He realizado tres recomendaciones en materia de funcionamiento que permitirían a la OMPI realizar actividades complementarias que garanticen el funcionamiento óptimo de esos nuevos módulos y procesos. Esas recomendaciones tienen que ver, entre otras cosas, con la formación y con el número de usuarios así como con la optimización de los catálogos de adquisición de bienes y servicios.

## REGLAMENTACIÓN, NORMAS E INFORMACIÓN

### Reglamentación financiera y objeto de la auditoría

1. Los ejercicios financieros se rigen por las disposiciones pertinentes de los diferentes convenios, así como por las disposiciones del Reglamento Financiero de la OMPI y de la Reglamentación Financiera de la OMPI<sup>1</sup>, en conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (IPSAS).
2. Habida cuenta de la transición, en 2010, a las normas IPSAS, la OMPI tuvo que complementar la herramienta informática existente con el módulo "Asset management" del sistema AIMS<sup>2</sup> de PeopleSoft. Al mismo tiempo, y con la entrada en vigor del nuevo Reglamento Financiero, la OMPI quiso proceder a la automatización de los procesos de

---

<sup>1</sup> Que entró en vigor el 1 de enero de 2008; modificado el 1 de octubre de 2009 y el 1 de enero de 2010.

<sup>2</sup> "Administrative Integrated Management System (AIMS)"

compra. Con el fin de ofrecer nuevas soluciones a ese respecto se emprendió un proyecto titulado "Proyecto FRR/IPSAS".

3. La finalidad de la presente auditoría informática, a la que a veces se hace referencia en inglés como "post implementation review" es examinar el desarrollo del proyecto FRR/IPSAS y determinar si los datos que han sido objeto de migración o introducción en el sistema AIMS son completos y exhaustivos.
4. La auditoría objeto del presente informe no comprende el examen de los procedimientos de trabajo ni de la configuración del sistema. No obstante, mis colegas han decidido incluir una serie de puntos importantes en el presente informe que han observado periódicamente durante su labor.

### **Normas de auditoría y de información, y agradecimientos**

5. La auditoría se ha llevado a cabo con arreglo a las Normas Internacionales de Auditoría publicadas por el IAASB (ISA - Edición de 2010)<sup>3</sup>, así como de conformidad con el mandato adicional que forma parte integrante del Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera de la OMPI.
6. No se recogen en el presente documento las cuestiones de importancia menor que fueron examinadas y aclaradas con las personas competentes.
7. Durante el ejercicio de auditoría, mis colaboradores se entrevistaron con el Sr. Johan Maurissen, Jefe del Servicio de Gestión de Soluciones Operativas, la Sra. Janice Cook Robbins, Jefa de los Servicios Financieros, el Sr. Colin Buffam, Jefe de la División de Compras y Viajes, y otros miembros de dichos servicios. Se reunieron también con el Sr. Robert Lawton, Director del Proyecto FRR/IPSAS, y el Sr. Michael Gotthainer, Consultor Externo encargado de la aplicación de las IPSAS en la OMPI.
8. No puedo por menos que subrayar el espíritu de colaboración y flexibilidad que han prevalecido durante la realización de la auditoría. Deseo también dejar constancia de agradecimiento por la diligencia de que han hecho gala todos los miembros del personal de la OMPI a los que he solicitado información y documentos.
9. El resultado de la auditoría se comunicó en la reunión final del 22 de febrero de 2012. En ese encuentro estuvieron presentes el Sr. Wei Lei, Director de los Sistemas de Información, el Sr. Philippe Favatier, Director Financiero (también Contralor), la Sra. Janice Cook Robbins, Jefa de los Servicios Financieros, el Sr. Tuncay Efendioglu, Jefe de la Sección de Auditoría, la Sra. Chitra Narayanaswamy, Directora de la División de Planificación de los Recursos, y Gestión y Rendimiento de los Programas, el Sr. Robert Lawton, Director del Proyecto FRR/IPSAS, y el Sr. Thierry Rajaobelina, Director de la División de Auditoría y Supervisión Internas.
10. La auditoría fue realizada en el período del 14 de noviembre al 2 de diciembre de 2011 y corrió a cargo de dos auditores especializados en tecnologías de la información de la Oficina Federal Suiza de Auditoría.
11. Mis colegas recibieron un gran volumen de documentación por Internet que les permitió hacerse una buena idea de los progresos realizados en la aplicación de los nuevos módulos AIMS. Llevaron también a cabo evaluaciones encaminadas a obtener aclaraciones complementarias en el marco de reuniones, exámenes de conformidad y mediante una presentación sobre las herramientas y procedimientos empleados en el marco de la gestión de la información que forma parte del sistema AIMS.

---

<sup>3</sup> "Normas Internacionales de Auditoría" (ISA) edición de 2010 publicadas por el IAASB (*International Auditing and Assurance Standards Board*).

## DESARROLLO DEL PROYECTO

### **Buen trabajo de preparación para la evaluación de las nuevas necesidades contables**

12. En diciembre de 2008, el Comité del Programa y Presupuesto de la OMPI aprobó un proyecto cuya finalidad es aplicar los módulos para la introducción de prácticas contables que estén en conformidad con el nuevo Reglamento Financiero y las IPSAS. Con ese fin, aprobó un presupuesto de 4,2 millones de francos suizos.
13. El proyecto FRR/IPSAS comprende dos proyectos parciales. A los fines de garantizar el cumplimiento de las IPSAS, la OMPI decidió sustituir la antigua aplicación por una solución integrada en el sistema AIMS. Al mismo tiempo, la Organización adaptó su Reglamento Financiero. Para facilitar el cumplimiento de esas nuevas normas, la OMPI sustituyó los antiguos procedimientos en materia de compras por dos soluciones integradas en el sistema AIMS. Se trata del módulo "eProcurement" para el personal encargado de adquisiciones, y del módulo "Purchasing" para los compradores.
14. El sistema AIMS es regularmente objeto de actualización y mejora. Por ejemplo, ya están en curso los trabajos para la próxima actualización, prevista para principios del año 2012. El sistema AIMS empezó a aplicarse en 2005 en calidad de programa informático de contabilidad que comprendía los módulos de libro mayor y acreedores y deudores de PeopleSoft. El trabajo ulterior de desarrollo del sistema AIMS forma parte de la estrategia de la OMPI de contar con un programa informático integrado de gestión<sup>4</sup> para velar por la transparencia, la responsabilidad, la eficacia y un enfoque de respuesta a las necesidades del cliente. La propuesta que se formuló a ese respecto fue aprobada por el Comité del Programa y Presupuesto en septiembre de 2010.
15. En colaboración con una empresa externa, Cedar, con la que la OMPI trabaja desde el principio de la utilización del sistema AIMS, se procedió a un análisis funcional de las necesidades y exigencias con las distintas unidades de la Organización por conducto de una Junta Interdisciplinaria.<sup>5</sup> Concretamente, la labor se centró en los puntos que se alejan de la norma propuesta por PeopleSoft. Los resultados de esa labor fueron incluidos en una lista de disparidades a los fines de su examen y del establecimiento de prioridades. De esa lista sólo se conservaron y abordaron los puntos que se consideraron de "alta prioridad" y para los cuales no podía adoptarse ningún otro enfoque operativo. El carácter exhaustivo y profesional de esa lista de disparidades contribuyeron en gran medida a elegir los parámetros adecuados que respondieran a las necesidades de la OMPI.

### **Durante el proyecto se observaron buenas prácticas en materia de gestión de proyectos**

16. El desarrollo del proyecto FRR/IPSAS y la introducción de los módulos "Asset Management", "eProcurement" y "Purchasing" de PeopleSoft se llevaron a cabo en el marco del presupuesto global previsto y en los plazos convenidos para la entrada en funcionamiento en 2010. Los cambios pendientes fueron abordados en una segunda fase, durante el año 2010 así como en el año 2011, con el importe restante del presupuesto. Si no me equivoco, se trata del primer proyecto informático transversal con inclusión de participantes de varias divisiones.

---

<sup>4</sup> Conocido, por lo general, en inglés por "Enterprise Resource Planning (ERP) – Programa Institucional de Recursos (PIR).

<sup>5</sup> Más conocida por su nombre en inglés a saber "Cross-functional Board".

17. La puesta en práctica de los nuevos módulos se llevó a cabo entre febrero de 2009 y finales de enero de 2010. Tal como se había planificado, la fase de entrada en funcionamiento se inició el 15 de enero de 2010, permitiendo así que la OMPI clausurara las cuentas de 2010 con el nuevo sistema. Por consiguiente, el proyecto se llevó a cabo en un período relativamente corto.
18. Las diferentes etapas del proyecto han estado bien documentadas y accesibles para todos los interesados. Gracias a Intranet se mantuvo al personal al corriente de los progresos en los trabajos del proyecto. Para la realización y la documentación del proyecto se utilizó el método de gestión profesional "PRINCE 2". Desde el punto de vista administrativo, cabe señalar que el director del proyecto recibió la asistencia de una Secretaría a tiempo parcial. Desde el punto de vista de los usuarios, la gestión a cargo del director del proyecto así como de los consultores de PeopleSoft e IPSAS se realizó de forma profesional.
19. El documento de iniciación del proyecto contiene una descripción del marco general que define el proyecto, los objetivos por alcanzar, las limitaciones, las restricciones que hay que respetar, la organización del proyecto, la aplicación de los cambios, el nivel de calidad por ofrecer, el procedimiento de supervisión, la presentación de informes a la junta del proyecto así como el presupuesto.<sup>6</sup>
20. Se definió claramente la forma de organizar el proyecto, tarea en la que participó la junta del proyecto y el equipo del proyecto, integrado por el director del proyecto, varios consultores, el encargado del sistema AIMS y varios grupos procedentes de todas las unidades interesadas de la OMPI. Se elaboró un documento en el que se exponen los criterios que deben respetarse durante el proyecto FRR/IPSAS. La tarea de gestión de la calidad fue asignada a un miembro del grupo del proyecto. De la armonización de procesos entre las diferentes funciones en relación con un procedimiento operativo se ocupó la Junta Interdisciplinaria. En el modelo de comunicación se definieron las responsabilidades de los participantes encargados de tomar decisiones de cada actividad del proyecto.
21. Para cada etapa del proyecto –inicialización, concepción, realización– se preparó un breve informe de situación con los resultados obtenidos a nivel de la planificación, los costos y la calidad. En los casos en los que se observaron disparidades debido a hipótesis erróneas, se procedió a un análisis de la situación y a tomar medidas correctivas por tema.
22. Los consultores presentaron un documento semanal, a modo de informe, sobre los progresos en la labor y las actividades previstas. Antes de las reuniones de la junta del proyecto, el director del proyecto procedía a preparar un informe sobre la situación y las proyecciones del proyecto, utilizando el método del semáforo con los colores verde, amarillo y rojo y definiendo las etapas intermediarias que se habían alcanzado, las etapas próximas y los riesgos que podrían plantearse.
23. De la supervisión y el control de la gestión se encargaban, a nivel mensual, los miembros de la dirección responsables sobre la base de una presentación acerca de los progresos realizados en relación con las tareas anteriormente asignadas. En esa reunión se examinaba la labor realizada, se aprobaba la futura labor y se analizaban las opciones tomadas por la Junta Interdisciplinaria, la toma de decisiones, los puntos pendientes y los que había que debatir. Se realizaron actas de esas reuniones, que luego eran corregidas y complementadas por los participantes antes de la siguiente reunión.
24. Se procedió sistemáticamente a un inventario de los riesgos que podían plantearse, riesgos que eran objeto de actualización en una lista de gestión. En dicha lista se establecían las medidas tomadas para reducir la incidencia negativa en el proyecto, definiéndose también a ese respecto las responsabilidades atribuidas a unos y a otros.

---

<sup>6</sup> Project Initiation Document

### **Buena gestión del cambio durante el proyecto**

25. Gestionar el cambio es indispensable para el éxito de los proyectos de envergadura, ya sea para velar por una coordinación de las iniciativas o para garantizar una calidad suficiente y constante entre los diferentes equipos interesados. Esa gestión permite, además, prever determinados problemas antes de que se planteen realmente, al evaluar y comunicar de forma adecuada las consecuencias que tiene el proyecto en los procedimientos operativos de la Organización.
26. Mis colaboradores observaron que se ha adoptado un procedimiento de gestión del cambio a los fines de la puesta en práctica de los nuevos módulos de PeopleSoft. Se estableció una lista de peticiones de cambios a partir de los cambios y adaptaciones solicitados por los usuarios. Dichas solicitudes fueron objeto de evaluación y sometidas a aprobación por la junta del proyecto. En el modelo de transacción se definen las responsabilidades para las transacciones especializadas. Los cambios aprobados fueron inscritos en el RMS<sup>7</sup> sometidos a examen del Centro Internacional de Cálculos Electrónicos (CICE) de las Naciones Unidas, para su entrada en vigor.
27. A lo largo del proyecto se tomaron medidas correctivas en relación con puntos específicos antes de la entrada en funcionamiento. En la fase posterior a la ejecución se llegó a la conclusión de que había sido necesario tener en cuenta determinadas correcciones e importantes solicitudes de mejora. La labor realizada con ese fin como parte de la segunda fase, iniciada en 2010, todavía estaba en curso en el momento de la auditoría.

### **PARÁMETROS DE LAS IPSAS**

#### **Buen conocimiento de las IPSAS**

28. Mis colaboradores observaron que fueron pocos los cambios efectuados durante el proyecto en lo que respecta a las especificaciones y los parámetros relativos a las IPSAS. Esos cambios fueron aprobados en primer lugar por la Junta Interdisciplinaria y después por la Junta del Proyecto. Cabe señalar que en 2011 se decidió, previo acuerdo del Auditor Externo, aumentar el umbral de activación de los equipos, de 1.000 a 5.000 francos suizos.
29. Una vez instaurado un sistema informático conforme a las IPSAS, como parte del proyecto, la OMPI pudo proceder a integrar en su sistema de contabilidad el activo fijo, junto con los parámetros que permitirían proceder la amortización, que antes eran objeto de gestión por separado.
30. Los principales usuarios recibieron formación en las normas IPSAS, participando en cursos especiales, entre otros, los organizados por la Universidad de Ginebra. Además, se contrató a un consultor externo especializado en dichas normas para prestar asistencia al director del proyecto y al equipo de la OMPI. Dicho consultor fue contratado por su conocimientos técnicos y su experiencia en la puesta en práctica de las IPSAS en otros organismos especializados de las Naciones Unidas. En enero de 2012 se contrató a un experto en las IPSAS a tiempo completo.
31. La empresa externa Cedar tiene buenos conocimientos en contabilidad y en las IPSAS, lo que constituye una baza para la puesta en práctica de los nuevos módulos en la OMPI.

---

<sup>7</sup> Request Management System



## **PUNTOS DE CONTROL Y MIGRACIÓN DE DATOS**

### **Migración de datos planificada y controlada**

32. Mis auditores procedieron a la comprobación de la planificación, las especificaciones, la parametrización del programa informático por Cedar, la preparación de los datos para su migración o para su reintroducción así como las pruebas en sistemas y usuarios de los datos migrados.
33. De la planificación, las especificaciones y la preparación de los datos se ocupó el equipo del proyecto FRR/IPSAS y el Consultor Externo, tanto desde el punto de vista técnico como desde el punto de vista funcional. Las pruebas del sistema realizadas por los consultores fueron objeto de la debida documentación conforme al plan de control. No obstante, las pruebas de usuario se realizaron y documentaron sólo de forma parcial.
34. Esas lagunas en materia de control se vieron contrarrestadas por un control minucioso a cargo de los Servicios Financieros y el consultor especializado en las IPSAS. Mis colaboradores comprobaron los datos del primer ejercicio financiero en el que se utilizó el sistema IPSAS, en 2010, y llegaron a la conclusión de que los datos eran conformes. Antes de proceder a la migración de los datos, el inventario fue objeto de actualización por los encargados de la gestión de activos, y de comprobación por el Consultor Externo. Toda decisión de suprimir un artículo del inventario fue ratificada por la Junta de Fiscalización de Bienes. Tras la migración de los datos, los Servicios Financieros controlaron y conciliaron los datos.
35. No obstante, el informe resumido anual acerca del inventario se sigue elaborando mediante el antiguo programa informático de inventario actualizado mediante el módulo "Asset Management" de AIMS (interfaz semiautomática "retroalimentación").
36. Partiendo de los criterios anteriormente definidos, la Junta Interdisciplinaria ha llevado a cabo evaluaciones periódicas de la calidad de la parametrización y la adaptación del programa informático a las necesidades de los usuarios. Las pruebas sobre los programas informáticos parametrizados y adaptados a las necesidades fueron planificadas en el marco de una prueba de aceptación del usuario. Uno de los resultados posibles de esas pruebas podía ser la introducción de correcciones necesarias, definidas, decididas y priorizadas por conducto de una reunión específica.
37. Todos los informes en materia de IPSAS fueron ratificados por la Jefa de los Servicios Financieros y por el Consultor Externo, y los informes en materia de compras, por la División de Compras y Viajes. Las observaciones, formuladas mediante mensajes de correo-e fueron introducidas como solicitudes en el sistema informático RMS. Una vez aprobadas, dichas solicitudes pasaron a la fase de activación.
38. En lo que respecta a la fase de activación propiamente dicha, la OMPI utilizó una lista de comprobación específica. No se utilizaron paralelamente los sistemas nuevo y antiguo para las compras, habida cuenta de que antes no existía un sistema informático para estas últimas.

## **FASE DE ENTRADA EN FUNCIONAMIENTO Y FASE "POST APLICACIÓN"**

### **Programa informático adecuado y apoyo profesional**

39. Conforme a la información recabada, la colaboración con el proveedor externo, Cedar, ha sido excelente a lo largo de todo el proyecto FRR/IPSAS y el traspaso oficial tuvo lugar sin contratiempos y en los plazos previstos.
40. Durante el proceso de entrevistas, los usuarios dejaron constancia de satisfacción con el nuevo sistema, desde el punto de vista de las funciones que ofrece. Desde el punto de vista puramente técnico, el funcionamiento, la disponibilidad y el rendimiento del sistema AIMS son buenos.
41. Existen tres niveles de apoyo del sistema informático AIMS. El primero consiste en el "helpdesk AIMS", que comprende dos personas y está encargado de responder las solicitudes de asistencia de los usuarios. Los usuarios se dirigen directamente a ese servicio, ya sea por teléfono o por correo-e. Del segundo nivel se ocupa el equipo AIMS, integrado por tres miembros, y del tercer nivel se ocupa la empresa externa encargada de poner en práctica la solución.

### **Lagunas en los conocimientos de los usuarios**

42. En total, la OMPI ha organizado 45 cursos de formación en materia de compras y activos fijos, con la participación de 200 personas. Los cursos tienen por finalidad explicar cómo utilizar los nuevos módulos y, en parte, tener en cuenta las necesidades de los usuarios. En la auditoría se ha puesto en evidencia que esa iniciativa no trata a fondo la cuestión y que los usuarios precisan una formación más específica. Los directores de programa y sus adjuntos no recibieron formación, habida cuenta de que esa tarea le incumbía a los asistentes administrativos que habían asistido a los cursos.
43. De las 150 personas formadas en los nuevos módulos AIMS, aproximadamente 30 se acogieron al programa de cese voluntario para abandonar sus funciones en los 3 ó 4 meses siguientes a la aplicación de los módulos. Esa situación ha repercutido negativamente en la transferencia de conocimientos y en la calidad de las pruebas de usuario.
44. Mis colaboradores observaron que, dado el gran número de usuarios que no ha recibido formación o ha recibido una formación parcial o que utiliza con poca frecuencia el sistema de compras, el mecanismo de asistencia de AIMS se ve sobrecargado en las primeras etapas del proceso. En las fases posteriores del proceso, la sobrecarga se traduce en un gran número de errores que deben ser corregidos, lo que alarga el tiempo necesario para realizar las transacciones. Esos errores atañen tanto a la División de Compras y Viajes y al Departamento de Recursos Humanos, en lo que respecta a los bienes y servicios, como a los Servicios Financieros, en lo que respecta a los acuerdos de servicios especiales.
45. Además, mis colegas han observado que la OMPI ofrece en su red Intranet documentos de formación sobre AIMS (*UPK User Productivity Kit*), normas, cuadros de transacciones para las unidades interesadas, descripciones básicas de procesos, listas de preguntas frecuentes y tablas de base (unidades, actividades). Esos documentos y estructuras, realizados por los usuarios principales, se consideran puntos de referencia que contienen varios elementos de información y formación.

46. No obstante, mis colaboradores han observado que un gran número de usuarios no está al tanto de la existencia de muchos de esos documentos ni de la herramienta mencionada, AIMS UPK.

**Recomendación N° 1**

Es fundamental que los usuarios del sistema AIMS reciban una formación adecuada a los fines de que la OMPI se beneficie plenamente del aumento de la eficacia gracias a esa nueva aplicación informática. Por consiguiente, recomiendo que la OMPI se plantee el enfoque que ha adoptado en relación con la formación y con el que no logra alcanzar totalmente sus objetivos y examine hasta qué punto no podrían mejorarse las soluciones actuales de formación en línea.

**El número de usuarios de la aplicación es demasiado elevado**

47. Conforme a la voluntad de la OMPI de descentralizar los requisitos de compra a nivel de los programas, dichos pedidos se preparan hoy directamente en las unidades operativas. Por consiguiente, el número de usuarios ha pasado de cerca de 60 a 400. Parte de esos usuarios participó en un curso de formación en el momento en que se procedió a la introducción de los módulos de compra. No obstante, las estadísticas de utilización ponen en evidencia que el 30% de las operaciones generan el 90% de los pedidos. La mayor parte de los usuarios realizan pedidos de forma demasiado esporádica, lo que se traduce en un gran número de errores de introducción de datos y en una sobrecarga para el grupo de apoyo en la utilización de AIMS.
48. Mis colaboradores han observado también que varios usuarios no respetan los procedimientos y normativa vigentes e introducen datos una vez que las compras han sido facturadas por los proveedores. Eso también genera correcciones y pérdida de tiempo en el conjunto del proceso, además de generar una sobrecarga de trabajo para los Servicios Financieros.

**Recomendación N° 2**

Estimo que sería más eficaz reducir el número de usuarios a un umbral adecuado, agrupando las solicitudes bajo un número limitado de personas que hayan recibido la debida formación y estén familiarizadas con todo el proceso.

**No se observan totalmente los nuevos procedimientos y normas**

49. A raíz de ese proceso de descentralización, hoy la responsabilidad de los datos recae en los directores de programa y los respectivos encargados de los presupuestos. De ahí que sea fundamental que la introducción de datos sea efectuada de forma correcta y uniforme por personas con la debida formación.
50. Gracias a dos sesiones de trabajo "*Return on Experience*" (Aprender de la experiencia), organizadas en abril y en junio de 2011, pudieron determinarse los principales problemas que se plantean y exponer dichos problemas a las personas interesadas en Servicios Financieros y en la División de Compras y Viajes. Se pusieron también en conocimiento de la dirección de la OMPI. Se trata de lagunas en diferentes niveles de la Organización, entre otros, ausencia de responsabilidad en los procesos horizontales que entrañan varias funciones. Además, el grupo de apoyo en la utilización de AIMS, la División de Compras y Viajes y los Servicios Financieros observan cotidianamente esas lagunas. Las medidas de mejora propuestas en dichas sesiones de trabajo todavía no se han puesto en práctica.
51. La actualización del inventario se lleva a cabo en varios niveles de la Organización: descripciones de compras (catálogos), recepción de mercancías y servicios, realización de inventarios mediante códigos de barras de los activos capitalizados y amortizados. No todos los participantes están al tanto de las funciones y las responsabilidades a ese respecto. Los artículos sin atribución específica y que no han sido suprimidos de la lista de artículos existentes han originado sobrevaluaciones y, por ende, un aumento de las primas de seguro.

52. Mis colaboradores han observado que no se respeta la aplicación de procedimientos administrativos en el marco de la gestión de bienes. Por ejemplo, el material con código intercambiado en el marco de una garantía no ha sido sistemáticamente objeto de notificación a los servicios que procedieron a la adquisición y a los Servicios Financieros. Mis colaboradores han tomado nota de que se ha elaborado un proyecto de normas y de procedimientos administrativos que debería entrar en vigor a finales de 2011 o a principios de 2012.
53. Las observaciones realizadas son similares a las que ya realicé en mi informe de auditoría de los estados financieros de 2010<sup>8</sup>, en el que señalé que la OMPI todavía no ha instaurado un verdadero sistema de control interno. En dicho informe, recomendé a la Organización que defina formalmente los procesos fundamentales, que los ponga en práctica y que fundamente las auditorías realizadas y que, con el tiempo, establezca un mecanismo de supervisión de los controles efectuados.
54. A raíz de esa auditoría, no reitero formalmente esa recomendación. No obstante, a modo de complemento de dicha recomendación, propongo que la OMPI designe a jefes de unidad en calidad de responsables oficiales de los procesos horizontales y que supervisen la estricta aplicación de los procesos aprobados por la dirección. Cada proceso horizontal debería ponerse en mano de un funcionario cualificado y todos los usuarios deberían estar plenamente al tanto de la función que les incumbe en ese proceso.

#### **Los catálogos son demasiado complejos**

55. Mis colaboradores han observado que los catálogos de productos y servicios que se utilizan para hacer solicitudes de compra y que elabora la División de Compras y Viajes no corresponden, en la actualidad, ni a las necesidades de los usuarios ni a las necesidades de los Servicios Financieros. Esos catálogos son demasiado numerosos, demasiado extensos y no son coherentes desde un punto de vista contable. Además, no son el fruto de un trabajo de cooperación entre las diferentes personas que participan en el proceso de adquisición (productos y servicios, viajes y acuerdos de servicios especiales) y los servicios horizontales de compras, viajes, recursos humanos y finanzas.

#### **Recomendación N° 3**

Recomiendo a la OMPI que simplifique estos catálogos, respetando al mismo tiempo los procesos ya establecidos y facilitando las necesidades de los distintos usuarios.

## CONCLUSIONES

56. A raíz del trabajo efectuado, estimo que el proyecto FRR/IPSAS ha estado bien gestionado. La solución aplicada comprende todas las características técnicas y funcionales necesarias para que la OMPI pueda respetar las nuevas normas y los nuevos procedimientos. No obstante, existe todavía determinado potencial de mejora en el número y la formación de los usuarios, contando con ese fin con un manual específicamente orientado al usuario. El éxito de las medidas que se tomen dependerá también de la aplicación y del respeto de los procedimientos y la normativa vigentes así como de la puesta a disposición de catálogos actualizados de productos y servicios.

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

[Fin del Anexo y del documento]