

Comité del Programa y Presupuesto

Vigesimoquinta sesión
Ginebra, 29 de agosto a 2 de septiembre de 2016

INFORME ANUAL DEL DIRECTOR DE LA DIVISIÓN DE SUPERVISIÓN INTERNA (DSI)

preparado por la Secretaría

1. De conformidad con el párrafo 38 de la Carta de Supervisión Interna, el Director de la División de Supervisión Interna (DSI) presentará, una vez por año, una reseña a la Asamblea General de la OMPI por conducto del Comité del Programa y Presupuesto (PBC). En el informe se examinarán de manera general las actividades de supervisión interna llevadas a cabo durante el ejercicio en examen, a saber, entre el 1 de julio de 2015 y el 30 de junio de 2016.

2. Se propone el siguiente párrafo de decisión.

3. El Comité del Programa y Presupuesto tomó nota del Informe anual del Director de la División de Supervisión Interna (DSI) (documento WO/PBC/25/5).

[Sigue el Informe anual del Director de la DSI]

INFORME ANUAL DEL DIRECTOR DE LA DIVISIÓN DE SUPERVISIÓN INTERNA

1 de julio de 2015 a 30 de junio de 2016

ÍNDICE

SIGLAS	4
ANTECEDENTES	5
PRINCIPIOS DE PLANIFICACIÓN.....	5
NORMAS PROFESIONALES.....	5
PRINCIPALES CUESTIONES Y RECOMENDACIONES DE ALTA PRIORIDAD EN MATERIA DE SUPERVISIÓN	6
ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN.....	13
CASOS EN LOS QUE SE DENEGÓ INFORMACIÓN O ASISTENCIA	14
ESTADO DE APLICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES EN MATERIA DE SUPERVISIÓN.....	15
EVALUACIÓN EXTERNA DE LA CALIDAD DE LA LABOR DE LA DSI.....	18
LABOR CONSULTIVA Y DE ASESORAMIENTO EN MATERIA DE SUPERVISIÓN.....	19
COOPERACIÓN CON ORGANISMOS DE SUPERVISIÓN EXTERNOS.....	19
COOPERACIÓN CON LA OFICINA DEL MEDIADOR Y LA OFICINA DE ÉTICA PROFESIONAL.....	19
OTRAS FUNCIONES DE SUPERVISIÓN.....	19
INDEPENDENCIA OPERATIVA DE LA DSI.....	20
RECURSOS DE SUPERVISIÓN.....	21

ANEXOS:

- ANEXO I – Lista de informes de la DSI
- ANEXO II – Lista de actividades de la DSI en materia de consultoría y asesoramiento

SIGLAS

CCIS	Comisión Consultiva Independiente de Supervisión
CDIP	Comité de Desarrollo y Propiedad Intelectual
DCI	Dependencia Común de Inspección
DGRRHH	Departamento de Gestión de Recursos Humanos
DSI	División de Supervisión Interna
NN.UU.	Naciones Unidas
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
OMPI	Organización Mundial de la Propiedad Intelectual
PBC	Comité del Programa y Presupuesto
P.I.	Propiedad Intelectual
PMA	Países menos adelantados
PMSDS	Sistema de gestión del desempeño y el perfeccionamiento del personal
RR.HH.	Recursos Humanos
TIC	Tecnologías de la Información
UNEG	Grupo de Evaluación de las Naciones Unidas

ANTECEDENTES

1. La División de Supervisión Interna (DSI) de la OMPI tiene por cometido llevar a cabo una supervisión interna independiente y eficaz en la OMPI, en sintonía con las disposiciones de la Carta de Supervisión Interna de la OMPI.
2. La Carta de Supervisión Interna de la OMPI¹ establece que el Director de la DSI debe presentar, una vez por año, una reseña a la Asamblea General de la OMPI, por conducto del Comité del Programa y Presupuesto (PBC) (Informe anual). En el Informe anual se examinarán de manera general las actividades de supervisión interna llevadas a cabo durante el ejercicio en examen, además del alcance y los objetivos de tales actividades, el calendario de trabajo ejecutado y los avances en la aplicación de las recomendaciones en materia de supervisión interna.
3. De conformidad con la Carta de Supervisión Interna, se ha facilitado al Director General y a la Comisión Consultiva Independiente de Supervisión (CCIS) un borrador del Informe anual para que formularan comentarios; los comentarios recibidos han sido tenidos en cuenta al finalizar el Informe.

PRINCIPIOS DE PLANIFICACIÓN

4. Al elaborar su plan de trabajo de supervisión, la DSI ha tomado en consideración distintos factores, entre otros, la calificación de riesgos, la pertinencia, la incidencia en los países, el ciclo de supervisión y los comentarios formulados por la Administración de la OMPI y por los Estados miembros, así como los recursos disponibles. Antes de su finalización, el borrador del plan de trabajo de supervisión se sometió también a la CCIS con objeto de que lo examinara y diera asesoramiento al respecto, tal como se establece en el párrafo 24.a) de la Carta.
5. Con el fin de que la supervisión tenga un alcance que asegure su eficacia, utilizando con eficiencia los limitados recursos y evitando una eventual duplicación del trabajo, la DSI también examinó la labor realizada por el Auditor Externo y otros órganos de supervisión, como la Dependencia Común de Inspección (DCI), y las evaluaciones encomendadas por el Comité de Desarrollo y Propiedad Intelectual (CDIP).
6. El plan de supervisión de 2016 fue distribuido a todos los directores de programa y se puso a disposición de todo el personal de la OMPI a través de la Intranet de la OMPI. El plan de supervisión de 2015 se ejecutó según el calendario previsto y dentro de los límites del presupuesto.

NORMAS PROFESIONALES

7. Para la realización de sus actividades de auditoría, la DSI se adhiere al Marco Internacional de Prácticas Profesionales, elaborado por el Instituto de Auditores Internos. Del mismo modo, la labor de investigación de la DSI se lleva a cabo en sintonía con los Principios y Directrices Uniformes para las Investigaciones, aprobadas por la Conferencia de Investigadores Internacionales. Por lo que se refiere a las actividades de evaluación, la DSI acata las Normas Internacionales para la realización de evaluaciones establecidas por el Grupo de Evaluación de las Naciones Unidas (UNEG, por sus siglas en inglés).

¹ Véanse los párrafos 38 y 39 de la Carta de Supervisión Interna.

PRINCIPALES CUESTIONES Y RECOMENDACIONES DE ALTA PRIORIDAD EN MATERIA DE SUPERVISIÓN

8. En esta sección se reseñan las principales conclusiones y recomendaciones relativas a los riesgos prioritarios que figuran en los informes de supervisión interna (auditorías, evaluaciones e informes para la implicación de la Administración) publicados durante el ejercicio en examen.

9. Las principales conclusiones y recomendaciones se relacionan con los siguientes informes publicados durante el ejercicio en examen²:

- a) Gestión de la continuidad de las operaciones;
- b) Gestión de los servicios al cliente;
- c) Gestión de los servicios contractuales individuales;
- d) Gestión del desempeño del personal;
- e) Fase previa a la aplicación del sistema Taleo;
- f) Soluciones operativas para las oficinas de P.I.
- g) Programa 30: pequeñas y medianas empresas (pymes) e innovación;
- h) Programa 3: derecho de autor y derechos conexos;
- i) Asistencia prestada por la OMPI a los países menos adelantados; y
- j) Proyecto piloto de la OMPI relativo al desarrollo profesional de las mujeres.

10. La DSI ha proseguido su diálogo con la Administración para examinar y actualizar periódicamente el estado de la aplicación de las recomendaciones pendientes. Para aplicar las recomendaciones, la Administración ha elaborado un plan en el que se describen las actividades propuestas, se asigna el personal que se encargará de su realización y se establecen los plazos de ejecución. La gestión de las recomendaciones en materia de supervisión se realiza mediante el sistema TeamCentral³, al que pueden acceder la DSI, la Administración de la OMPI y los Auditores Externos.

AUDITORÍA DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES

11. Entre abril y julio de 2015 y de acuerdo con los altos directivos, la DSI llevó a cabo una revisión del nivel de preparación de la OMPI y adopción de buenas prácticas en relación con la gestión de la continuidad de las operaciones, fundamentalmente, con el fin de determinar un punto de referencia para revisiones futuras.

12. En el informe de auditoría se destacan las constataciones siguientes:

- a) la colaboración con los Estados miembros respecto del tema de la gestión de la continuidad de las operaciones debería ser considerada como asunto de alta prioridad con el fin de que se reconozca la importancia de esa gestión para las operaciones de

² La lista de los informes figura en el Anexo I.

³ TeamCentral®, que es un módulo de TeamMate, es un programa informático especializado en la labor de auditoría que incluye diversos módulos funcionales como la gestión de documentos de trabajo electrónicos, el seguimiento de las recomendaciones, la evaluación de riesgos y la programación de los plazos.

la OMPI y la necesidad de garantizar recursos para que la iniciativa de gestión de la continuidad de las operaciones sea sostenible;

- b) la comunicación interna de la iniciativa de gestión de la continuidad de las operaciones al personal de la OMPI y la inclusión de un módulo de gestión de la continuidad de las operaciones en el programa de iniciación del personal constituyen medidas significativas que el DGRRHH debería emprender en cooperación con la Coordinadora en materia de continuidad de las operaciones;
- c) para dar lugar a una reflexión colectiva sobre los riesgos de perturbación y los planes de mitigación conexos, es necesario reunir las enseñanzas obtenidas por el Grupo de Gestión de Riesgos, la Junta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y la iniciativa de gestión de la continuidad de las operaciones; y
- d) la compilación centralizada de información sobre incidentes que afecten a los locales, la seguridad física, la seguridad lógica y las TIC, el análisis de los factores de riesgo y las medidas de mitigación, y su presentación periódica al Grupo de Gestión de Riesgos ayudarían a conseguir el objetivo de la OMPI de ser una “organización preparada”.

AUDITORÍA DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS AL CLIENTE

13. En la auditoría de la Gestión de los servicios de la OMPI al cliente, realizada entre julio y septiembre de 2015 se destacan los puntos siguientes:

- a) con el fin de mejorar la eficacia y la eficiencia de la gestión de los servicios al cliente en toda la Organización, ha de finalizarse el establecimiento de una Junta de Servicios al Cliente, que ha sido aprobado por el Director General⁴. Dicha Junta permitirá contar con una estructura clara de gobernanza y delimitará las funciones y responsabilidades de las distintas unidades de servicio al cliente de la OMPI, permitiendo mejorar el control y la toma de decisiones en el plano institucional;
- b) debe publicarse oficialmente el mandato revisado de la Sección de Atención al Cliente dentro de la División de Comunicaciones, lo que respaldaría mejor a la Sección en la aplicación y coordinación de las iniciativas de atención al cliente en toda la Organización; y
- c) es necesario contar tanto con una estrategia como con un marco de atención al cliente ofrecerían, respectivamente: una guía general para las iniciativas de atención al cliente en la OMPI; y prácticas y normas armonizadas en sintonía con la Carta de Servicio al Cliente de la OMPI.

AUDITORÍA DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRACTUALES INDIVIDUALES

14. El objetivo de esa auditoría fue evaluar la eficacia y la eficiencia en la gestión de los servicios contractuales individuales (ICS), así como el cumplimiento de lo dispuesto en la orden de servicio 45/2013.

15. De la auditoría se desprende que se observan las buenas prácticas en la catalogación de los procesos relativos a los ICS, las disposiciones respecto de la contratación automática de ICS para traducción y el cumplimiento general de la política correspondiente.

16. Las principales constataciones de la auditoría fueron las siguientes:

⁴ En el momento de redactar el presente informe, ya se ha aprobado la Estrategia de atención al cliente.

- a) El proceso de contratación de personas para ICS debería incorporar las debidas declaraciones de conflicto de interés de las divisiones de la OMPI contratantes;
- b) no se aplica un criterio coherente para realizar evaluaciones del desempeño en el marco de los ICS al finalizar esos contratos. Ese aspecto debería mejorarse y los datos sobre el desempeño de las personas contratadas mediante ICS deberían compilarse para utilizarlos como referencia en el futuro; y
- c) debería revisarse la cláusula del Estatuto y Reglamento del Personal de la OMPI relativa a la limitación a dos años de la duración del plazo de empleo de personas con nombramiento temporal, sobre la base de la experiencia práctica adquirida desde que empezó a aplicarse esa política.

17. Entre las otras esferas en las que se reconoció que podrían introducirse mejoras cabe señalar la incorporación en el propio sistema de controles para detectar los plazos máximos correspondientes a las personas que trabajan con ICS y una mayor coherencia en la realización de evaluaciones del desempeño de personas que trabajan en el marco de ICS, lo que redundaría en beneficio de la Organización en su conjunto.

AUDITORÍA DE LA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

18. En el informe de auditoría se reconocieron los logros alcanzados gracias al Sistema de la OMPI de Gestión del Desempeño y el Perfeccionamiento del Personal (PMSDS), exponiéndose, además, las siguientes importantes constataciones y recomendaciones:

- a) es preciso seguir mejorando la alineación de la gestión del desempeño, la enseñanza, la planificación del personal, y la presentación de informes sobre el desempeño y el perfeccionamiento del personal. Ello puede lograrse mediante la integración, prevista por el DGRRHH, de e-PMSDS y de la actual base de datos de formación en la solución de PRI de la OMPI.
- b) Es necesario mejorar la vinculación entre los objetivos relativos al personal y los resultados previstos de la Organización, y los objetivos de cada miembro del personal deberían estar en sintonía con las actividades del programa/plan de trabajo en el PMSDS.
- c) Puede mejorarse la objetividad y justicia de la metodología actual de evaluación del personal mediante la introducción de un método adicional de evaluación, por ejemplo, la autoevaluación, la evaluación bidireccional y la evaluación de 360 grados. A título de referencia, la encuesta de la DSI en las Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales indica que el 58% de los encuestados han adoptado el método de autoevaluación.
- d) Por último, sería beneficiosa para el PMSDS la aplicación de mecanismos de presentación periódica de comentarios y de revisión que contribuyan a determinar si el sistema de gestión del desempeño funciona de manera eficaz y coherente.

EXAMEN DE LA FASE PREVIA A LA APLICACIÓN Y LA MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA TALEO™

19. La DSI llevó a cabo ese examen en paralelo con la aplicación, en curso, del sistema Taleo™, que reemplaza el sistema actual "e-recruit", de la OMPI para la gestión de las contrataciones. La DSI observó con agrado que las enseñanzas aprendidas a partir de los proyectos de los sistemas anteriores se incorporaron en la gestión de este proyecto de aplicación. Como consecuencia de ello, se vio mejorada la gestión del proyecto.

Las principales observaciones y recomendaciones del informe pueden resumirse como se indica a continuación.

- a) La catalogación completa y exacta del proceso de migración de datos del sistema actual al depósito de datos desarrollado en el seno de la Organización permitirá resolver a tiempo cualquier problema relacionado con la migración.
- b) La evaluación de los principales riesgos y controles en la fase de concepción de los (próximos) procesos de trabajo debe añadirse a la metodología de gestión del proyecto. Asimismo, dar participación a los principales usuarios en las sesiones informativas y tomar en consideración sus comentarios durante las pruebas de aceptación de los usuarios mejorará la eficacia y la eficiencia de esas pruebas en proyectos futuros.

AUDITORÍA DE LAS SOLUCIONES OPERATIVAS PARA LAS OFICINAS DE P.I.

20. La DSI llevó a cabo esa auditoría entre febrero y abril de 2016. El objetivo de las Soluciones operativas para las oficinas de P.I. (programa 15) es reforzar los procesos de trabajo de las oficinas/instituciones de P.I. de los Estados miembros, mediante el suministro de herramientas y servicios destinados a mejorar su eficiencia y la eficacia de su trabajo.

21. Las principales observaciones y recomendaciones del informe pueden resumirse como se indica a continuación:

- a) Es preciso aclarar las actuales funciones y responsabilidades en el marco del programa 15, Soluciones operativas para las oficinas de P.I. para velar por la coherencia y la consonancia con su mandato, estructura y resultados previstos.
- b) El establecimiento de un plan operativo estratégico permitiría al programa 15 alcanzar sus metas y objetivos y atender con eficacia las necesidades de las partes interesadas, en el plano tanto interno como externo. Ello permitiría asimismo reconocer las necesidades en materia de recursos y los requisitos técnicos para una gestión exitosa y sostenible del programa.
- c) Fijar criterios de admisibilidad bien definidos para las oficinas/instituciones de P.I. que solicitan asistencia en el marco de las soluciones operativas de la OMPI mejoraría la coherencia y la eficiencia de los procesos de trabajo.
- d) La firma de acuerdos de cooperación con todas las oficinas de P.I. que utilizan los sistemas y herramienta de la OMPI, y el establecimiento de acuerdos de prestación de servicios para las oficinas de P.I. que solicitan servicios adicionales mejoraría la coherencia y mitigaría los riesgos conexos, desde el punto de vista jurídico y operativo.

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA 30: PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES) E INNOVACIÓN

22. La evaluación del programa 30 se llevó a cabo entre septiembre de 2014 y octubre de 2015 y las principales constataciones, conclusiones y recomendaciones pueden resumirse como se indica a continuación:

- a) Se determinó que la contribución del programa 30 a las metas estratégicas, en particular a la meta estratégica III fue relevante y pertinente. Si bien ha habido en el programa 30 algunos problemas e inconvenientes de gestión que han afectado su rendimiento, los resultados previstos se lograron, tal como se consigna en los informes sobre el rendimiento de los programas. Se recomienda estabilizar la estructura de organización del programa e instaurar un marco más exacto de rendimiento.

- b) Se consideró que los objetivos del programa resultaron de utilidad para los beneficiarios y los sectores interesados a los que iban dirigidos. Se recomienda elaborar, en el marco del programa, plataformas en línea más amplias, de mayor alcance y costoeficacia.
- c) Se constató una importante duplicación de tareas en la esfera de las actividades de formación que brinda la Academia de la OMPI. Es necesario mejorar la coordinación y la comunicación con otros departamentos de la OMPI.
- d) Ha sido difícil evaluar los efectos del programa debido a inconvenientes en el marco de rendimiento y a la falta de control sistemático. Se recomienda intensificar el control del rendimiento mediante marcos lógicos más completos con indicadores de efecto más específicos.
- e) Es preciso consolidar los objetivos de plazo mediano a largo para garantizar la estabilidad. Mantener las esferas de las pymes, el apoyo a las empresas y la innovación en un departamento que pueda atender en pie de igualdad y con suficientes recursos todas las necesidades expresadas es fundamental para velar por que esos servicios puedan ofrecerse a todos los Estados miembros.
- f) La cooperación del programa 30 con los sectores interesados, en el plano tanto interno como externo ha sido buena en lo que atañe a prestación de servicios y atención de consultas. Puede mejorarse la coordinación en los países, con los actores de la P.I. y las instituciones de ese ámbito. Se recomienda formalizar mejor los acuerdos de cooperación y los proyectos conjuntos.

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA 3: DERECHO DE AUTOR Y DERECHOS CONEXOS

23. La DSI llevó a cabo la evaluación del programa 3 entre marzo y diciembre de 2015. Se presentan a continuación las principales constataciones, conclusiones y recomendaciones:

- a) se percibe que la OMPI es un actor peculiar y fundamental en lo que se refiere a la prestación de servicios en materia de derecho de autor y derechos conexos, constituyendo además un foro vital de debate y de formación de consenso;
- b) la OMPI aborda de forma adecuada las necesidades de los Estados miembros, los titulares de derechos y los usuarios finales cuando presta servicios ideados a medida;
- c) el programa contribuye a cuatro de las nueve metas estratégicas de la OMPI;
- d) resultan positivos, en términos generales, tanto los mecanismos de coordinación dentro de cada división del Sector de Derecho de Autor, como la coordinación con otros programas de la OMPI y con asociados externos;
- e) el programa ha funcionado con suma eficiencia en lo que se refiere a prestar servicios satisfactorios con recursos limitados; y
- f) se están examinando en el marco del programa algunas estrategias destinadas a seguir mejorando la sostenibilidad de sus actividades, por ejemplo, la formación de formadores y herramientas de enseñanza a distancia.

24. Se han reconocido oportunidades de mejora en las esferas del desarrollo de sistemas de derecho de autor y derechos conexos, marco de resultados, análisis de la eficiencia y sostenibilidad a largo plazo.

EVALUACIÓN DE LA ASISTENCIA PRESTADA POR LA OMPI A LOS PAÍSES MENOS ADELANTADOS

25. Esa evaluación se llevó a cabo entre septiembre de 2015 y abril de 2016; abarcó todas las actividades realizadas por la OMPI para dar asistencia a los países menos adelantados (PMA) en el período 2010–2015.

26. En el informe se desatacaron los siguientes logros:

- a) se han logrado los resultados previstos relacionados con los aportes concretos de la OMPI a la Declaración y Programa de Acción de Estambul;
- b) el respaldo proporcionado a los PMA fomenta la sensibilización entre los sectores interesados regionales acerca del uso estratégico de la P.I., además de crear las condiciones básicas para incorporar la P.I. en los programas de trabajo nacionales;
- c) gracias a la presentación oportuna de comentarios y a la aceleración de los procesos de consulta se logra que las autoridades nacionales hagan suyos los productos de las actividades en ese contexto;
- d) tanto los beneficiarios directos como los usuarios finales del sistema de P.I. reconocen la utilidad de las actividades de la OMPI que se consideran de calidad moderada a elevada en el marco de la evaluación.
- e) se reconoce que la adecuación de los sistemas de la OMPI de control de las actividades constituyen un elemento fundamental para responder mejor a las necesidades y prioridades nacionales.

27. Se reconoció que cabe introducir mejoras en los ámbitos siguientes

- a) en el plano estratégico, es preciso que las Oficinas Regionales, en cooperación con la División de PMA, trabajen en la concepción de hojas de ruta nacionales integradas destinadas a la prestación amplia de asistencia a los países;
- b) es preciso definir mejor las responsabilidades programáticas de las Oficinas Regionales y la División de PMA para aprovechar al máximo los conocimientos especializados del ámbito interno y las capacidades de los equipos técnicos;
- c) en el ámbito operativo, es necesario definir claramente las responsabilidades compartidas de la OMPI y las contrapartes nacionales en toda la duración de los proyectos para velar por la sostenibilidad y el trabajo a partir de la incidencia de los resultados. Es preciso incorporar los elementos de equidad en la planificación e implementación del respaldo en materia de P.I. para garantizar la igualdad de oportunidades en la protección y el ejercicio de los derechos de propiedad intelectual en los PMA; y
- d) la existencia de sistemas de gestión de la información sobre gastos por país facilitaría en gran medida la eficacia en la asignación de los recursos necesarios para elaborar sistemas nacionales de P.I.

EVALUACIÓN DEL PROYECTO PILOTO DE LA OMPI RELATIVO AL DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS MUJERES

28. Esa evaluación, llevada a cabo entre enero y abril de 2016, se centró en los resultados de la primera fase del proyecto piloto relativo al desarrollo profesional de las mujeres (2015–2016). La DSI prevé llevar a cabo una segunda evaluación en 2017 que se centrará en la ejecución

del segundo proyecto piloto (fecha prevista de inicio: mayo de 2016). Las constataciones, conclusiones y recomendaciones que se desprendan de esas dos evaluaciones proporcionarán información para la concepción de un programa más amplio para el desarrollo profesional de los miembros del personal de la OMPI.

29. Las principales constataciones, conclusiones y recomendaciones se resumen como se indica a continuación:

- a) se ha sensibilizado a los participantes, que demuestran mayor interés en investigar los posibles ámbitos de trabajo y han empezado a centrar la atención en mejorar sus conocimientos y aptitudes profesionales con miras a lograr puestos más altos;
- b) el elevado nivel de participación, la profesionalidad y el compromiso de los encargados de ejecutar el proyecto ha sido fundamental para finalizar con éxito la primera fase del proyecto;
- c) para abordar la creciente frustración y la percepción de que la OMPI no está en condiciones de elaborar un sólido plan de desarrollo profesional del personal, es necesario concebir el proyecto con un alcance de trabajo bien definido, con indicadores de efecto que permitan evaluar los progresos realizados y presentar informes al respecto;
- d) en el marco del proyecto, es necesario reconocer y mitigar los principales riesgos para garantizar que el proyecto se lleve a cabo con éxito y que los miembros del personal de la OMPI se sienta cada vez más parte de él;
- e) refinar los criterios de selección permitiría extender el alcance del proyecto a nuevos grupos objetivo que necesiten apoyo en el desarrollo profesional, lo que permitirá, a su vez, aumentar las posibilidades de ampliar la escala de los resultados; y
- f) es preciso estimar con criterio realista los recursos humanos y el tiempo necesarios, en pos de una gestión eficaz de todas las actividades planificadas. Ello garantizará la posibilidad de dar apoyo personalizado y de alta calidad en futuras fases del proyecto.

INFORME DE VALIDACIÓN DE LA DSI RELATIVO AL INFORME SOBRE EL RENDIMIENTO DE LOS PROGRAMAS EN EL BIENIO 2014/15

30. La DSI completó la validación del Informe sobre el rendimiento de los programas en el bienio 2014/15 (documento PPR). Los objetivos de esa validación fueron los siguientes:

- a) verificar de forma independiente la fiabilidad y autenticidad de los datos sobre el rendimiento y los resultados incluidos en el Informe; y
- b) verificar en qué fase de aplicación se encuentran las recomendaciones pendientes de aplicación formuladas en el anterior informe de validación del documento PPR.

31. El proceso de la validación supuso la selección aleatoria de un indicador de rendimiento por programa, según constan en el documento PPR correspondiente a 2014/15. La validación incluyó asimismo conclusiones generales sobre los progresos realizados para mejorar el marco de resultados durante el bienio analizado.

32. De los resultados de la validación se desprende que en el 93% de los programas se recabaron datos sobre el rendimiento pertinentes y valiosos, respecto del 77% de los programas se informan datos sobre el rendimientos exactos y verificables y en marco del 85% de los programas se transmitió información exacta sobre la autoevaluación en función de la clave de colores.

33. En el informe de validación se formulan recomendaciones en las esferas de a) definición y racionalización de los indicadores de rendimiento para los que no se dispone de referencias y

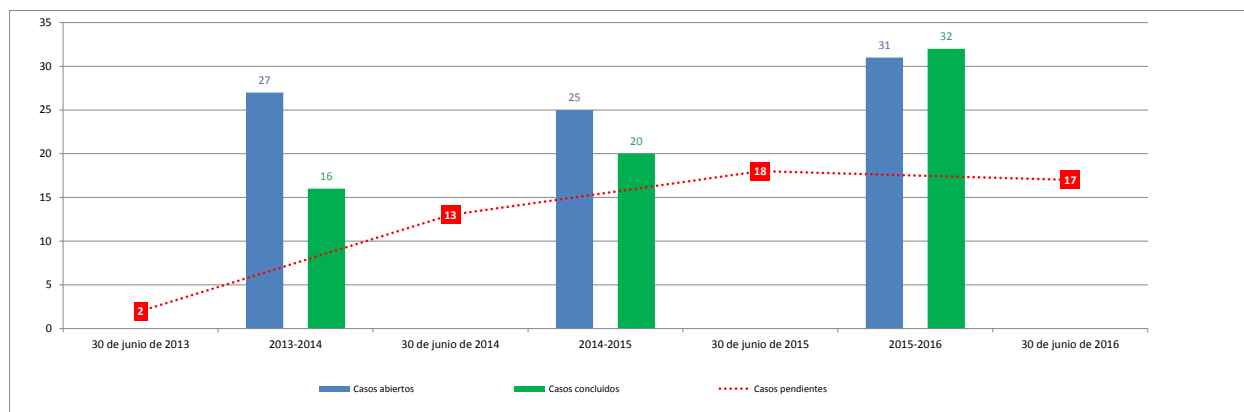
objetivos; b) establecimiento de criterios formales para los indicadores de rendimiento discontinuados; y c) mejoramiento de los mecanismos internos para tratar los cambios en los indicadores de rendimiento durante un bienio.

ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN

RESUMEN DE LOS CASOS

34. En el ejercicio en examen, se registraron 31 nuevos casos y se concluyeron 32. Al 30 de junio de 2016, 17 casos estaban pendientes, incluidos 10 que se encontraban en la fase de evaluación preliminar y siete en la fase de investigación propiamente dicha. De los casos pendientes, 12 se abrieron en 2016, cuatro en 2015 y uno en 2014. Al mes de junio de 2016, la duración media de los casos en curso de investigación era de seis meses.

Gráfico 1 – Análisis comparativo de los casos de investigación del 30 de junio de 2011 al 30 de junio de 2015



35. Entre los casos que se abrieron durante el ejercicio en examen, cuatro fueron remitidos a la CCIS con el fin de recibir asesoramiento al respecto, con arreglo a los párrafos 18 a 21 de la Carta de Supervisión Interna.

RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN

36. Con arreglo a la Carta de Supervisión Interna, el informe debería incluir una descripción de los casos que han sido investigados y probados y la forma en que fueron saldados. En siete de los casos investigados, la DSI consideró que las alegaciones se probaron y recomendó la adopción de medidas disciplinarias contra un miembro del personal. Además:

- un caso dio lugar a que el miembro del personal fuera separado de la Organización;
- en un caso, la Administración decidió no seguir la recomendación de la DSI de adoptar medidas disciplinarias; y
- en cinco casos sigue pendiente, al 30 de junio de 2016, una decisión final por la Administración.

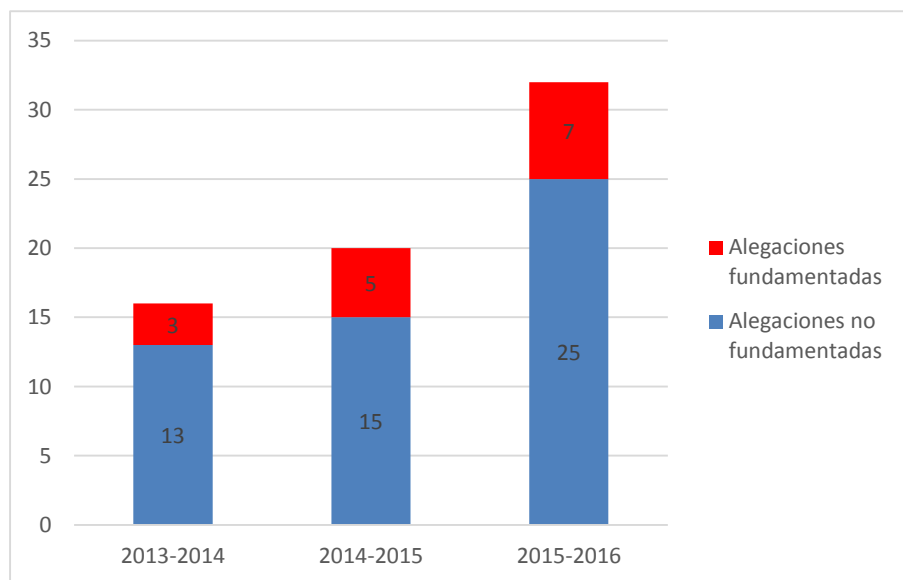
37. Además, las actividades de investigación realizadas durante el ejercicio en examen permitieron a la DSI extraer algunas enseñanzas. En particular, se publicaron cuatro informes para la implicación de la Administración en los que se formularon recomendaciones destinadas a mejorar los controles internos, los sistemas informáticos, las políticas y los procedimientos vigentes. Las cuestiones señaladas a la atención de la Administración se refirieron a temas como el control del acceso de personas, seguridad informática, viajes en misión, procedimientos de contratación y tramitación de peticiones de los clientes por el Registro de Madrid.

38. Figura a continuación un análisis comparativo de los casos registrados durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2013 y el 30 de junio de 2016.

Cuadro 1 – Análisis de las denuncias recibidas del 30 de junio de 2013 a junio de 2016

	1 de julio de 2013 - 30 de junio de 2014	1 de julio de 2014 - 30 de junio de 2015	1 de julio de 2015 - 30 de junio de 2016
Infracciones relacionadas con el horario de trabajo	1 (4%)	5 (20%)	3 (10%)
Fraude relacionado con los beneficios y las prestaciones	1 (4%)	2 (8%)	1 (3%)
Hostigamiento/Discriminación/Abuso de autoridad	7 (26%)	7 (28%)	8 (26%)
Prácticas irregulares de RR.HH.	4 (15%)	0 (0%)	3 (10%)
Uso indebido de recursos de TIC	1 (4%)	1 (4%)	0 (0%)
Otras prácticas fraudulentas, de corrupción o abusivas	3 (11%)	4 (16%)	8 (26%)
Declaraciones, pronunciamientos y actividades incompatibles con las obligaciones de un funcionario público internacional	7 (26%)	1 (4%)	4 (13%)
Comunicación no autorizada de información	3 (11%)	1 (4%)	3 (10%)
Irregularidades cometidas por los candidatos durante el proceso de selección	0 (0%)	4 (16%)	1 (3%)
Total	27 (100%)	25 (100%)	31 (100%)

Gráfico 2 – Análisis de los casos concluidos del 30 de junio de 2013 al 30 de junio de 2016



CASOS EN LOS QUE SE DENEGÓ INFORMACIÓN O ASISTENCIA

39. Con sujeción al párrafo 39.g) de la Carta de Supervisión Interna, el Director de la DSI habrá de notificar los casos en los que se haya denegado a la DSI el acceso a los registros, a los miembros del personal o a los locales de la OMPI durante el ejercicio en examen.

40. Un miembro del personal se ha venido negando a ser entrevistado por la DSI desde 2014, alegando motivos de salud y presentando certificados médicos *ad hoc*. La incapacidad de ese miembro del personal de asistir a una entrevista con la DSI fue confirmada asimismo por el Servicio Médico de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra. Por lo tanto, actualmente, el caso está en suspenso.

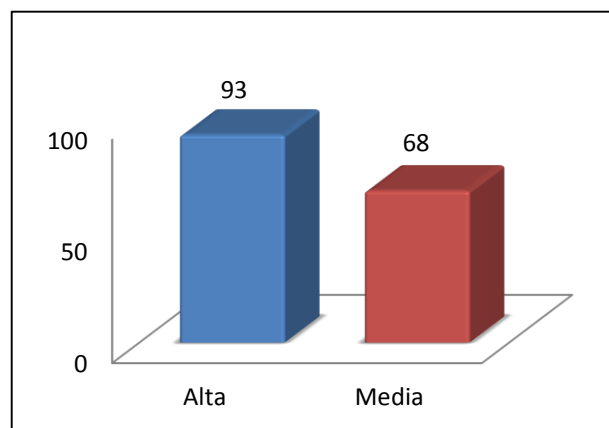
ESTADO DE APLICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES EN MATERIA DE SUPERVISIÓN

41. Compete al Director General velar por que todas las recomendaciones formuladas por el Director de la DSI y otros órganos de supervisión se atiendan con prontitud, indicando las medidas adoptadas con respecto a las conclusiones y recomendaciones⁵. El Director General delega esta labor en los directores de programa que están al frente de las distintas esferas operativas de la Organización⁶. La aplicación de todas las recomendaciones en materia de supervisión por parte de los directores de programa de la OMPI es objeto de seguimiento regular por la DSI⁷.

42. La DSI sigue utilizando el sistema TeamCentral© para la gestión y presentación de informes sobre las recomendaciones, que permite un diálogo interactivo con los directores de programa y sus delegados para seguir con eficacia la aplicación de las recomendaciones pendientes.

43. A fecha del presente informe, había 161 recomendaciones pendientes de aplicación, que incluyen 93 de prioridad alta y 68 de prioridad media. Las recomendaciones de la DSI constituyen el 80% de todas las recomendaciones pendientes en materia de supervisión.

Gráfico 3 – Recomendaciones por prioridad



44. El cuadro que figura a continuación indica el movimiento de las recomendaciones, por fuente, entre el 1 de julio de 2015 y el 30 de junio de 2016.

⁵ Véase el párrafo 36 de la Carta de Supervisión Interna.

⁶ Véase la Orden de servicio 16/2010, párrafo 7.

⁷ Véase la Orden de servicio 16/2010, párrafo 8.

Cuadro 2 – Movimiento de las recomendaciones entre el 1 de julio de 2015 y el 30 de junio de 2016

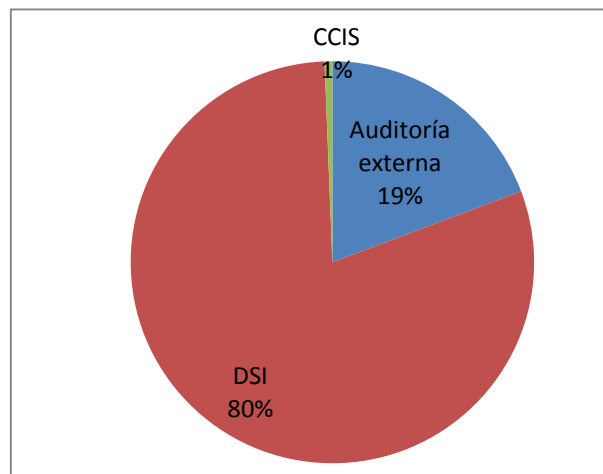
Fuente	Pendientes al 1 de julio de 2015	Añadidas durante el año	Cerradas/ Transferidas durante el año ⁸	Abiertas al 30 de junio de 2016
DSI	121	75	67	129
Auditor Externo	49	21	39	31
Otras	14	0	13	1
Total	184	96	119	161

45. Al 1 de julio de 2015, entre las recomendaciones pendientes en materia de supervisión figuraban 14 recomendaciones de otras fuentes, que habían sido incluidas anteriormente como recomendaciones de la DSI (13 a partir de la evaluación externa de la calidad de la función de evaluación, y una de la CCIS).

46. Por consejo de la CCIS, 13 recomendaciones dirigidas a la DSI a partir de la evaluación externa de la calidad de la función de evaluación e incluidas en la categoría “Otras”, se transfirieron fuera del sistema de seguimiento de las recomendaciones.

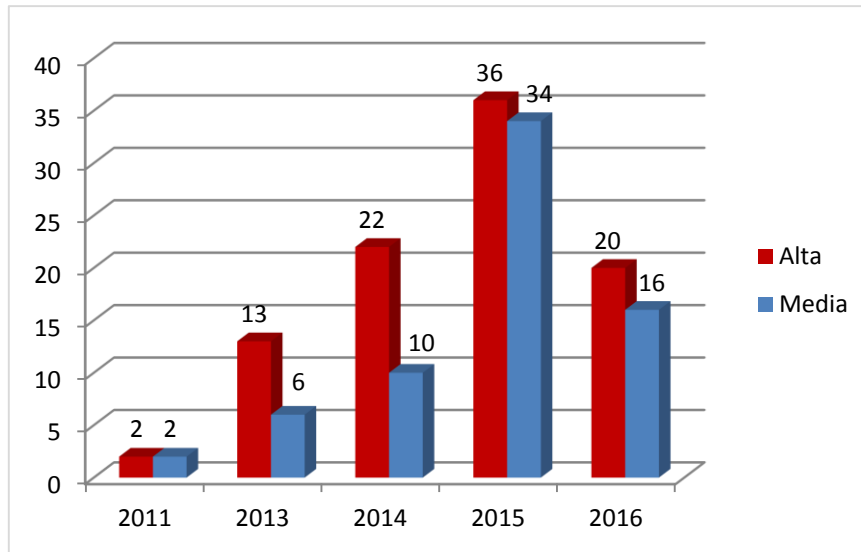
47. En el gráfico que figura a continuación se indica la fuente de las recomendaciones pendientes, al 30 de junio de 2016:

Gráfico 4 – Recomendaciones pendientes en materia de supervisión, por fuente



⁸ Ocho recomendaciones de los Auditores Externos se cerraron sin aplicación durante el ejercicio en examen porque la Administración asumió el riesgo de no aplicarlas. Cinco de esas recomendaciones se refieren a la auditoría de conformidad de 2014 en relación con la nueva sala de conferencias.

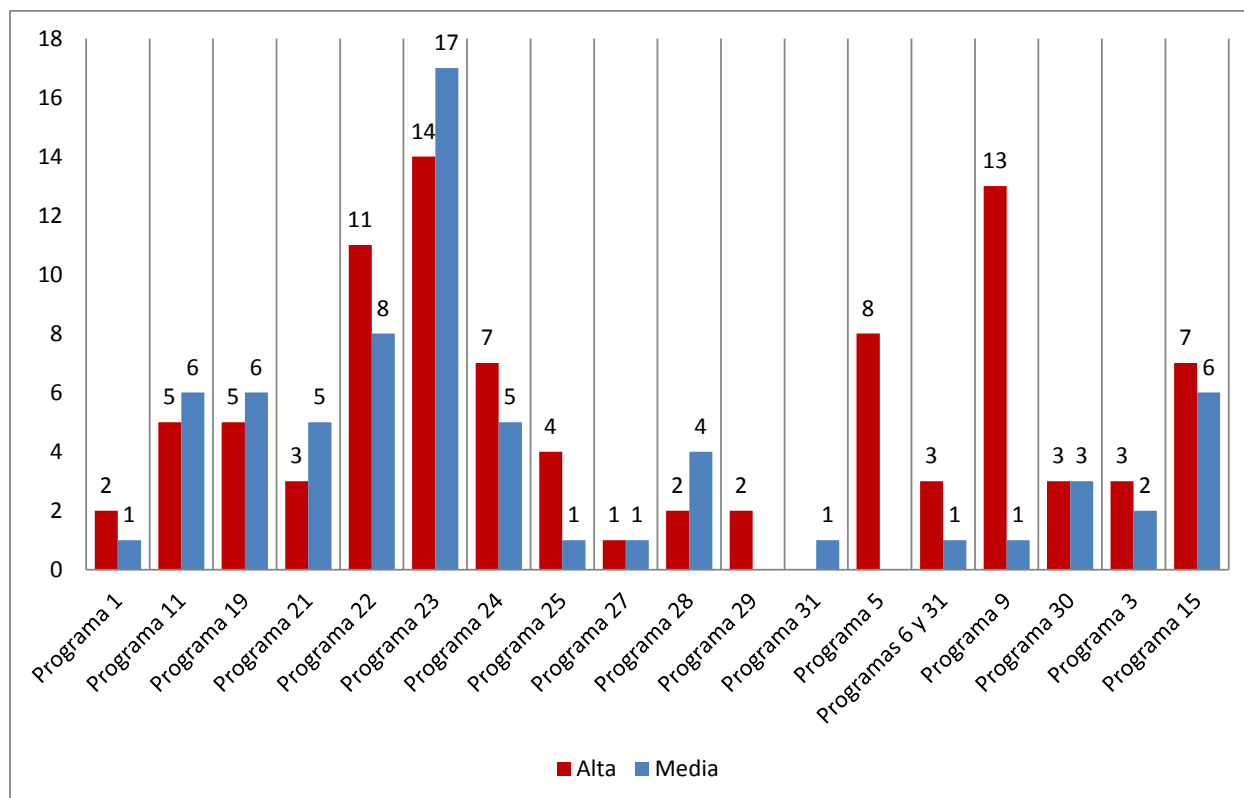
Gráfico 5 – Evolución de las recomendaciones pendientes en materia de supervisión, por prioridad



48. Hay dos recomendaciones de prioridad alta y media que están pendientes de aplicación desde 2011 y, desde 2013, hay 19 recomendaciones pendientes.

49. Al 30 de junio de 2016, el número de recomendaciones por programa de la OMPI⁹ y por prioridad es el siguiente:

Gráfico 6 –Recomendaciones por programa y por prioridad



50. Cuatro programas representan el 50% de las 93 recomendaciones de alta prioridad, y el mayor número de recomendaciones pendientes está dirigido al programa Gestión y desarrollo de los recursos humanos (programa 23), seguido por Gestión de programas y recursos (programa 22).

EVALUACIÓN EXTERNA DE LA CALIDAD DE LA LABOR DE LA DSI

EVALUACIÓN EXTERNA DE LA CALIDAD DE LA FUNCIÓN DE EVALUACIÓN

51. Tras la publicación de la nueva Política de Evaluación y el nuevo Manual de Evaluación, se han aplicado las 19 recomendaciones formuladas en la evaluación externa de la calidad de la función de evaluación.

EVALUACIÓN EXTERNA DE LA CALIDAD DE LA FUNCIÓN DE INVESTIGACIÓN

52. Ya han sido aplicadas dos de las 13 recomendaciones correspondientes a la evaluación externa de la calidad de la función de investigación. De las 11 recomendaciones restantes, seis se aplicarán mediante la adopción de una nueva Política de Investigación, para la cual en

⁹ Programa 1: Derecho de patentes, Programa 3: Derecho de autor y derechos conexos, Programa 5: Sistema del PCT, Programa 6: Sistemas de Madrid y de Lisboa, Programa 9: Países africanos, árabes, de América Latina y el Caribe, de Asia y el Pacífico, y países menos adelantados, Programa 11: Academia de la OMPI, Programa 15: Soluciones operativas para las oficinas de P.I., Programa 19: Comunicaciones, Programa 21: Gestión ejecutiva, Programa 22: Gestión de programas y recursos, Programa 23: Gestión y desarrollo de los recursos humanos, Programa 24: Servicios generales de apoyo, Programa 25: Tecnologías de la información y de las comunicaciones, Programa 27: Servicios de conferencias y lingüísticos, Programa 28: Seguridad y vigilancia, Programa 29: Nueva sala de conferencias, Programa 30: Pequeñas y medianas empresas (Pymes) e innovación, Programa 31: Sistema de La Haya.

el marco del ejercicio en examen estaba en marcha un proceso de consulta con los Estados miembros, y la consiguiente publicación de un nuevo Manual de Investigación.

LABOR CONSULTIVA Y DE ASESORAMIENTO EN MATERIA DE SUPERVISIÓN

53. Además de la labor de supervisión prevista, la DSI siguió proporcionando asesoramiento profesional sobre políticas y procedimientos institucionales, gestión de riesgos y controles internos. La lista de las políticas y los procedimientos sobre los cuales la DSI ha proporcionado asesoramiento se adjunta al presente informe (Anexo II).

COOPERACIÓN CON ORGANISMOS DE SUPERVISIÓN EXTERNOS

LA COMISIÓN CONSULTIVA INDEPENDIENTE DE SUPERVISIÓN

54. La DSI ha asistido regularmente a las reuniones de la CCIS, durante las cuales ha presentado informes sobre la aplicación del plan de supervisión interna, ha examinado los resultados de supervisión y otros aspectos relacionados con su labor y funcionamiento, y ha solicitado el asesoramiento de la CCIS. Las reuniones 38ª a 41ª de la CCIS tuvieron lugar en el período abarcado por el informe.

AUDITOR EXTERNO

55. La DSI mantuvo buenas relaciones de trabajo con el Auditor Externo, con el que se reunió periódicamente para abordar cuestiones relacionadas con la auditoría, el control interno y la gestión de riesgos. El Auditor Externo y la DSI compartieron estrategias, planes anuales e informes específicos con miras a la eficiencia en el alcance de la supervisión, evitando al mismo tiempo las posibles duplicaciones de tareas y la fatiga de supervisión.

COOPERACIÓN CON LA OFICINA DEL MEDIADOR Y LA OFICINA DE ÉTICA PROFESIONAL

56. Durante el ejercicio en examen, el Director de la DSI se reunió regularmente con el Mediador y la Oficial Jefa de Ética Profesional a los fines de garantizar una buena coordinación y evitar la duplicación de tareas.

OTRAS FUNCIONES DE SUPERVISIÓN

ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

57. Como parte de la labor que realiza la DSI para explicar y promover mejor la función de supervisión interna, la División siguió comunicando con sus colegas en la OMPI mediante la presentación de ponencias para los nuevos empleados en los cursos de iniciación, el boletín de noticias de la DSI y la presentación de ponencias a los Directores y los directivos superiores, según las necesidades.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

58. La DSI siguió solicitando comentarios a los colegas de las dependencias de la OMPI auditadas/evaluadas mediante encuestas de satisfacción de los clientes después de cada tarea, con el fin de recabar y analizar los comentarios recibidos de los colegas sobre la labor de supervisión. Del análisis consolidado de los resultados de las encuestas se desprende un índice de satisfacción del 84%.

59. Los resultados de las encuestas realizadas un año después de las tareas, que se utilizan para evaluar la incidencia de la labor de supervisión, arrojaron un índice medio de satisfacción del 74%. La DSI procurará seguir mejorando la incidencia de su labor de supervisión sobre la bases de los comentarios recibidos de los colegas

60. Los demás comentarios enviados por las dependencias auditadas/evaluadas a través de las encuestas ayudaron a la DSI a detectar carencias y a preparar medidas correctivas.

VÍNCULOS CON OTROS SERVICIOS DE SUPERVISIÓN

61. En la Carta de Supervisión Interna se establecen disposiciones específicas¹⁰ sobre el establecimiento de enlaces y vínculos de cooperación con los servicios de supervisión interna de otros organismos del sistema de las Naciones Unidas y de instituciones financieras multilaterales. La DSI reconoce el valor y la importancia de entablar relaciones con sus homólogos. Durante el ejercicio en examen, la DSI siguió colaborando de forma activa y fecunda y estableciendo vínculos con otras organizaciones y entidades del sistema de las Naciones Unidas. En concreto, la DSI participó activamente en lo siguiente:

- a) La Conferencia Internacional Anual y la reunión del Comité del Sector Público del Instituto de Auditores Internos, celebrada en Vancouver (Canadá), del 5 al 8 de julio de 2015.
- b) La reunión anual de Representantes de Servicios de Auditoría Interna de las Naciones Unidas, que tuvo lugar en Manila (Filipinas) del 8 al 11 de septiembre de 2015. En colaboración con el Banco Asiático de Desarrollo, el Director interino de la DSI presentó una ponencia sobre gestión de la continuidad de las operaciones.
- c) La reunión anual de los Representantes de servicios de investigaciones de las Naciones Unidas, el 29 de septiembre de 2015, así como la 16ª Conferencia de Investigadores Internacionales (CII), del 30 de septiembre al 2 de octubre de 2015. Durante la CII, la DSI presentó una ponencia sobre protección de los datos y acceso a la información durante las investigaciones. Ambas reuniones se celebraron en Montreux (Suiza).
- d) El 29 de enero de 2016, se realizó un Seminario de Evaluación sobre “Enseñanzas y camino a seguir” para promover la labor realizada en el marco de la función centralizada de evaluación de la DSI y la nueva Política de Evaluación. Asistieron al Seminario más de 70 participantes, entre personal de la OMPI, representantes de Estados miembros y expertos externos.
- e) La reunión anual de Jefes de servicios de auditoría interna de organizaciones internacionales con sede en Europa, organizada por la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) en París (Francia), el 7 y el 8 de abril de 2016.
- f) La OMPI acogió la semana de evaluación del Grupo de Evaluación de las Naciones Unidas (UNEG), celebrada del 25 al 29 de abril de 2016, con la participación de más de 100 colegas de 46 organismos de la ONU.

INDEPENDENCIA OPERATIVA DE LA DSI

62. La Carta de Supervisión Interna exige¹¹ que el Director de la DSI confirme la independencia operativa de la División y formule comentarios acerca del alcance de sus actividades y de la adecuación de los recursos asignados a la función de supervisión interna.

¹⁰ Carta de Supervisión Interna, párrafo 24 g)

¹¹ Carta de Supervisión Interna, párrafo 39 i)

63. Durante el ejercicio en examen, no se presentó ninguna situación o actividad que pudiera considerarse como una amenaza para la independencia operativa de la DSI. La DSI decidió sobre el alcance de sus propias actividades de supervisión, teniendo en cuenta las observaciones y sugerencias de la Administración de la OMPI, la CCIS y los Estados miembros, según correspondiera.

RECURSOS DE SUPERVISIÓN

PRESUPUESTO Y PERSONAL

64. Para el desempeño de su mandato, se ha dotado a la DSI de un presupuesto de 4,97 millones de francos suizos, que representa el 0,74% del presupuesto de la OMPI. En términos generales, la actual dotación de recursos humanos y financieros ha permitido a la DSI cubrir eficazmente las esferas de alta prioridad definidas en sus planes de trabajo. El intercambio de planes de supervisión y la coordinación continua de las actividades de supervisión con el Auditor Externo, así como la utilización eficaz de las herramientas de tecnología de la información, también contribuyeron a lograr una mayor eficiencia y eficacia en la cobertura de las esferas de riesgo.

Cuadro 3 - Presupuesto y gastos de la DSI en 2014/2015¹² después de las transferencias

	Presupuesto aprobado 2014/15	Presupuesto 2014/15 después de las transferencias	Gastos 2014/15	Índice de utilización
Recursos de personal	4.396	4.276	3.938	92%
Recursos no relativos a personal	720	696	611	88%
TOTAL	5.116	4.972	4.550	92%

65. Los cambios imprevistos que se produjeron en la dotación de personal de la DSI se han manejado con miras a minimizar su incidencia sobre las actividades de supervisión planificadas. Ello también se ha logrado gracias a que se ha dotado a la DSI de recursos financieros suficientes para contratar a terceros prestatarios de servicios que le ayudaran en la ejecución de sus planes de supervisión.

66. Desde la partida del antiguo Director de la DSI, el 1 de mayo de 2015, el Jefe de la Sección de Auditoría Interna fue nombrado Director interino de la DSI, hasta tanto asuma sus funciones en nuevo Director de la DSI. A la fecha de redacción del informe, el proceso de contratación para cubrir el puesto de Director de la DSI aún estaba en curso.

67. Tras la jubilación anticipada del titular, se ha publicado la vacante relativa al puesto de Jefe de la Sección de Evaluación y el proceso de contratación está en curso.

68. Para hacer frente con eficacia al aumento en la carga de trabajo de la Sección de Investigaciones, se ha contratado con carácter temporal un oficial de investigaciones, quien asumirá sus funciones, se prevé, a mediados de agosto de 2016.

69. Se ha contratado un remplazo temporal para cubrir la ausencia de la Oficial Principal de Evaluaciones, quien se encuentra actualmente de licencia especial.

¹² Fuente: cifras extraídas del documento PPR, en el marco de la gestión de rendimiento institucional. Las cifras se expresan en miles de francos suizos.

FORMACIÓN

70. Dado que la formación es un aspecto fundamental para el perfeccionamiento profesional continuo del personal, y con arreglo a la política de formación de la OMPI, el personal de la DSI asistió a distintas actividades de formación para adquirir nuevos conocimientos, aptitudes técnicas y otras competencias, con miras a aumentar la eficiencia y eficacia operativa de la DSI para la realización de las tareas de supervisión.

71. En promedio, los miembros del personal de la DSI asistieron a 10 días de formación, entre otros, sobre los temas siguientes: gestión de la función de auditoría, prevención y detección de fraudes, técnicas de investigación, estudio analítico de datos, análisis de las causas fundamentales, aptitudes de exposición/facilitación y planificación de auditoría.

[Siguen los Anexos]

**Lista de informes de la DSI
1 de julio de 2015 a 30 de junio de 2016**

Auditoría de la gestión de la continuidad de las operaciones	IA 2015-01
Auditoría de la gestión de los servicios de la OMPI al cliente	IA 2015-07
Auditoría de la gestión de los servicios contractuales individuales	IA 2015-06
Auditoría de la gestión del desempeño del personal	IA 2015-04
Examen de la fase previa a la aplicación y la migración de datos del sistema Taleo	IA 2016-01
Auditoría de las soluciones operativas para las oficinas de P.I.	IA 2016-02
Informe de validación de la DSI relativo al informe sobre el rendimiento de los programas en el bienio 2014/15	PPRV 2016-01
Evaluación del Programa 30: Pequeñas y medianas empresas (pymes) e innovación	EVAL 2014-04
Evaluación del programa 3	EVAL 2015-01
Evaluación de la asistencia prestada por la OMPI a los países menos adelantados	EVAL 2015-02
Evaluación del proyecto piloto de la OMPI relativo al desarrollo profesional de las mujeres	EVAL 2016-02
<i>MIR on information and physical access controls</i> (Informe para la implicación de la Administración sobre control de la información y acceso de personas)	MIR 2014-07
<i>MIR on medical ability to travel on mission</i> (Informe para la implicación de la Administración sobre la aptitud médica para realizar viajes en misión)	MIR 2015-26
<i>MIR on reference checks for staff member recruitment at all levels</i> (Informe para la implicación de la Administración sobre comprobación de referencias para la contratación de miembros del personal en todos los niveles)	MIR 2015-15
<i>MIR on prevention of fraudulent use of the Madrid Registry by third parties</i> (Informe para la implicación de la Administración sobre prevención del uso del Registro de Madrid con fines fraudulentos por terceros)	MIR 2015-04

[Sigue el Anexo II]

**LISTA DE ACTIVIDADES DE LA DSI EN MATERIA DE
CONSULTORÍA Y ASESORAMIENTO**

1. Política de inversiones revisada
2. Orden de servicio sobre el mandato de la Academia
3. Evaluaciones en el marco de la Agenda para el Desarrollo
4. Estrategia de movilización de recursos
5. Orden de servicio sobre un entorno laboral armonioso
6. Proyecto piloto – programa 1
7. Presentación de informes sobre desempeño en relación con los servicios contractuales individuales en el marco del AIMS
8. Ponencia de la DSI en el encuentro de la Oficina para Asia y el Pacífico
9. Gestión de activos intelectuales y codificación: evaluación del estado actual y arquitecturas de referencia.
10. Manual de administración de bienes

[Fin del Anexo II y del documento]