

Asambleas de los Estados miembros de la OMPI

Quincuagésima sexta serie de reuniones
Ginebra, 3 a 11 de octubre de 2016

INFORME DEL AUDITOR EXTERNO

preparado por la Secretaría

1. El presente documento contiene el informe del Auditor Externo (documento WO/PBC/25/4), presentado al Comité del Programa y Presupuesto (PBC) de la OMPI en la vigesimoquinta sesión (29 de agosto a 2 de septiembre de 2016).
2. Toda decisión tomada por el PBC con respecto al presente documento constará en el documento sobre las decisiones adoptadas por el Comité del Programa y Presupuesto (documento A/56/12).

[Sigue el documento WO/PBC/25/4]

Comité del Programa y Presupuesto

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

INFORME DEL AUDITOR EXTERNO

preparado por la Secretaría

1. El presente documento comprende los siguientes elementos:
 - i) El informe del Auditor Independiente, que contiene el dictamen del Auditor Externo acerca de los estados financieros de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) correspondientes al ejercicio concluido el 31 de diciembre de 2015;
 - ii) El informe del Auditor Externo sobre el ejercicio de 2015 que se presenta a la quincuagésima sexta serie de reuniones de las Asambleas de los Estados miembros de la OMPI (también denominado “informe extenso”). Dicho informe contiene las principales recomendaciones del Auditor Externo dimanantes de las tres auditorías realizadas en el bienio 2015/16;
 - iii) Las respuestas de la Secretaría de la OMPI a las recomendaciones del Auditor Externo; y
 - iv) La Declaración sobre el control interno, firmada por el Director General de la OMPI.
2. Se propone el siguiente párrafo de decisión.
 3. *El Comité del Programa y Presupuesto recomendó a la Asamblea General y demás Asambleas de los Estados miembros de la OMPI que tomen nota del Informe del Auditor Externo (documento WO/PBC/25/4).*

[Sigue el Informe del Auditor Externo]

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

A

LA ASAMBLEA GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Informe sobre los estados financieros

Hemos realizado una auditoría de los estados financieros adjuntos de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), que comprenden el estado de la situación financiera a 31 de diciembre de 2015, el estado de rendimiento financiero, el estado de cambios en los activos netos, el estado de flujos de efectivo, el estado comparativo de importes presupuestados y reales, y las notas relativas a los estados financieros, correspondientes al ejercicio financiero finalizado el 31 de diciembre de 2015.

Responsabilidad de la Administración de la OMPI respecto de los estados financieros

Según se establece en las Notas sobre los estados financieros, los estados financieros, así como los cuadros y notas que los acompañan se preparan sobre la base contable de acumulación (o devengado) de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (IPSAS). La Administración tiene la responsabilidad de preparar y presentar con imparcialidad los estados financieros. Dicha responsabilidad entraña a) la elaboración, la ejecución y el mantenimiento del control interno necesario para preparar y presentar con imparcialidad unos estados financieros sin inexactitudes significativas, sea por fraude o error; b) la selección y aplicación de políticas de contabilidad apropiadas, y c) la formulación de estimaciones contables razonables dadas las circunstancias.

Responsabilidad de los auditores

Nuestra responsabilidad consiste en emitir un dictamen acerca de los estados financieros, a partir de nuestra auditoría. Hemos llevado a cabo dicha auditoría ciñéndonos a las Normas Internacionales de Auditoría, con arreglo a las cuales debemos cumplir los requisitos éticos y planificar y realizar la auditoría de manera que ofrezca garantías razonables de que los estados financieros no contienen inexactitudes significativas.

Una auditoría conlleva aplicar los procedimientos pertinentes para obtener comprobantes de las sumas y los datos consignados en los estados financieros. Los procedimientos elegidos dependen del criterio del auditor, en particular, la evaluación de los riesgos de inexactitudes significativas en los estados financieros, sea por fraude o error. Al evaluar los riesgos, el auditor examina el sistema de control interno pertinente para la preparación y correcta presentación de los estados financieros por la entidad, a fin de diseñar unos procedimientos de auditoría que sean adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar su opinión acerca de la eficacia de los controles internos de la entidad. La auditoría incluye una evaluación para determinar si las normas contables empleadas son idóneas y si las estimaciones contables de la Administración son razonables; además, se evalúa la presentación general de los estados financieros.

Consideramos que las pruebas obtenidas son suficientes y adecuadas para fundamentar nuestra opinión en ellas.

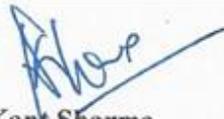
Dictamen

A nuestro juicio, los estados financieros presentan adecuadamente, en todos los aspectos esenciales, la situación financiera de la OMPI a 31 de diciembre de 2015 y su rendimiento financiero y flujos de efectivo correspondientes para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015, de conformidad con las IPSAS.

Informe sobre otros requisitos jurídicos y normativos

A nuestro juicio, además, las transacciones de la OMPI que se nos han presentado o que hemos comprobado como parte de nuestra auditoría se ajustan en lo sustancial al Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera de la OMPI.

De conformidad con el artículo 8.10 del Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera de la OMPI hemos publicado asimismo un informe extenso sobre nuestra auditoría de la OMPI.



Shashi Kant Sharma
Comptroller and Auditor General of India
External Auditor
New Delhi, India
4 July 2016



**OFICINA DEL
CONTRALOR Y
AUDITOR GENERAL
DE LA INDIA**

Nuestra auditoría persigue proporcionar garantías independientes y añadir valor a la Administración de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual formulando recomendaciones constructivas.

**Para solicitar información adicional,
pueden ponerse en contacto con:
Sr. K. S. Subramanian
Director General (Relaciones
Internacionales)**
Oficina del Contralor y Auditor General
de la India
9, Deen Dayal Upadhyay Marg
Nueva Delhi, India - 110124
Correo electrónico:
subramanianKS@cag.gov.in

**INFORME DEL AUDITOR
EXTERNO**

**DIRIGIDO A LA 56ª SERIE DE
REUNIONES DE LA ASAMBLEA
GENERAL DE LA**

**ORGANIZACIÓN MUNDIAL
DE LA PROPIEDAD
INTELECTUAL**

SOBRE EL EJERCICIO DE 2015

RESUMEN GENERAL

1. En el presente informe se recogen las conclusiones principales de la auditoría de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) correspondiente al ejercicio de 2015 llevada a cabo por el Contralor y Auditor General de la India. Se incluye auditorías de los estados financieros de la OMPI, del Centro de Arbitraje y Mediación, y de los viajes y las becas.
2. Tras haber llevado a cabo nuestra auditoría, soy de la opinión de que en los estados financieros del ejercicio concluido el 31 de diciembre de 2015 se presenta de manera fidedigna, en todos los aspectos esenciales, la situación financiera de la OMPI al 31 de diciembre de 2015 y su rendimiento financiero durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2015. Por ende, emito un dictamen de auditoría sin reservas sobre los estados financieros de la OMPI correspondientes al ejercicio financiero concluido el 31 de diciembre de 2015.

Gestión financiera

3. El superávit de la OMPI en 2015 fue de 33,27 millones de francos suizos, lo que supuso un descenso del 10,02% en comparación con el superávit de 2014. En el superávit de 2015, la Unión del Tratado de Cooperación en materia de Patentes (PCT) representó un porcentaje del 77.66% (el 106% en 2014). Así pues, el principal factor que influyó en el superávit/déficit de la OMPI fue el superávit/déficit del rendimiento del PCT.
4. El total de ingresos de la OMPI aumentó un 3,18%, desde los 370,18 millones de francos suizos de 2014 hasta los 381,94 millones de francos suizos de 2015. La principal fuente de ingresos en 2015 fueron las tasas del Sistema del PCT, a las que correspondió el 72,1% de los ingresos totales. En 2015, los ingresos por tasas del Sistema del PCT fueron un 1,14% inferiores a los de 2014.
5. En 2015, los gastos de la OMPI se situaron en 348,67 millones de francos suizos, observándose un aumento del 4,64% en comparación con el total de gastos de 2014, es decir, 333,21 millones de francos suizos. La categoría de gastos más onerosa para la Organización en 2015 fue la de gastos de personal, que ascendió a 216,27 millones de francos suizos (un 62,03% del total de gastos), una cifra similar a la registrada en 2014.
6. Los activos netos pasaron de 245,79 millones de francos suizos a finales de 2014 a 279,06 millones de francos suizos a finales de 2015.

Cuestiones financieras

7. De acuerdo con la política contable de la OMPI en materia de reconocimiento de ingresos, los ingresos procedentes de transacciones con contraprestación, entre ellos los percibidos por tasas de presentación de solicitudes PCT se reconocen cuando se realiza la publicación. Hemos observado que en 2015 la OMPI recibió un pago de regularización de 4,7 millones de francos suizos, que se incluyó en los ingresos por tasas del Sistema del PCT correspondientes a 2015, si bien la presentación de las solicitudes PCT por las que se percibió el pago se había producido en 2004 y en años posteriores. A nuestro juicio, la existencia de un mecanismo detallado para conciliar los ingresos procedentes de las tasas de presentación internacional de las solicitudes PCT de un año determinado con el número de solicitudes publicadas en ese mismo año hubiese permitido reflejar correctamente las tasas del PCT en los estados financieros de 2010 (año en el que la OMPI adoptó las IPSAS) y de años posteriores. Conviene que la OMPI se dote de un mecanismo detallado para conciliar los ingresos derivados de las tasas de presentación internacional de las solicitudes PCT en un año determinado con el monto correspondiente a las solicitudes PCT publicadas en ese año.
8. Hemos observado que no existe un mecanismo establecido para evaluar si se han producido cambios volátiles en el valor razonable de propiedades, planta y equipo, que

requieren una revaluación anual, para asegurarse de que el valor en libros no difiere excesivamente del valor razonable. Conviene que la OMPI se dote de indicadores y criterios para sopesar la necesidad de llevar a cabo una revaluación de las propiedades, la planta y el equipo cada año.

9. Hemos observado que continúan en uso activos por un valor bruto en libros de 10,31 millones de francos suizos. La utilización de esos activos implica que poseen valor económico para la Organización y que es posible que las vidas útiles de algunos activos se hayan subestimado sustancialmente. Conviene que la OMPI vuelva a examinar los períodos de vida útil de los activos para que constituyan estimaciones ajustadas y reflejen de manera fidedigna la realidad.

Centro de Arbitraje y Mediación

10. Un examen de los marcos de resultados para los bienios 2012/13 a 2016/17 muestra que a pesar de que en algunas categorías los objetivos se sobrepasaron sustancialmente de manera sistemática, algunos de ellos no se modificaron en consecuencia para los años posteriores. Conviene reforzar el mecanismo de fijación de objetivos realistas para los indicadores de rendimiento.

11. El Centro de Arbitraje y Mediación no ha logrado alcanzar plenamente los tres indicadores de resultados fijados en el Plan Estratégico a Mediano Plazo relativos a un mayor uso y una mayor demanda de sus productos y servicios globales, para contribuir así a la sostenibilidad financiera de la Organización. Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación adopte un enfoque más proactivo para convertir los servicios de solución extrajudicial de controversias de la OMPI en la opción predilecta de los usuarios, reforzando para ello su atractivo y su interés desde el punto de vista costo-beneficio. Cabría, por ejemplo, destacar sus puntos fuertes a través de publicidad, realizar encuestas para recabar la opinión de los usuarios de sus servicios y analizar periódicamente las sugerencias y opiniones de estos de manera centralizada.

12. A nuestro juicio, el actual sistema de selección de mediadores, árbitros y expertos neutrales no permite al Centro de Arbitraje y Mediación seleccionar a candidatos neutrales de un ámbito más amplio. Conviene que el Centro formule una política más transparente para establecer el proceso y los criterios de inclusión de mediadores, árbitros y expertos neutrales en la lista de la OMPI, y que dicha política se publicite de manera adecuada.

13. Si bien somos conscientes de que en la práctica pueden producirse retrasos inevitables no contemplados en el reglamento, recomendamos al Centro de Arbitraje y Mediación que refuerce sus sistemas de control para reducir los plazos de provisión de servicios de solución de controversias en el ámbito de los nombres de dominio a sus usuarios.

14. El Centro de Arbitraje y Mediación no dispone de un plan de continuidad de las operaciones. Conviene que lo elabore y que se dote también de un análisis de impacto sobre las operaciones, que contemple arreglos alternativos y planes de contingencia en caso de que alguno de los procesos esenciales falle.

Viajes y becas

15. Hemos observado algunos incumplimientos del Estatuto y Reglamento del Personal y de las órdenes y directrices de Servicio relativos a los viajes en misión, los viajes por vacaciones en el país de origen, los viajes relacionados con el subsidio de educación, los viajes relacionados con nombramientos y repatriaciones, etcétera. Entre ellos figuran:

- Aceptar solicitudes de cambios en las fechas de viaje / destino antes de la emisión de los billetes.

- Sufragar los gastos de viaje de retorno de un miembro del personal cuya repatriación tuvo lugar menos de seis meses después de la fecha de regreso de sus vacaciones en el país de origen.
- Autorizar un viaje relacionado con el subsidio de educación en el caso del hijo de un miembro del personal que no permaneció el mínimo número de días exigidos (siete días laborables) con el miembro del personal en el lugar de destino.
- Emitir billetes de ida y vuelta –en lugar de pasajes de solo ida que les correspondían– a familiares a cargo de miembros del personal que viajaban al lugar de destino de estos.
- No emitir autorizaciones de viaje electrónicas (e-TA) diez días antes de la fecha de viaje prevista.
- No presentar las solicitudes de reembolso de los gastos de viaje tras su realización dentro de los plazos de tiempo fijados.
- Permitir el cambio de clase turista a ejecutiva en viajes de menos de nueve horas.

16. Recomendamos que la OMPI continúe adoptando medidas eficaces para cumplir con los requisitos del Estatuto y Reglamento del Personal y de las órdenes de servicio en las cuestiones relativas a viajes mencionadas.

17. Hemos observado que el contrato existente entre la OMPI y la agencia de viajes no prevé el pago de una comisión específica a esta por reservas en las que haya intervenido un agente. En su lugar, la agencia de viajes percibía la más alta de las dos tarifas contempladas en el contrato. Recomendamos que la OMPI haga lo necesario para solucionar los problemas técnicos en la reserva de billetes en línea y que, mientras solventa esa cuestión, renegocie el contrato suscrito con la agencia de viajes para incluir una comisión por transacción mínima para las reservas en las que haya intervenido un agente.

18. Hemos observado que los miembros del personal perciben dietas diarias cuando realizan vuelos en los que pasan la noche a bordo de un avión, algo que no ocurre en ningún otro organismo de las Naciones Unidas. Consideramos que debe revisarse la política de abonar el 50% de las dietas diarias en esos casos.

Introducción

Alcance y enfoque de la auditoría

1. Las auditorías de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) correspondientes a los ejercicios de 2012 a 2017 fueron encomendadas al Contralor y Auditor General de la India por aprobación de la Asamblea General de la OMPI en su cuadragésimo período de sesiones (20º ordinario), celebrado del 26 de septiembre al 5 de octubre de 2011. El alcance de la auditoría guarda conformidad con el artículo 8.10 del Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera y los principios que se exponen en su Anexo.
2. La auditoría de la OMPI del ejercicio financiero de 2015 se llevó a cabo siguiendo un plan de auditoría concebido a partir del análisis de riesgos de la OMPI que efectuamos, y se auditaron los estados financieros, el Centro de Arbitraje y Mediación, y los viajes y las becas de la Organización. Cuando ha sido necesario, hemos confiado en la profesionalidad de la labor efectuada en materia de auditoría interna.
3. Las principales conclusiones de dichas auditorías se examinaron con la Administración, a la que le fueron transmitidas posteriormente por medio de cartas sobre asuntos de gestión. En el presente informe se recogen debidamente las conclusiones más significativas.

Normas de auditoría

4. La auditoría se llevó a cabo con arreglo a las Normas Internacionales de Auditoría, elaboradas por la Federación Internacional de Expertos Contables y aprobadas por el Grupo de Auditores Externos de las Naciones Unidas, los organismos especializados de las NN.UU. y el Organismo Internacional de la Energía Atómica (OIEA), las normas de auditoría de la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores y el artículo 8.10 del Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera de la OMPI y el mandato adicional por el que se rigen las auditorías en la OMPI, como se dispone en el Anexo del Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera.

Gestión financiera

5. Para llevar a cabo la auditoría se estudiaron los estados financieros a fin de comprobar que no hubiera errores de contenido y si se cumplían los requisitos de las IPSAS. La OMPI adoptó las IPSAS en 2010 y en el curso de 2013 adoptó las Normas IPSAS 28, 29 y 30 relativas a los Instrumentos Financieros.

Dictamen de auditoría acerca de los estados financieros de 2015

6. Según lo dispuesto en los mandatos del Auditor Externo, se me pide que emita un dictamen acerca de los estados financieros de la OMPI del ejercicio concluido el 31 de diciembre de 2015. La auditoría de los estados financieros correspondientes al ejercicio financiero de 2015 no reveló deficiencias ni errores que a mi entender sean sustanciales en cuanto a la exactitud, exhaustividad y validez de los estados financieros en su conjunto. Por ende, emito un dictamen de auditoría sin reservas sobre los estados financieros de la OMPI correspondientes al ejercicio financiero concluido el 31 de diciembre de 2015.

Principales indicadores financieros

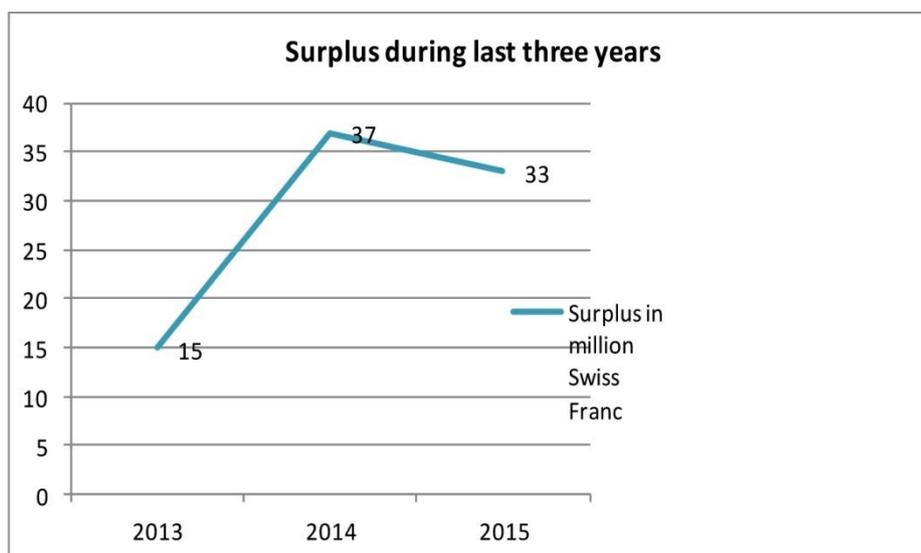
7. A continuación se exponen los principales indicadores financieros que merecen la atención de los Estados miembros:

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Asuntos financieros

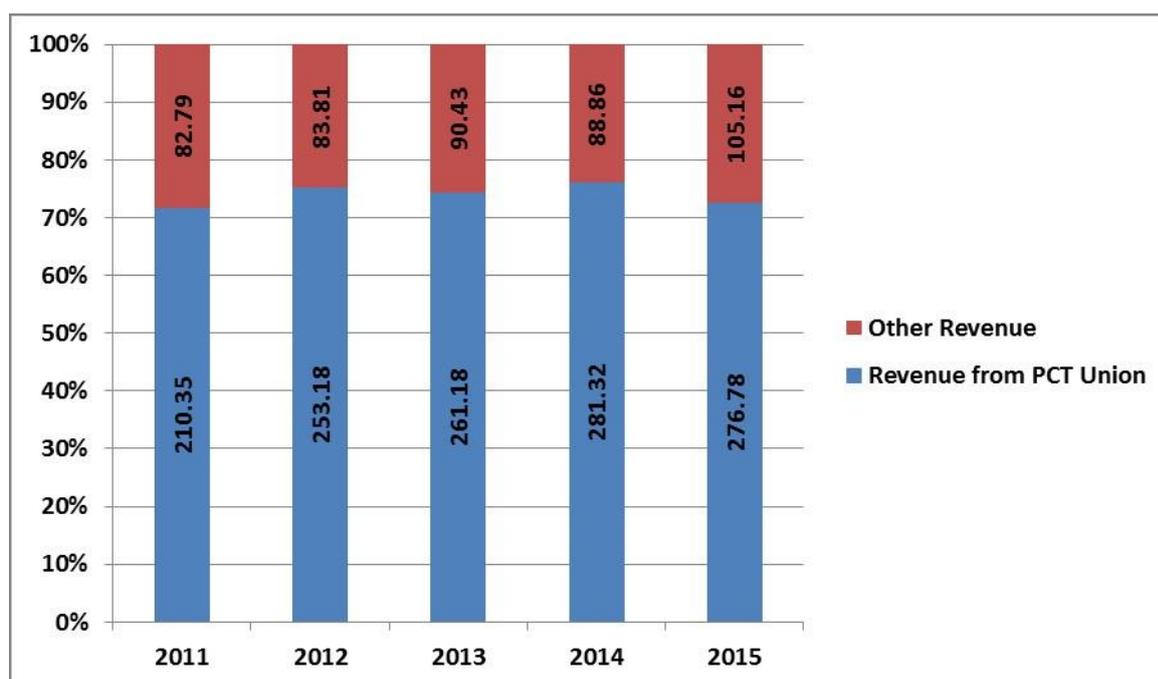
Excedente/déficit operativo

8. El excedente / déficit es la diferencia entre los ingresos y los gastos de la OMPI a lo largo del año. El superávit de la OMPI en 2015 fue de 33,27 millones de francos suizos, lo que supuso un incremento del 10,02% en comparación con el superávit de 2014. Sin embargo, respecto al superávit de 2013, el aumento es del 119,87%.



Superávit de los tres últimos años
 Superávit en millones de francos suizos

9. Hemos observado que el deterioro del rendimiento financiero en 2015 respecto a 2014 se debió fundamentalmente al aumento de los gastos en casi todas las categorías salvo gastos de personal –en especial un incremento de 8,5 millones de francos suizos en los servicios contractuales–. Sin embargo, en comparación con 2013, los resultados fueron mejores, gracias sobre todo a las actividades del PCT, que representaron un 72,1% de los ingresos totales de la OMPI en 2015.



Otros ingresos / Ingresos de la Unión del PCT

Análisis por segmentos

10. En el cuadro siguiente se muestran los ingresos, los gastos y el superávit/déficit por segmento¹:

(en miles de francos suizos)

Año 2015						
Segmento	Financiación de contribuciones	Unión del PCT	Unión de Madrid	Unión de La Haya	Unión de Lisboa	Cuentas especiales
Ingresos	18.803	276.781	71.010	5.034	1.102	9.213
Gastos	17.107	250.945	62.811	7.011	1.586	9.213
Superávit/déficit	1.696	25.836	8.199	-1.977	-484	0
Año 2014						
Ingresos	18.817	281.318	57.285	3.927	764	8.069
Gastos	17.560	242.133	57.330	7.322	792	8.069
Superávit/déficit	1.257	39.185	- 45	- 3.395	-28	0
Año 2013						
Ingresos	19.277	261.181	58.456	4.531	1.308	6.858
Gastos	19.068	242.349	59.749	7.603	852	6.858
Superávit/déficit	209	18.832	- 1.293	- 3.072	456	0
Año 2012						
Ingresos	18.631	253.183	54.329	3.442	390	7.021
Gastos	18.414	232.104	56.159	6.854	734	7.021
Superávit/déficit	217	21.079	- 1.830	- 3.412	- 344	0
Año 2011						
Ingresos	18.080	210.345	53.731	3.260	215	7.506
Gastos	18.954	234.316	57.838	5.981	752	7.506
Superávit/déficit	- 874	-23.971	- 4.107	- 2.721	- 537	0

11. El total de ingresos de la Unión del PCT representó un 77.66% del superávit de 2015 (106% en 2014). Así pues, el principal factor que influyó en el superávit/déficit de la OMPI fue el superávit/déficit del rendimiento del PCT.

12. En 2015 los gastos aumentaron un 4,64% respecto a 2014, mientras que los ingresos lo hicieron en un 3,18%. El resultado fue un superávit de 33,27 millones de francos suizos, un 10,02% menos que en 2014.

Ingresos

13. En el ejercicio 2015, la OMPI registró unos ingresos totales de 381,94 millones de francos suizos, superando en 11,76 millones de francos suizos los ingresos totales de 2014, que fueron de 370,18 millones de francos suizos.

14. La principal fuente de ingresos en 2015 fueron las tasas del Sistema del PCT, a las que correspondió el 72,1% del total de ingresos. Respecto a 2014, los ingresos por tasas del PCT en 2015 fueron un 1,14% inferiores. Aunque el número de solicitudes PCT siguió aumentando en 2015 (unas 217.600 solicitudes en 2015, frente a las 214.314 de 2014), el número de publicaciones de solicitudes disminuyó de 210.609 en 2014 a 200.928 en 2015.

¹ La información financiera por segmentos se facilita en un formato que representa a las distintas Uniones como segmentos que conforman la OMPI.

15. Los ingresos de la Unión de Madrid constituyeron la segunda mayor fuente de ingresos de la Organización, representando el 17,78% del total de ingresos. Los ingresos procedentes de las tasas del Sistema de Madrid aumentaron un 23.25% con respecto a 2014. Los ingresos procedentes de la Unión de La Haya aumentaron en 745.000 francos suizos en 2015 con respecto al año precedente.

16. Los ingresos de 17,8 millones de francos suizos procedentes de las contribuciones obligatorias representan el 4,66% del total de ingresos, y los ingresos de 10,26 millones de francos suizos procedentes de las contribuciones voluntarias recibidas en la partida de cuentas especiales representan el 2,68% del total de ingresos.

Gastos

17. En 2015, los gastos de la OMPI se situaron en 348,67 millones de francos suizos, observándose un aumento del 4,64% en comparación con el total de gastos de 2014, es decir, 333,21 millones de francos suizos.

18. Reflejando la naturaleza de la labor realizada por la Organización, la porción mayor de gastos de la Organización en 2015 fueron los gastos de personal, que totalizaron 216,27 millones de francos suizos, lo que equivale al 62,03% del total de gastos. Esta categoría de gasto permaneció estable en términos absolutos respecto al año precedente.

19. Los servicios contractuales continuaron siendo el segundo gasto más importante de la OMPI en 2015, por un monto de 72,09 millones de francos suizos, lo que supuso un 20,68% del total de gastos. Los gastos por servicios contractuales se redujeron un 13,37% respecto a 2014.

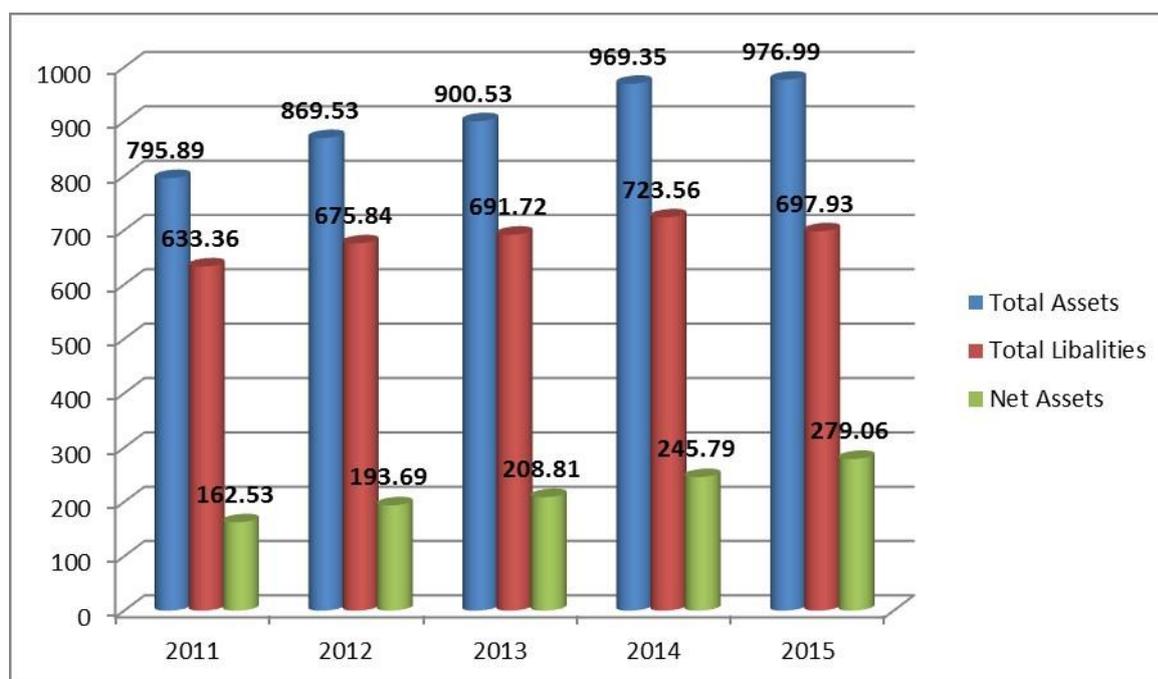
20. Los gastos de funcionamiento de 2015 ascendieron a 21,2 millones de francos suizos, representando un 6,08% del total de gastos soportados por la OMPI. Los gastos de funcionamiento se redujeron en un 1,67% con respecto a 2014.

21. Los gastos de viajes y becas ascendieron a 17,39 millones de francos suizos en 2015 y suponen el 4,99% del total de gastos. Estos gastos aumentaron un 13,24% con respecto al año 2014.

22. En el año 2015 los gastos de suministro y material fueron de 3,58 millones de francos suizos, lo que representa un aumento del 98,72% respecto al año 2014.

Posición financiera

23. A 31 de diciembre de 2015, los activos totales de la Organización ascendían a 976,99 millones de francos suizos, mientras que el pasivo total era de 697,93 millones de francos suizos. A finales de 2015 los activos netos sumaban 279,06 millones de francos suizos, un aumento frente al saldo registrado a finales de 2014, que había sido de 245,79 millones de francos suizos.



Activos totales
 Pasivo total
 Activos netos

Ejecución del presupuesto

24. La OMPI se encarga de elaborar el presupuesto bienal. El 12 de diciembre de 2013, las Asambleas de los Estados miembros de la OMPI aprobaron el presupuesto bienal de 674 millones de francos suizos para el período 2014/15. Según el presupuesto bienal 2014/15 preparado por la OMPI con arreglo a los requisitos de las IPSAS, el total de ingresos presupuestados para ese período era de 713,29 millones de francos suizos. En el bienio, el total de ingresos reales fue de 775,72 millones de francos suizos, con lo que se superaron en 62,43 millones de francos suizos las estimaciones presupuestarias. El total de gastos fue de 642,60 millones de francos suizos, esto es, 31,40 millones de francos suizos menos que la estimación presupuestaria.

Mejoras introducidas en los estados financieros de 2015 como consecuencia de la auditoría externa

25. Agradecemos los cambios y mejoras introducidos por la Administración de la OMPI en los estados financieros correspondientes al ejercicio 2015, basándose en las observaciones del Auditor Externo. Algunas modificaciones importantes son las siguientes:

- i) En la Nota 2: Principios contables pertinentes, se incluyó un cuadro detallado de vidas útiles, para eliminar categorías con grandes disparidades en las vidas útiles de los componentes de edificios y construcciones;
- ii) De conformidad con la norma IPSAS 17, se reconoció la existencia de activos en uso que, si bien habían sido completamente depreciados, conservaban un valor en libros de 10,3 millones de francos suizos;
- iii) El texto de la Nota 9: Terrenos y edificios, se modificó para reflejar la capitalización de 2 millones de francos suizos del edificio Georg Bodenhause n I, en lugar del edificio Georg Bodenhause n II.

- iv) En la Nota 4 de los estados financieros se incluyó una explicación actualizada sobre los impuestos de los EE.UU. reembolsables.
- v) En la Nota 12: Beneficios a los empleados se refirió la inclusión de las vacaciones adelantadas al personal en los cálculos del saldo general de vacaciones acumuladas.
- vi) La Nota 16, relativa a las provisiones, se modificó para señalar la incertidumbre –en el momento de la elaboración de los estados financieros– que pesaba sobre las fechas de los posibles acuerdos a los que se pudiese llegar.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Asuntos financieros

Tasas de presentación internacional de las solicitudes PCT

26. De acuerdo con la política contable de la OMPI en materia de reconocimiento de ingresos, los ingresos procedentes de transacciones con contraprestación, entre ellas las tasas de presentación de solicitudes PCT, se reconocen cuando se publican. Los ingresos procedentes de las tasas percibidas de solicitudes no publicadas en la fecha de cierre de los estados financieros se aplazan hasta que se haya tenido lugar la publicación.

27. El informe financiero anual de 2015 de la OMPI muestra que el número de solicitudes PCT publicadas en 2015 fue de 200.928 y que las tasas de presentación internacional reportaron ese año 263,6 millones de francos suizos. No obstante, un análisis de los datos proporcionados por la Organización sobre las solicitudes publicadas en 2015 evidencia que, si bien el número total de solicitudes PCT publicadas en 2015 era casi idéntico, no ocurría lo mismo con las tasas de presentación internacional correspondientes al número de solicitudes publicadas en 2015.

28. También hemos observado que en 2015 la OMPI recibió un pago de regularización de 4,7 millones de francos suizos, que se incluyó en los ingresos por tasas del Sistema del PCT para 2015, aun cuando la presentación de las solicitudes PCT por las que se percibió el pago se había producido en 2004 y en años posteriores.

29. La OMPI manifestó que la información que dio lugar al pago de regularización se conoció únicamente tras un examen histórico de los pagos y solicitudes pendientes realizado en 2015 con motivo de la clausura programada de la cuenta corriente del PCT del Japón.

30. Consideramos que podrían haberse obtenido datos fiables, pues a cada solicitud se le había asignado una identificación distintiva y era posible determinar cuándo se habían publicado las solicitudes presentadas. A nuestro juicio, la existencia de un mecanismo detallado para conciliar los ingresos procedentes de las tasas de presentación internacional de las solicitudes PCT de un año determinado con el número de solicitudes publicadas en ese mismo año hubiese permitido reflejar correctamente las tasas del PCT en los estados financieros de 2010 (año en el que la OMPI adoptó las IPSAS) y de años posteriores.

Recomendación 1

Conviene que la OMPI establezca un mecanismo detallado para conciliar los ingresos procedentes de las tasas de presentación internacional de las solicitudes PCT de un año determinado con el número de solicitudes publicadas en ese mismo año.

31. La OMPI aceptó la recomendación y manifestó que en el futuro incluiría un análisis más detallado del total de publicaciones del año en sus procedimientos de cierre de ejercicio.

Revaluación

32. La norma IPSAS 17 prescribe que las revaluaciones deben hacerse con la frecuencia necesaria para garantizar que el valor en libros no difiera sustancialmente del valor razonable a la fecha de elaboración de los estados financieros. Señala también que algunos elementos de la rúbrica propiedades, planta y equipo experimentan variaciones volátiles y sustanciales en su valor razonable, por lo que es preciso reevaluarlos anualmente.

33. La valoración a 31 de diciembre de 2013 del terreno en el que se construyó el nuevo edificio fue efectuada por un tasador independiente. Este advirtió a la OMPI de que, debido a la volatilidad del sistema financiero mundial en aquel momento, que generaba un considerable nivel de inestabilidad en la inmobiliaria comercial y una falta de liquidez en los mercados de capitales, las valoraciones de las propiedades inmobiliarias de tipo comercial debían revisarse periódicamente. Hemos observado que no existe un mecanismo establecido para evaluar si se han producido cambios volátiles en el valor razonable de los elementos clasificados como propiedades, planta y equipo, que requieren una revaluación anual, para asegurarse de que su valor en libros no difiere excesivamente del valor razonable.

34. La OMPI manifestó que su política era realizar una revaluación independiente al menos cada tres años, o más frecuentemente cuando existiesen indicios de cambios sustanciales en los precios de mercado. Añadió que se vigilaban las condiciones del mercado para detectar indicios de cambio sustanciales en los precios de mercado y que se iniciaría una nueva valoración para los estados financieros de 2016.

Recomendación 2

Conviene que la OMPI se dote de indicadores y criterios para sopesar la necesidad de llevar a cabo una revaluación de las propiedades, la planta y el equipo cada año.

35. La OMPI aceptó la recomendación y manifestó que se dotaría de indicadores y criterios adecuados para sopesar la necesidad de llevar a cabo una revaluación de los terrenos al cierre de cada ejercicio.

Activos totalmente amortizados

36. De conformidad con la norma IPSAS 17, la vida útil de un activo ha de revisarse al menos anualmente, coincidiendo con la fecha de cierre de los estados financieros y, si las estimaciones difieren de las anteriores, los cambios deben registrarse en la rúbrica de cambios en las estimaciones contables, como prescribe la norma IPSAS 3: Políticas de contabilidad, cambios en estimaciones contables y errores.

37. Examinando la situación del registro de activos a 31 de diciembre de 2015, hemos observado que, de 2.889 artículos con un valor en libros total de 14 millones de francos suizos, 2.648 artículos (el 91,66%) –con un valor en libros de 10,31 millones de francos suizos– estaban en uso, aunque se habían amortizado completamente. La utilización de esos activos implica que poseen valor económico para la Organización y que es posible que las vidas útiles de algunos activos se hayan subestimado sustancialmente. Además, es posible que la utilización de un porcentaje tan elevado de activos completamente amortizados con muchos años de uso tienda a incrementar los costos operativos, y genere ineficiencias y gastos innecesarios.

38. La OMPI manifestó que, en vista de la recomendación de 2016 de la Junta de Fiscalización de Bienes sobre el desecho de ciertos activos y de las posibles modificaciones a las horquillas de vida útil recomendadas por el Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas, sería conveniente analizar en mayor profundidad las vidas útiles aplicadas por la OMPI a finales de 2016.

Recomendación 3

Conviene que la OMPI vuelva a examinar los períodos de vida útil de los activos para que estos representen estimaciones ajustadas y reflejen de manera fidedigna la realidad.

39. La OMPI aceptó la recomendación y manifestó que analizaría los períodos de vida útil en 2016.

Cancelación de transferencias por pagar

40. Conforme a la regla 34 2) del Reglamento Común del Arreglo y el Protocolo de Madrid, el solicitante o titular puede abonar las tasas por los registros internacionales directamente a la Oficina Internacional.

41. Hemos observado que, a 31 de diciembre de 2015, un monto de 450.000 francos suizos se había eliminado de la categoría transferencias por pagar y se había consignado en otros ingresos/ingresos varios correspondientes a 2015. La cantidad cancelada corresponde a sobrepagos que los solicitantes abonaron a la OMPI en 2009 y 2010 cuando presentaban o tenían la intención de presentar solicitudes bajo el Arreglo de Madrid. Se procedió a la eliminación de esos fondos de la rúbrica mencionada porque no pudieron identificarse los solicitantes.

42. Hemos sido informados de que hasta 2004, el período de tiempo para proceder a cancelaciones de ese tipo era de 3 años. Después de 2004, y a raíz de la sustitución de las herramientas de T.I. del área de finanzas, el proceso está en suspenso desde 2008 y, en la actualidad, la Organización está intentando dar respuesta a la acumulación de casos de ese tipo en los que puede ser preciso cancelar importes reconocidos previamente.

43. Hemos observado que la OMPI no cuenta con una política oficial documentada sobre la cancelación de sobrepagos o pagos no utilizados por la Organización que no es posible devolver a los solicitantes por la imposibilidad de identificarlos. A nuestro juicio, la OMPI debe dotarse de una política al respecto, algo que ofrecería garantías a las partes interesadas.

Recomendación 4

Conviene que la OMPI se dote de una política oficial documentada sobre la cancelación de las cantidades que la Organización no pueda devolver a los solicitantes.

44. La OMPI aceptó la recomendación y manifestó que las tasas del Sistema de Madrid y los procesos de facturación conexos estaban siendo revisados, y que la necesidad de dotarse de una política oficial documentada sobre cancelaciones se estudiaría como parte de ese examen.

Centro de Arbitraje y Mediación

Antecedentes

45. El objetivo de la meta estratégica N° 2 de la OMPI en lo que respecta al Programa 7: Centro de Arbitraje y Mediación, es convertir los servicios mundiales y de solución extrajudicial de controversias de la OMPI en la opción predilecta de los usuarios, reforzando para ello su atractivo y su interés desde el punto de vista costo-beneficio

46. El Centro de Arbitraje y Mediación se creó en Ginebra (Suiza) en 1994 con el objetivo de proporcionar mecanismos alternativos para la solución de controversias comerciales internacionales en el ámbito de la P.I. cuando las partes fuesen entidades privadas. El Centro es internacional, independiente y neutral, y cuenta con el apoyo de expertos externos

en solución de controversias internacionales y P.I. En la actualidad, el Centro está presidido por un Director, cuyo superior jerárquico es el Director General Adjunto del Sector de Patentes y Tecnología. Apoya la labor del Director del Centro el Director Adjunto y Jefe de la Sección de Gestión de Controversias sobre Propiedad Intelectual. El Centro se compone de tres secciones principales: la Sección de Gestión de Controversias sobre Propiedad Intelectual, la Sección de Información y Relaciones Exteriores y la Sección de Solución de Controversias en Internet. El personal de esas secciones está integrado por juristas y administradores de procedimientos.

47. El Centro de Arbitraje y Mediación ofrece los servicios siguientes en el campo de la solución de controversias:

- i) **Mediación:** procedimiento informal en el que un intermediario neutral, el mediador, ayuda a las partes a solucionar una controversia.
- ii) **Arbitraje:** procedimiento en el que las partes someten su controversia a uno o más mediadores para obtener una decisión final vinculante.
- iii) **Arbitraje acelerado:** procedimiento de arbitraje que se lleva a cabo en un plazo reducido a menor costo.
- iv) **Decisión de expertos:** procedimiento en el que una cuestión comercial de carácter técnico, científico o asimilado entre las partes se somete al criterio de uno o más expertos, para que adopten una decisión al respecto.
- v) **Solución de controversias sobre nombres de dominio:** procedimiento en el que el propietario de una marca puede incoar acciones contra un tercero por haber registrado de manera abusiva la marca como parte del registro de un nombre de dominio.

48. A fin de facilitar la resolución de controversias comerciales relativas a la P.I., el Centro de Arbitraje y Mediación a) ayuda a las partes a presentar controversias actuales o futuras a los mecanismos de solución de controversias de la OMPI; b) ayuda en la selección de mediadores, árbitros y expertos inscritos en la base de datos de más de 1.500 profesionales neutrales con experiencia en litigios de P.I. del Centro; c) establece los honorarios de los mediadores, árbitros y expertos neutrales, consultando a las partes y a estos; d) administra los aspectos financieros de los procedimientos; e) sirve de enlace con las partes y los mediadores, árbitros y expertos neutrales para garantizar una óptima comunicación y la máxima eficacia durante el procedimiento; y f) si las partes lo desean, organiza que se pueda disponer de servicios de apoyo a reuniones, como salas de audiencia y salas para la celebración de reuniones oficiosas.

49. Hasta finales de 2015, el Centro de Arbitraje y Mediación lleva tramitadas más de 33.000 controversias relativas a nombres de dominio en virtud de la Política Uniforme de Solución de Controversias en materia de Nombres de Dominio (Política Uniforme o UDRP, de sus siglas en inglés), elaborada por la Junta de la Corporación de Asignación de Nombres y Números de Internet (ICANN, de sus siglas en inglés), y ha prestado sus servicios en más de 400 controversias nacionales e internacionales utilizando técnicas de mediación, arbitraje y otros mecanismos de solución extrajudicial de controversias de la OMPI.

Planificación: marco de gestión basada en resultados de la OMPI

50. El marco de planificación de la OMPI se basa en el Plan Estratégico a Mediano Plazo 2010/15, que señala las metas estratégicas y los indicadores de rendimiento. El presupuesto por programas para el bienio también nace del Plan Estratégico. Los planes de trabajo anuales y los objetivos individuales de los miembros del personal concretizan las estrategias y objetivos consignados en los documentos del presupuesto por programas.

Presupuesto por programas

51. Cada bienio, el presupuesto por programas detalla los objetivos fijados y el grado de consecución de estos por parte del Centro de Arbitraje y Mediación. Para evaluar el logro de los objetivos establecidos se utilizan indicadores de rendimiento para las distintas categorías de resultados previstos que conforman el marco de resultados del Centro de Arbitraje y Mediación. En el **Anexo I** figuran los objetivos establecidos como parte de los resultados previstos en el marco de resultados del Centro de Arbitraje y Mediación para los bienios 2012/13 a 2016/17, así como su grado de consecución.

52. Un examen de los marcos de resultados para los bienios 2012/13 a 2016/17 muestra que a pesar de que en algunas categorías los objetivos se sobrepasaron sustancialmente de manera sistemática, algunos de ellos no se modificaron en consecuencia (como puede observarse a continuación). Eso indica que los objetivos no se fijaron tomando como base el nivel de consecución de objetivos anteriores.

Indicador	Objetivo para 2012-2013	Consecución del objetivo	Objetivo para 2014-2015	Consecución del objetivo	Objetivo para 2016-2017
Nº adicional de controversias e intervenciones de mediación (o “bon offices”)	20	136	40	153	40
Número de procedimientos relativos a los gTLD administrados en virtud de la Política Uniforme.	3.500	4.806	3.000	4.666	3.000
Número de procedimientos relativos a los ccTLD administrados en virtud de la Política Uniforme	350	663	350	722	350

53. El Centro de Arbitraje y Mediación indicó que los objetivos se fijan en función de la experiencia adquirida y la evolución del mercado. El marco de resultados para un bienio es el resultado de un intenso proceso de planificación por parte de la OMPI, que culmina con el examen y la aprobación del presupuesto por programas por los Estados miembros de la Organización. Los objetivos propuestos se debaten con el equipo directivo superior de la OMPI, y reciben su visto bueno, para una posterior aprobación por la Asamblea General de la Organización. Para cada bienio, los objetivos tienen en cuenta la evolución de las condiciones externas, sobre la base de los recursos a disposición del Centro que permanecieron estables en el bienio anterior.

54. A nuestro juicio, el hecho de que ciertos objetivos se hayan sobrepasado de manera sistemática indica que estos no siempre se han revisado sobre la base de la experiencia.

Recomendación 5

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación continúe reforzando el mecanismo de fijación de objetivos realistas para los indicadores de rendimiento.

55. La OMPI aceptó la recomendación y manifestó que el Centro de Arbitraje y Mediación vigilaba estrechamente todas las variables que podían afectar a la fijación de objetivos.

Desempeño del Centro de Arbitraje y Mediación como proveedor de servicios de solución extrajudicial de controversias

56. De acuerdo con el Plan Estratégico a Mediano Plazo, las estrategias para el Centro de Arbitraje y Mediación son: a) fomentar una mayor toma de conciencia de las opciones que ofrece la solución extrajudicial de controversias en el ámbito de la P.I.; b) intensificar la investigación de mercado acerca de las necesidades de los usuarios en cuanto a servicios de solución de controversias para comprender los factores que influyen en la decisión de optar por mecanismos de solución extrajudicial de controversias; c) fomentar un mayor interés por los servicios de solución de controversias que ofrece el Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI adaptando los procedimientos y la infraestructura del Centro a las necesidades de los usuarios, en constante evolución, entre otros medios, por medio de soluciones en las que se utilicen las T.I. y colaboraciones con titulares de activos, usuarios e instituciones de P.I. para establecer procedimientos específicamente adaptados a las características particulares de las controversias que se plantean frecuentemente en los respectivos sectores de actividad; y d) estar presentes en sectores de la política de P.I. en los que es probable que se realicen numerosas transacciones internacionales de P.I., con la consiguiente necesidad de servicios neutrales, eficaces y rentables de solución de controversias, como pueden ser los acuerdos de transferencia de tecnología en relación con tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Los tres indicadores generales de resultados que se utilizarán para medir la provisión de servicios mundiales de excelencia en el ámbito de la P.I. por parte de la OMPI, de conformidad con el Plan Estratégico a Mediano Plazo, son: a) la utilización eficaz y cada vez más frecuente de los productos y servicios mundiales de la OMPI en los Estados miembros, incluidos los países en desarrollo y los países menos adelantados; b) una mayor demanda de servicios y productos mundiales de la OMPI, que contribuya a la sostenibilidad financiera de la Organización; y c) un mayor grado de satisfacción entre los usuarios de los productos y servicios de la OMPI en materia de P.I.

57. Hemos evaluado el desempeño del Centro de Arbitraje y Mediación como proveedor de servicios de solución extrajudicial de controversias teniendo en cuenta los indicadores de resultados y hemos observado que:

- a) A 18 de diciembre de 2015, el Centro de Arbitraje y Mediación había tramitado más de 33.000 controversias relativas a nombres de dominio en virtud de la Política Uniforme de Solución de Controversias en materia de Nombres de Dominio y había prestado sus servicios en más de 400 controversias nacionales e internacionales sobre P.I. utilizando técnicas de mediación, arbitraje y otros mecanismos de solución extrajudicial de controversias de la OMPI. Si bien el número de procedimientos tramitados por la OMPI en virtud de la Política Uniforme por el Centro de Arbitraje y Mediación pasó de 2.257 en 2013 a 2.288 en 2014 y a 2.301 en 2015 (hasta el 18 de diciembre), el número de controversias (mediación, arbitraje y decisión de expertos –excluyendo las intervenciones de mediación o “bon offices”–) tratadas por el Centro –aunque excedió los objetivos–, pasó de 89 en 2013 a 18 en 2014 y a 26 en 2015, respectivamente.
- b) Si bien los ingresos del Centro disminuyeron de 3,3 millones de francos suizos del bienio 2010/11 a 3 millones de francos suizos en el bienio 2014/15, cabe señalar que las actividades del Centro de Arbitraje y Mediación abarcan también (como detallan, entre otros, el Plan Estratégico a Mediano Plazo, los informes de la Asamblea General, el presupuesto por programas y el informes sobre el

rendimiento de los programas) el desarrollo de políticas sobre la resolución extrajudicial de controversias en el ámbito de la P.I. y que esto no genera ingresos. Para el bienio 2016/17 se prevé que el Centro ingrese 2,6 millones de francos suizos, al haberse tenido en cuenta la posibilidad de una intensificación de los esfuerzos de otros proveedores acreditados por atraer a usuarios de la Política Uniforme a utilizar sus servicios. Además, la relación entre ingresos y gastos del Centro se ha deteriorado, al pasar del 34,96% en el bienio 2010/11 al 22,89% estimado para 2016/17, como puede observarse a continuación:

(en millones de francos suizos)

Bienio	Ingresos	Gastos	Porcentaje del gasto que representan los ingresos
2010-2011	3,30	9,44	34,96
2012-2013	3,30	9,81	33,64
2014-2015*	3,00	11,22	26,74
2016-2017*	2,60	11,36	22,89

*estimación

- c) En lo que respecta a la asignación de los recursos presupuestarios necesarios para aplicar las recomendaciones de la Agenda para el Desarrollo relativas al Centro de Arbitraje y Mediación, este manifestó que se había asignado un porcentaje del presupuesto para gastos de personal y para gastos no relativos al personal a actividades de desarrollo teniendo en cuenta las actividades previstas. Asimismo, el Centro señaló que, aunque no ejecutaba proyectos de la Agenda para el Desarrollo propiamente dichos, sí contribuía a las actividades para el desarrollo mediante los programas de arbitraje y mediación hechos a medida que impartía a los funcionarios y profesionales del ámbito de la P.I., la asistencia que prestaba a las oficinas de P.I. para instaurar marcos opcionales de solución extrajudicial de controversias que les permitiesen tramitar los casos pendientes, y el apoyo que ofrecía a las autoridades de los ccTLD para adoptar las mejores prácticas en materia de registro y establecer mecanismos de solución de controversias de excelencia adaptados a las necesidades de los países en desarrollo y los países con economías en transición. No obstante, no hemos podido evaluar si el Centro de Arbitraje y Mediación asignó y gastó el presupuesto de la rúbrica “desarrollo” para dar cumplimiento al mandato dimanante de las recomendaciones de la Agenda para el Desarrollo, que consistía en divulgar el papel del Centro en los países en desarrollo y los países menos adelantados.
- d) El Sondeo Internacional sobre Solución de Controversias en las Transacciones Tecnológicas que el Centro de Arbitraje y Mediación llevó a cabo en marzo de 2013 mostró que el 17% de los encuestados había escogido a la OMPI como institución de arbitraje para los acuerdos relativos a tecnologías suscritos en los 2 años anteriores. De los 10 organismos que se incluyeron en el sondeo, el Centro quedó en segunda posición, por detrás de las cámaras internacionales de comercio, que seleccionaron el 34% de los encuestados.
- e) Si bien la OMPI llevó a cabo un sondeo de mercado y una encuesta de imagen, no se tiene constancia de la realización de ningún sondeo de opinión entre los usuarios sobre su grado de satisfacción. El Centro de Arbitraje y Mediación ha manifestado que sistemáticamente se recaban comentarios de los usuarios después de cada procedimiento. Sin embargo, esas observaciones recopiladas

por el Centro no se almacenan de una manera centralizada que facilite el mantenimiento de la memoria institucional y permita darles seguimiento.

58. Las observaciones anteriores muestran que el Centro de Arbitraje y Mediación no ha logrado alcanzar los tres indicadores de resultados fijados en el Plan Estratégico a Mediano Plazo en lo que concierne a una mayor demanda de servicios y productos mundiales de la OMPI, que contribuya a la sostenibilidad financiera de la Organización. El Centro tampoco ha analizado de manera centralizada el nivel de satisfacción de los usuarios para evaluar si se había logrado un mayor grado de satisfacción entre los usuarios de los productos y servicios de la OMPI en materia de P.I.

59. En lo que respecta a las medidas concretas adoptadas para garantizar la inclusión en los acuerdos comerciales del Centro de Arbitraje y Mediación como organismo para la solución de controversias, el Centro explicó que el personal participa en eventos y seminarios en línea; responde a consultas formuladas por teléfono y correo electrónico, y hace uso del envío de materiales promocionales, de artículos, de correspondencia, etc., a tal efecto. En referencia a las estimaciones que apuntan a una reducción de ingresos, el Centro indicó que, dadas las dependencias existentes en el mercado, era preciso emplear un enfoque conservador, y añadió que, aunque operaba sin ánimo de lucro, competía en el mercado con otros muchos proveedores de servicios de solución extrajudicial de controversias y que estaba sujeto a limitaciones relativas al hecho de depender de la OMPI, con una dotación de personal y un presupuesto fijos, y al carácter nacional de los usuarios de otros proveedores de servicios de solución extrajudicial de controversias. El Centro estaba tratando de rentabilizar al máximo su singularidad en tanto que integrante de la OMPI para posicionarse como órgano especializado en P.I. y, a tal efecto, estaba centrando su actividad en ese tipo de controversias.

60. Consideramos que el Centro de Arbitraje y Mediación necesita abordar el problema de la competencia con otros proveedores de servicios, así como mejorar la divulgación de sus servicios y hacer que estos resulten atractivos. Para ello se recomienda que se lleven a cabo encuestas de satisfacción entre los usuarios y que se adopten medidas sobre la base de las respuestas obtenidas para mejorar los servicios del Centro y publicitarlos adecuadamente.

Recomendación 6

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación adopte un enfoque más proactivo para convertir los servicios de solución extrajudicial de controversias de la OMPI en la opción predilecta de los usuarios, reforzando para ello su atractivo y su interés desde el punto de vista costo-beneficio. Cabría, por ejemplo, destacar sus puntos fuertes a través de publicidad, realizar encuestas para recabar la opinión de los usuarios de sus servicios y analizar periódicamente las sugerencias y opiniones de los usuarios de manera centralizada

61. La OMPI concordó en la necesidad de que se promocionasen ampliamente los servicios del Centro de Arbitraje y Mediación, y manifestó que se habían consignado en el registro de riesgos de la OMPI los retos que representaba la existencia de competidores en esa área de actividad de la Organización. A tal efecto, la OMPI señaló que el Centro optimizaría los recursos de que disponía.

Selección de mediadores, árbitros y expertos neutrales

62. El Centro de Arbitraje y Mediación mantiene una base de datos integrada por 1.500 árbitros y mediadores (neutrales) de más de 100 países. En los procedimientos que por su especificidad lo requieren, también se recurre a árbitros y mediadores no incluidos en esa lista. Al examinar siete casos de selección de mediadores, árbitros y expertos neutrales, hemos observado que el Centro de Arbitraje y Mediación incluyó nuevos nombres en la lista a raíz de solicitudes de los candidatos, por invitación del Centro a dichas personas, o tras

coincidir con ellos personal del Centro en varios cursos de formación, talleres, conferencias, etcétera.

63. El Centro de Arbitraje y Mediación señaló que la inclusión de mediadores, árbitros y expertos neutrales en la lista de la OMPI comienza normalmente con la presentación del perfil profesional detallado de un candidato a un comité interno de Centro, y que el proceso de invitación se aplica sobre todo a mecanismos específicos de solución extrajudicial de controversias para los que el Centro ha identificado activamente (en colaboración con sus asociados) a potenciales mediadores, árbitros y expertos neutrales por sus competencias técnicas y experiencia en el sector, así como por sus conocimientos de la legislación aplicable y del contexto geográfico, y los ha formado.

64. Consideramos que el actual sistema de selección de mediadores, árbitros y expertos neutrales no permite al Centro de Arbitraje y Mediación incluir las candidaturas de mediadores, árbitros y expertos neutrales de un ámbito más amplio.

Recomendación 7

Conviene que el Centro formule una política más transparente para establecer el proceso y los criterios de inclusión de mediadores, árbitros y expertos neutrales en la lista de la OMPI, y que dicha política se publicite de manera adecuada.

65. La OMPI admitió la utilidad de compartir más información sobre el proceso de selección de mediadores, árbitros y expertos neutrales del Centro de Arbitraje y Mediación.

Índice de arreglos

66. El índice de arreglos (relación entre el número de procedimientos en los que se llegó a un arreglo y la cantidad total de procedimientos) en los procedimientos administrados de conformidad con el reglamento de mediación y el reglamento de arbitraje de la OMPI fue del 70% y del 37%, respectivamente (datos disponibles en julio de 2015).

67. Hemos observado que, en la actualidad, el Centro de Arbitraje y Mediación no dispone de un sistema para evaluar si el índice de arreglos es comparable al de otros proveedores de servicios de solución extrajudicial de controversias del mercado. La OMPI no cuenta ni con objetivos ni con referencias a ese respecto.

68. El Centro de Arbitraje y Mediación manifestó que el índice de arreglos del 70% registrado en los procedimientos de mediación de la OMPI era similar al de otros proveedores de servicios de mediación. También señaló que, aunque los índices de arreglos en los procedimientos de arbitraje tramitados por otros proveedores no eran por lo general consultables, el 37% alcanzado por los servicios de arbitraje de la OMPI parecía elevado. Los interlocutores del Centro añadieron que, si bien el Reglamento de la OMPI alentaba a los mediadores y a los árbitros a buscar vías de arreglo, el Centro no podía abordar directamente con las partes esa cuestión ni interferir en dichos procesos de arreglo. Por consiguiente, fijar una referencia para el índice de arreglos sería poco realista. Además, la comparación de índices de arreglos con otros proveedores de servicios análogos no sería de gran utilidad, pues los procedimientos administrados tenían características diferentes (por ejemplo, en lo relativo a la cuestión objeto de la controversia, la ubicación y nacionalidad de las partes, la legislación y normativa aplicables, etc.).

Recomendación 8

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación determine si el índice de arreglos actual es comparable a los niveles normales en el mercado y que estudie la posibilidad de fijar una referencia para evaluar su desempeño en ese ámbito.

69. La OMPI manifestó que seguiría vigilando el índice de arreglos de los procedimientos administrados por la Organización y, de una manera más general, que evaluaría la información disponible sobre ese sector de actividad.

Tiempo de administración de los procedimientos relacionados con nombres de dominio

70. El reglamento de la Política Uniforme de Solución de Controversias en materia de Nombres de Dominio prescribe los plazos que han de respetarse en cada etapa –desde la presentación de la demanda– de la administración de los procedimientos que se tramitan de acuerdo con la Política Uniforme. Tras analizar los datos sobre los procedimientos relativos a los gTLD desde 2013 hasta el 2 de diciembre de 2015, hemos observado lo siguiente:

Tiempo empleado en los procedimientos administrados

71. En lo que respecta a los 5.090 procedimientos que se sometieron a la decisión de un grupo de expertos entre 2013 y el 2 de diciembre de 2015, hemos observado que el tiempo medio para los 4.884 casos administrados por un único experto fue de 68,38 días, que contrasta con el objetivo de 57 días fijado por el reglamento de la Política Uniforme. El tiempo medio empleado en los 206 procedimientos administrados por grupos de 3 expertos fue de 91,87 días, en comparación con la referencia de 67 días.

Envío a la División de Finanzas, actuación de la División de Finanzas y seguimiento

72. De acuerdo con lo establecido en el párrafo 4 del reglamento de la Política Uniforme de Solución de Controversias en materia de Nombres de Dominio y en el punto 5 a) del reglamento adicional de dicha política, el Centro de Arbitraje y Mediación examinará la demanda para ver si cumple los requisitos administrativos y, si es así, la remitirá al demandado en un plazo de 3 días naturales tras la recepción (por parte de la División de Finanzas) de las tasas que ha de abonar el demandante. Si el Centro considera que la demanda presenta deficiencias de tipo administrativo, notificará sin dilación al demandante y al demandado acerca de la naturaleza de esas deficiencias. El demandante dispondrá de 5 días naturales para subsanarlas, a falta de lo cual se entenderá que se ha retirado la demanda. Por otra parte, el reglamento también dispone que el Centro no emprenderá acción alguna hasta que se reciba el pago de la tasa inicial.

73. En los 6.738 procedimientos examinados, hemos observado que:

- i) En el 95% de los procedimientos, la comunicación del Centro con la División de Finanzas tuvo lugar dentro del período más amplio fijado para el examen de la admisibilidad. En el 5% restante, la media de tiempo para que el Centro notificase a la Sección de Finanzas la percepción inminente o efectiva de las tasas fue de 18 días.
- ii) En 389 casos, el tiempo medio empleado por la División de Finanzas para emprender acciones tras recibir la notificación del Centro fue de 10 días, y dependió de cuándo se había confirmado el pago.
- iii) En los 4.046 casos analizados, el tiempo medio transcurrido entre la actuación por parte de la División de Finanzas y el comienzo del procedimiento fue de 10,3 días. Al no proporcionar los datos de que se dispone información pormenorizada al respecto, no podemos determinar si los retrasos que se produjeron en esos casos fueron debidos a una respuesta tardía por parte del Centro o a que los demandantes no pudieron corregir las deficiencias en el plazo de 5 días.

Tiempo empleado en la designación de grupos de expertos

74. El párrafo 6 b) del reglamento de la Política Uniforme dispone que el Centro de Arbitraje y Mediación dispone de 5 días naturales tras recibir la presentación de la respuesta por parte del demandado para designar a un grupo de expertos.

75. Hemos observado que en 5.250 de los 6.738 procedimientos administrados de acuerdo con la Política Uniforme entre 2013 y el 2 de diciembre de 2015 se designó a un grupo de expertos. De los 1.488 procedimientos en los que no se designó a un grupo de expertos, 160 estaban pendientes de resolución a 2 de diciembre de 2015. De los procedimientos en que la designación de un grupo de expertos se demoró más de 5 días (excluidos aquellos que se suspendieron o anularon), la demora media fue de 6,4 días. En 5.220 de los 5.250 procedimientos en que se designó a un grupo de expertos, el promedio de tiempo adicional que se necesitó más allá de los 5 días para la designación (en 4.748 procedimientos) fue de aproximadamente 8,5 días.

Tiempo transcurrido hasta la notificación de la decisión

76. De acuerdo con el párrafo 15 b) del reglamento de la Política Uniforme, en ausencia de circunstancias excepcionales, el grupo de expertos debe remitir al Centro de Arbitraje y Mediación su decisión en el plazo de 14 días desde su nombramiento. El párrafo 16 a) prescribe que en el plazo de 3 días naturales desde la recepción de la decisión del grupo de expertos, el Centro debe comunicar el texto completo de la decisión a cada parte, al registrador o registradores y a la ICANN.

77. De 2013 hasta el 11 de diciembre de 2015, se emitieron decisiones de grupos de expertos en 5.137 procedimientos. Si bien en 3.706 de ellos la decisión del grupo de expertos se recibió en el período de tiempo estipulado de 14 días (excepto en caso de circunstancias excepcionales), en los restantes 1.431, los grupos de expertos tardaron una media de 8,3 días adicionales en remitir su decisión.

78. Además, en 5.093 procedimientos la decisión del grupo de expertos fue notificada por el Centro de Arbitraje y Mediación. De ellos, en 4.169 la notificación por parte del Centro se produjo con un retraso medio de 9,5 días sobre los 3 días estipulados.

79. El Centro de Arbitraje y Mediación señaló que el reglamento de la Política Uniforme databa de hacía 16 años, que este solo se había modificado en 2 ocasiones desde entonces y que no recogía una serie de procesos de prenotificación. El Centro hizo hincapié en que cierta flexibilidad redundaba en beneficio de todas las partes y en que cumplir los plazos por el mero hecho de hacerlo podía poner en peligro la debida tramitación de los procedimientos y la ejecutabilidad de las decisiones. El Centro afirmó que, en términos de eficiencia, los procedimientos de la Política Uniforme eran percibidos en todo el mundo como muy superiores a los de los tribunales nacionales. Además, el Centro no tenía conocimiento de caso alguno en el que un tribunal hubiese aceptado como alegación que los plazos de la Política Uniforme no habían sido apropiados o que estos habían perjudicado a alguna de las partes.

80. Si bien entendemos que, en la práctica, es inevitable que se produzcan algunos retrasos no contemplados en el reglamento, consideramos que la brevedad de los plazos es uno de los factores que anima a los usuarios a recurrir a los servicios de solución de controversias en materia de nombres de dominio del Centro de Arbitraje y Mediación.

Recomendación 9

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación refuerce sus sistemas de seguimiento para reducir el tiempo necesario para proporcionar servicios de solución de controversias en el marco de la Política Uniforme.

81. La OMPI aceptó la recomendación, pero señaló que continuaban apareciendo una gran variedad de prácticas y circunstancias en el ámbito de los nombres de dominio, y que una aplicación unívoca del reglamento de la Política Uniforme no podía funcionar.

Aumento de la eficacia mediante el uso de sistemas de T.I.

82. La adaptación de los procesos y la infraestructura utilizados para la tramitación de los procedimientos a las necesidades cambiantes de los usuarios mediante soluciones empresariales de T.I. es una de las estrategias empresariales que recoge el Plan Estratégico a Mediano Plazo (2010-2015) para aumentar el atractivo de los servicios del Centro de Arbitraje y Mediación.

83. El Sistema de Gestión de Procedimientos relativos a Nombres de Dominio, una aplicación Oracle desarrollada para gestionar las controversias sobre nombres de dominio, y la Base de Datos sobre Arbitraje y Mediación, que gestiona la información relativa a los procedimientos de arbitraje y mediación, son dos de los sistemas de T.I. con que cuenta el Centro de Arbitraje y Mediación. Entre 2013 y 2015 se añadieron varias funcionalidades adicionales a esas dos herramientas, como la calculadora de las tasas pagaderas a la OMPI, una aplicación de la OMPI que genera cláusulas en línea, la integración del Sistema de Gestión de Procedimientos de Arbitraje con el Departamento de Finanzas, etcétera. Para complementar la capacidad existente de desarrollo de programas informáticos que aporta el personal interno de la Organización (con dedicación parcial a ese tipo de proyectos), en los últimos años se ha recurrido a la subcontratación externa de proyectos de programación. A medio plazo, el Centro de Arbitraje y Mediación tiene previsto llevar a cabo una serie de mejoras en sus bases de datos.

84. Hemos constatado que el Centro de Arbitraje y Mediación no cuenta con medios internos suficientes para desarrollar y mantener sus recursos de T.I. En la actualidad, el Centro busca asistencia para esas tareas en el seno de la Organización, sobre todo en el Departamento de T.I. del PCT. Al no contar con personal interno suficiente, el Centro ha tenido que recurrir a contratistas y profesionales externos para la realización de tareas habituales y de carácter confidencial.

85. El Centro de Arbitraje y Mediación reconoce las ventajas de contar con programadores internos, en particular para mantener y mejorar las aplicaciones existentes de gestión de procedimientos. Se trata sobre todo del mantenimiento y la mejora de las dos bases de datos de gestión de procedimientos (desarrolladas internamente) que utiliza el Centro, pues son esenciales para un procesamiento eficiente de los procedimientos, especialmente si se tiene en cuenta que la plantilla permanece invariable y el número de procedimientos aumenta.

Recomendación 10

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación se dote de un plan de inversión en T.I. a largo plazo, que contemple la inversión en recursos humanos.

86. La OMPI aceptó la recomendación y manifestó que las necesidades del Centro en materia de T.I. estaban siendo atendidas por la Sección de Sistemas de Información del PCT, tanto en lo relativo a recursos humanos como a cuestiones de otro tipo.

Formación

87. Consultando el Informe de Formación por Fechas de 2013 a 2015 (que reseña en detalle los cursos de formación impartidos al personal entre 2013 y 2015), hemos observado que, en muchos casos, no existía una conexión entre las necesidades de formación señaladas en el Sistema de Evaluación del Desempeño y de Desarrollo del Personal (PMSDS, de sus siglas en inglés) y la formación impartida. Algunos empleados o bien recibieron formación en otras áreas o no recibieron formación alguna durante el período en cuestión. Al realizar comprobaciones observamos que en dos casos se había proporcionado a los empleados formación en ámbitos diferentes a los que el PMSDS había identificado. Además, el informe de evaluación del PMSDS para 2013/14 mostró que en 2013 no se había dado respuesta a las necesidades de formación en 4 de 11 casos, y

que en 3 casos estas solo se habían satisfecho parcialmente. En 2014, las cifras fueron de 3 y 4 casos, respectivamente.

88. El Centro de Arbitraje y Mediación admitió que no se había llevado a cabo un examen de las competencias que cabía reforzar, pero manifestó que las necesidades individuales de formación del personal del Centro se registraban durante el proceso PMSDS y se les daba respuesta en la medida de lo posible, en colaboración con el Departamento de Gestión de Recursos Humanos (HRMD, de sus siglas en inglés). Las necesidades de formación esencial a nivel colectivo se registraban durante las tareas preparatorias del presupuesto por programas.

Recomendación 11

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación lleve a cabo un examen de las competencias que cabe reforzar y que, sobre la base de ese análisis, imparta formación.

89. La OMPI aceptó la recomendación.

Gestión financiera

90. La gestión financiera del Centro de Arbitraje y Mediación se examinó para ver si sus ingresos y gastos se habían percibido/abonado, registrado, conciliado y reconocido de manera precisa, completa y oportuna, y si el sistema de pagos en línea era eficiente y seguro. También se examinó si existía una política clara que regulase los importes de que la OMPI debía hacerse cargo –y en qué circunstancias – en el caso de que las tasas procedentes de eventos resultaran insuficientes, debido a las comisiones bancarias y de tarjetas de crédito, etc., y si las concesiones otorgadas por la OMPI se ajustaban a las directrices aprobadas.

Procedimientos pendientes

91. Hemos observado que 602 procedimientos, por valor de 667.214 francos suizos, figuraban a 3 de diciembre de 2015 como activos o pendientes de conciliación entre el Centro de Arbitraje y Mediación y la División de Finanzas. De los 499 procedimientos relativos a los gTLD activos o pendientes de conciliación, 27 se habían clausurado y el reembolso al demandante había tardado más de 30 días desde la fecha de clausura (hasta 554 días). De los 86 procedimientos relativos a los ccTLD activos o pendientes de conciliación, 6 había sido clausurados y el reembolso al demandante había tardado más de un mes. Uno de ellos (883 francos) llevaba pendiente de conciliación más de 360 días y otros 2, más de 180. Tanto en los procedimientos relativos a los gTLD como en los relativos a los ccTLD, por lo general el Centro no había podido abonar el pago por no haberse proporcionado los datos bancarios precisos, a pesar de las solicitudes que se habían formulado al respecto.

92. El Centro de Arbitraje y Mediación manifestó que los casos mencionados estaban siendo examinados por gestores de procedimientos y se les daba seguimiento cuando procedía hacerlo. Señaló que, en gran parte de esos casos, la conciliación se realizaba con prontitud tras completarse el proceso legal. En el resto, la conciliación dependía de circunstancias externas. El Centro prestaría más atención a la resolución de esas situaciones.

Recomendación 12

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación refuerce sus mecanismos de conciliación con la División de Finanzas en lo que a procedimientos pendientes se refiere.

93. La OMPI tomó nota de la recomendación.

Fijación de las tasas en los procedimientos de nombres de dominio

94. Desde el 1 de diciembre de 2002, este es el baremo de tasas que se aplica (aparece recogido en el párrafo 10 del reglamento adicional de la Política Uniforme):

Número de nombres de dominio incluidos en la demanda entendida por un experto único	Tasa (dólares de los Estados Unidos)
1 a 5	1.500 [Experto: 1.000; Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI: 500]
6 a 10	2.000 [Experto: 1.300; Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI: 700]
Más de 10	Se decidirá tras consultar al Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI

Fijación de tasas para más de diez nombres de dominio

95. De acuerdo con lo establecido en el baremo de tasas de la Política Uniforme, en los procedimientos que comprendan más de diez nombres de dominio, las tasas se fijarán tras consultar al Centro de Arbitraje y Mediación.

96. Entre 2013 y 2015 se tramitaron 92 procedimientos en virtud de la Política Uniforme en los que el número de nombres de dominio era superior a 10. Un análisis de las tasas cobradas en 26 procedimientos objeto de verificación reveló que las directrices internas del Centro de Arbitraje y Mediación en materia de tasas no se respetaron en 4 de ellos, en los que se cobró a los demandantes únicamente 6.000 o 6.500 dólares, frente a los 8.000 dólares que se mencionan en dichas directrices.

97. El Centro de Arbitraje y Mediación señaló que en cada procedimiento se tomaban en consideración otros factores además del número de nombres de dominio y que, a la hora de fijar las tasas en algunos procedimientos, era necesario mantener cierta flexibilidad. Salvo en los cuatro casos citados en la auditoría, en el resto se había seguido la estructura de tasas recogida en las directrices internas.

98. Hemos observado que no se deja constancia de los factores tenidos en cuenta a la hora de adoptar decisiones.

Recomendación 13

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación deje constancia de los principales factores tenidos en cuenta al fijar las tasas cuando se haga uso de la necesaria discrecionalidad.

99. La OMPI concordó en que, cuando se hiciese uso de la necesaria discrecionalidad, podía dejarse constancia de los factores específicos tenidos en cuenta.

Comisiones bancarias y de tarjetas de crédito

100. La regla 10 del reglamento adicional de la Política Uniforme establece que las comisiones bancarias, el costo de las transferencias y cualquier otra cantidad percibida en conexión con el abono de un pago al Centro de Arbitraje y Mediación correrán a cargo del emisor de dicho pago.

101. Hemos observado que entre 2013 y el 30 de septiembre de 2015 se realizaron 2.900 pagos mediante tarjeta de crédito por un valor de 4,62 millones de francos suizos. De los cargos y comisiones deducidos por los proveedores de servicios de pago mediante tarjeta de crédito, la OMPI abonó 110.665 francos suizos.

(en francos suizos)

Año	Pagos abonados mediante tarjeta de crédito			Reembolsos (devolución)			Pagos netos/comisiones de tarjeta	
	Nº de procedimientos	Pagos de las partes	Comisiones de tarjeta de crédito pagadas por el Centro de Arbitraje y Mediación	Nº de reembolsos	Pagos a las partes	Comisiones de tarjeta de crédito	Pagos netos de las partes	Comisiones de tarjeta de crédito netas
2013	910	1743697	43023	146	441866	10676	1301831	32347
2014	1123	1612119	38776	204	215163	5166	1396956	33610
2015	867	1261617	28866	160	174592	4017	1087025	24849
TOTAL	2900	4617433	110665	510	831621	19859	3785812	90806

102. La División de Finanzas señaló que la OMPI está sujeta a regulaciones financieras que prohíben solicitar a los usuarios el abono de las comisiones de tarjetas de crédito y que, en caso de reembolso de las tasas abonadas originalmente por los usuarios mediante tarjeta de crédito, la comisión ha de recuperarse proporcionalmente de la comisión de tarjeta de crédito percibida inicialmente por las empresas que proveen a la OMPI de servicios de cobro mediante tarjeta de crédito cuando se pagaron las tasas.

103. Como la recuperación de comisiones de tarjeta de crédito solo puede tener lugar cuando se producen reembolsos a las partes, 90.806 francos suizos corrieron a cargo de la OMPI (110.665-19.859), a consecuencia de las dificultades regulatorias para aplicar la regla 10 del reglamento adicional de la Política Uniforme a los casos de pago con tarjeta de crédito.

Recomendación 14

Conviene que la OMPI revise su política general de pagos en lo que respecta a la percepción de pagos adeudados al Centro de Arbitraje y Mediación.

104. La OMPI manifestó que estaban en proceso de revisar su política general de pagos, lo que permitiría asimismo examinar la situación de la percepción de pagos por parte del Centro de Arbitraje y Mediación.

Evaluación de riesgos y control interno

Marco de rendición de cuentas y registro de riesgos

105. La gestión de riesgos y el control interno forman parte del marco de rendición de cuentas de la OMPI. El sistema de gestión de riesgos está integrado por la evaluación de riesgos, las actividades de control y la supervisión de la información y la comunicación. El presupuesto por programas bienal establece los resultados previstos de la Organización (organizados por metas estratégicas principales) que deberán alcanzarse en un bienio determinado. Los planes de trabajo anuales basados en resultados a nivel de cada dependencia de la Organización y los objetivos individuales y armonizados del personal son fundamentales para la ejecución del presupuesto por programas bienal, del cual son responsables respectivamente los directores de las dependencias y los miembros del personal.

106. El sistema de detección de riesgos de la OMPI no se incluyó en el presupuesto por programas para 2012/13. No obstante, en los presupuestos por programas para 2014/15 y 2016/17 sí se han identificado los riesgos y ambos recogen estrategias para su mitigación.

Registro de riesgos

107. El análisis de los riesgos que afectaron al Centro de Arbitraje y Mediación entre 2013 y 2015 (**Anexo II**) muestra que:

- i) En el caso de los riesgos 07.0027.003 y 07.0027.004, el Centro de Arbitraje y Mediación no era la parte responsable en 2013 y 2014. No obstante, el registro de riesgos no indica si habían sido la parte responsable de esos riesgos y de las estrategias de mitigación correspondientes.
- ii) Las estrategias de mitigación recogidas en el registro de riesgos para 2013 no señalaban un marco temporal para la adopción de medidas.
- iii) Las estrategias de mitigación para el riesgo 07.0027.002 debían adoptarse conjuntamente con el HRMD (responsable de las medidas) y las estrategias de mitigación para los riesgos 07.0027.003 y 07.0027.004, con el Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (ICTD, de sus siglas en inglés) (responsable de las medidas). No obstante, esto no aparecía reflejado en los registros de riesgos.
- iv) En 2013 y 2014, no se señaló ningún responsable de las medidas de mitigación mencionadas.

108. El Centro de Arbitraje y Mediación respondió señalando que el registro de riesgos de la OMPI se había creado en 2012 y que en los registros de riesgos correspondientes a 2014, 2015 y 2016 se había consignado un responsable para cada uno de los riesgos que podían afectar a un programa. Las entradas correspondientes al Centro de Arbitraje y Mediación se completaban durante la elaboración del plan de trabajo anual y se revisaban periódicamente en coordinación con el Sector de Administración y Gestión. Los riesgos y las estrategias de mitigación se aprobaban de conformidad con la jerarquía establecida.

Recomendación 15

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación se asegure de que se complete el registro de riesgos reseñando en él elementos importantes como los responsables de los riesgos, los plazos, los responsables de las medidas y las estrategias de mitigación de los riesgos.

109. La OMPI manifestó que, en la medida de lo posible, el Centro transmitiría la recomendación al Departamento de Planificación y Finanzas durante la actual revisión de los registros de riesgos.

Mecanismo de reclamación y respuesta

110. Hemos sido informados de que entre 2013 y 2015 no se recibió ninguna reclamación y que, de haberse producido, se habría dirigido al equipo de dirección del Centro de Arbitraje y Mediación, para ser investigada y respondida tan pronto como fuese posible, de conformidad con la Carta de Servicio de la OMPI.

111. Hemos observado que el Centro de Arbitraje y Mediación no dispone de un mecanismo oficial de reparación de las reclamaciones y que no se mantiene un registro de estas.

112. El Centro de Arbitraje y Mediación respondió señalando que el Centro concede una gran importancia a prevenir y dar solución a las reclamaciones relativas a una óptima prestación de servicios al usuario, especialmente en el ámbito de la administración de

casos. A tal efecto, el Centro utiliza una amplia gama de protocolos y procedimientos (entre los que figuran la Carta de Servicio de la OMPI).

Recomendación 16

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación continúe actualizando los protocolos y procedimientos para prevenir y dar solución a las reclamaciones relativas a una prestación de servicios óptima.

113. La OMPI señaló que el Centro de Arbitraje y Mediación continuaría actualizando esos procedimientos.

Plan de continuidad de las actividades

114. La evaluación de las repercusiones operacionales (BIA, de sus siglas en inglés) del Centro de Arbitraje y Mediación se revisó el 27 de octubre de 2015. En ella se listan las funciones esenciales del Centro y las repercusiones de su interrupción. El documento aborda también los umbrales en términos de interrupción máxima aceptable, objetivo de recuperación, objetivo temporal de recuperación y objetivo mínimo de continuación de las actividades.

115. El Centro de Arbitraje y Mediación dispone de dos sistemas de T.I. principales para manejar los casos de arbitraje y mediación y los tramitados en virtud de la Política Uniforme. El registro de riesgos identifica como riesgos las paradas de los servidores y los servicios de correo electrónico, y las pérdidas de datos. Las repercusiones de que esos riesgos se materializaran serían graves, y la probabilidad que suceda es elevada. Entre las estrategias de mitigación figuran la optimización de los recursos existentes, la búsqueda de recursos de T.I. adicionales, los sistemas de copia de seguridad y los protocolos de T.I., etcétera.

116. Hemos observado que es el ICTD de la OMPI, y no el Centro de Arbitraje y Mediación, el que mantiene los archivos de registro de sistema, los registros de auditoría y los informes de excepciones. También se ha observado que en pocos casos se produjeron en el Centro interrupciones, fallos del protocolo de acceso a los mensajes de Internet (IMAP, de sus siglas en inglés) o lentitud de respuesta de las aplicaciones.

117. El Centro de Arbitraje y Mediación no cuenta con un plan de continuidad de actividades que contemple arreglos alternativos y planes de contingencia en caso de que alguno de los procesos esenciales falle.

118. La respuesta del Centro del Arbitraje y Mediación fue que los sistemas de T.I. se someten, antes de ponerse en funcionamiento, a los controles de seguridad informática exigidos por la División de Seguridad y Aseguramiento de la Información de la OMPI. Además, el ICTD de la Organización se encarga de supervisar todos los sistemas.

Recomendación 17

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación se dote de un plan de continuidad de las actividades y de una evaluación de las repercusiones operacionales en los que se contemplen arreglos alternativos y planes de contingencia en caso de que alguno de los procesos esenciales falle.

119. La OMPI señaló que participa activamente en el proceso que se está llevando a cabo en la Organización para elaborar un plan de continuidad de actividades para cada una de las unidades de la Organización, entre ellas el Centro de Arbitraje y Mediación. La OMPI elaborará una plantilla para los planes de continuidad, que se facilitará a los Directores de Programa a más tardar en julio de 2016.

Viajes y becas

Antecedentes

120. El HRMD se encarga de garantizar que la OMPI disponga de los recursos humanos necesarios para cumplir con su mandato. Para ello busca profesionales de talento en todo el mundo y les ofrece, entre otras cosas, un entorno de trabajo propicio en el que se observan las mejores prácticas laborales. Esto incluye, por ejemplo, una administración efectiva de los beneficios a los empleados, como los gastos de viaje a misiones, eventos, etcétera.

121. Los recursos consignados para viajes y becas en el presupuesto por programas de 2014/15 se asignaron a la totalidad de los 29 programas que componen las 9 metas estratégicas, y se desglosan en pasantías, becas de la OMPI, misiones del personal, viajes de terceros y becas de cursos. Si el presupuesto total para pasantías y becas de la OMPI en 2014/15 fue de 6 millones de francos suizos (53% más que el presupuesto después de las transferencias para 2012/13), la partida de viajes y becas ascendió a 37,85 millones de francos suizos (un 15% inferior al presupuesto después de las transferencias para 2012/13).

Incumplimiento de las disposiciones en materia de solicitudes de cambios de los itinerarios de viaje

122. En lo que respecta a las solicitudes de los miembros del personal y/o sus familiares a cargo por viajes al lugar de destino, el Estatuto y Reglamento del Personal prescriben, entre otras cosas, lo siguiente:

- Cuando un funcionario solicite una clase para el alojamiento o el viaje que esté por encima de aquella a la que tiene derecho, o cuando, por razones de preferencia o conveniencia personal, se le autorice a viajar con un itinerario o medio de transporte distinto al aprobado, el funcionario sólo hará tales cambios después de que el pasaje haya sido expedido, y deberá abonar los gastos adicionales generados antes de recibir el pasaje reexpedido.
- Con motivo de la asignación a otro lugar de destino de un funcionario, la Oficina Internacional pagará los gastos de viaje de los familiares a cargo del funcionario desde el lugar de contratación o desde el lugar de su país de origen reconocido. En caso de que un funcionario desee traer a algún familiar a cargo al lugar de destino desde cualquier otro lugar, los gastos de viaje que sufrague la Oficina Internacional no superarán el importe máximo que correspondería haber pagado si el familiar o los familiares a cargo en cuestión hubieran viajado desde el lugar de contratación o el país de origen reconocido.

123. En el examen de las solicitudes de viaje se observó que un familiar a cargo de un funcionario había viajado a Ginebra, el lugar de destino oficial, desde un lugar distinto al país de origen reconocido. Se observó que inmediatamente después de haberse creado la solicitud para viajar, esta se modificó por haber pedido el funcionario que se cambiase el lugar de inicio del viaje. La solicitud, sujeta a aprobación de la autoridad competente, fue aprobada dos semanas después. Puesto que la tarifa aérea (en clase turista) entre el país de origen reconocido y Ginebra había subido cuando el HRMD aprobó la modificación, se permitió que el viaje se realizase en clase ejecutiva, pues el costo era inferior. La autorización de una solicitud de modificación antes de la emisión del billete contraviene el reglamento existente.

124. La OMPI admitió que los retrasos en la aprobación de las autorizaciones de viaje tenían repercusiones negativas, y las atribuyó a las limitaciones operativas a que tenía que hacer frente el equipo directivo superior y a los picos de reservas de billetes.

Recomendación 18

Conviene que la OMPI aplique el Reglamento del Personal en lo relativo a la aceptación de solicitudes de cambios de fechas / destinos para que estas solo se produzcan tras la emisión de los billetes, y que cualquier diferencia de precio sea abonada por el funcionario, si dicha modificación no ha sido solicitada por la OMPI.

125. La OMPI aceptó la recomendación.

Pagos por las reservas realizadas con la intervención de un agente

126. La OMPI ha suscrito un contrato con una empresa a fin de que esta proporcione a la Organización servicios de organización de viajes y obtención de visados para todos los viajes oficiales y no oficiales de los colaboradores de la OMPI. El contrato tiene una duración de 3 años, desde el 1 de junio de 2014 hasta el 31 de mayo de 2017, y puede ser objeto de 2 prórrogas de 2 años cada una. En el contrato se especifica que la OMPI dispondrá de su propia herramienta de reservas por Internet (OBT, de sus siglas en inglés) y que la empresa proporcionará un punto de acceso único a través de esa herramienta tanto para reservas en línea (para viajes sencillos de ida y vuelta) como para reservas tradicionales (para viajes con múltiples destinos o itinerarios más complejos). Además, las excepciones a ciertos tipos de viaje se gestionarán al margen de la herramienta, de manera tradicional. La comisión “por transacción” se fijó en 23,40 francos suizos para las reservas realizadas en línea y en 134,15 francos suizos para las reservas tradicionales.

127. En el cuadro siguiente se presentan los datos sobre los billetes reservados a través de la herramienta y de manera tradicional, así como las comisiones abonadas a la agencia de viajes durante el bienio 2014/15:

Año	Nº de billetes				Total de comisiones por transacción abonado (en francos suizos)
	Billetes – Emitidos con la asistencia de un agente ²	Reserva en línea	Reserva tradicional	Total	
2014	13	327	2.667	3.007	387.390
2015	184	2.335	1.588	4.107	328.418
Total	197	2.662	4.255	7.114	715.808

128. Hemos observado que a la hora de contabilizar las comisiones “por transacción” pagaderas a la empresa, la OMPI clasificó los “billetes emitidos con la asistencia de un agente” con aquellos que se habían reservado de manera tradicional a través de la herramienta de reservas. No obstante, los “billetes emitidos con la asistencia de un agente” solo requerían una ligera labor de apoyo por parte de un agente para completar la transacción. El resultado fue el pago de 26.428 francos suizos a la agencia de viajes por ese concepto.

129. Puesto que el contrato suscrito con la agencia de viajes contemplaba únicamente dos tipos de reservas (i.e. tradicional y en línea), el pago de una comisión por “emisión de billetes asistida por agente” y el abono de esta a una tarifa equivalente a la de las reservas tradicionales iba más allá de lo recogido en el contrato. Consideramos que al haber comenzado ese tipo de transacciones en agosto de 2014, desde septiembre de 2014 podría haberse contemplado la posibilidad de renegociar el contrato para corregir el problema.

² Se denomina billetes “emitidos con la asistencia de un agente” a aquellos pasajes que fueron reservados en línea a través de la herramienta de reservas pero que, por motivos técnicos, quedaron bloqueados en la cola del sistema y no fueron emitidos automáticamente. El equipo de soporte en línea de la agencia de viajes intervino entonces manualmente para emitirlos.

Recomendación 19

Conviene que la OMPI adopte prontamente medidas para solucionar los problemas técnicos en la reserva de billetes en línea y que, mientras solventa esa cuestión, renegocie el contrato suscrito con la agencia de viajes para incluir una comisión por transacción mínima para las reservas en las que haya intervenido un agente.

130. La OMPI manifestó que continuaría trabajando en la búsqueda de soluciones, y aceptó incluir la comisión temporal mediante la introducción de las modificaciones necesarias en el contrato.

Repatriación tras vacaciones en el país de origen

131. El Estatuto y Reglamento del Personal dispone que un funcionario que satisfaga las condiciones exigidas tendrá derecho a vacaciones en el país de origen si el Director General prevé que el funcionario continúe al servicio de la Oficina Internacional durante al menos seis meses después de la fecha de regreso de dichas vacaciones. Los funcionarios que abandonen su puesto o que renuncien antes de cumplir un año de servicio o dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que hayan regresado de unas vacaciones en el país de origen normalmente no tendrán derecho al pago de los gastos de su viaje de regreso ni para ellos ni para sus familiares a cargo.

132. Un examen de las solicitudes de reembolso de los gastos de viaje por vacaciones en el país de origen y repatriación reveló que un funcionario había estado de vacaciones en su país de origen del 15 de agosto de 2014 al 8 de septiembre de 2014. Posteriormente, se repatrió al funcionario el 12 de febrero de 2015. Aunque este no tenía derecho al reembolso de ese último viaje, la OMPI autorizó el pago.

133. La OMPI aceptó que, en ese caso, se habían contravenido el Reglamento del Personal y explicó que, a raíz de lo ocurrido, se han adoptado medidas al respecto. Por ejemplo, se ha actualizado una lista de verificación interna utilizada por recursos humanos para incluir la comprobación de que han pasado al menos seis meses desde el regreso del funcionario de sus vacaciones en el país de origen, y se ha elaborado una lista de formalidades que han de completarse a la separación del servicio –que se reparte a los funcionarios– en la que ahora figura la comprobación mencionada.

Recomendación 20

Conviene que la OMPI estudie la posibilidad de incorporar en el sistema e-Work un mecanismo automático que detecte si se ha cumplido la regla de los seis meses desde las vacaciones en el país de origen cuando se procesen solicitudes de reembolso de los gastos de repatriación.

134. La OMPI manifestó que el HRMD y el Sistema de Planificación de los Recursos Administrativos Institucionales trabajarían en estrecha colaboración con la División de Adquisiciones y Viajes para identificar una solución integrada que permitiese la incorporación de mecanismos automáticos de detección entre Peoplesoft HR y el sistema que reemplazará a e-Work.

Retrasos en la creación de e-TA por los miembros del personal

Vacaciones en el país de origen

135. La Orden de Servicio N° 22/2014 de 31 de marzo de 2014 establece que se presentará a la Sección de Gestión de Viajes y Misiones, a través del HRMD, una e-TA por vacaciones en el país de origen entre 6 semanas y 6 meses antes de la fecha de viaje. Salvo en circunstancias excepcionales, cualquier e-TA presentada fuera de ese período será rechazada.

136. Un examen de los datos de creación de e-TA correspondientes a los años 2014 y 2015 revela que en 118 casos la e-TA se había creado menos de 6 semanas antes de la fecha de partida prevista³. En otros 7 casos, la e-TA se había creado con más de 6 meses de antelación. En ninguno de los casos existe constancia de que estuviesen motivados por circunstancias especiales. Los retrasos en la creación de e-TA pueden repercutir en el costo de los billetes, pues el precio de estos puede variar en función de la fecha de adquisición.

Misiones del personal

137. La Orden de Servicio revisada N° 29/2013 de 8 de julio de 2014 establece que la Oficina Internacional adquirirá todos los billetes para viajes oficiales al menos 10 días antes de la fecha de viaje. En el caso de los viajes relacionados con eventos, la e-TA debe crearse inmediatamente después de recibirse la certificación del evento y los billetes deben adquirirse inmediatamente después de la recepción de la certificación de la Sección de Gestión de Viajes y Misiones. La orden dispone asimismo que las e-TA deben ser recibidas por la Sección de Viajes y Misiones al menos 10 días laborables antes de la fecha de viaje. Sin embargo, un examen de los datos correspondientes al bienio 2014/15 revela que 440 e-TA se crearon menos de 10 días antes de la fecha de viaje.

138. La OMPI admitió la existencia de retrasos en la creación de e-TA y su repercusión en el costo de los billetes, debido a la variación de precio de estos en función de la fecha de adquisición. La OMPI señaló igualmente que se habían adoptado medidas correctivas: trimestral y semestralmente se informaba en detalle al equipo directivo superior y al Director General de la Organización de las presentaciones tardías. Finalmente, la OMPI manifestó que, a raíz de la prolongación del umbral temporal mínimo para la presentación de e-TA y de la extensión de la utilización de las e-TA a los colaboradores no pertenecientes a la plantilla, el porcentaje de solicitudes de autorización de viaje presentadas con retraso decrecía año tras año y continuaba siendo uno de los mejores entre varias organizaciones internacionales con sede en Ginebra.

139. Hemos observado que las medidas correctivas adoptadas no han tenido repercusiones significativas, pues el número de retrasos en las e-TA por vacaciones en el país de origen aumentó de 50 en 2014 a 74 en 2015, y en las correspondientes a misiones del personal no se produjo mejora alguna.

Recomendación 21

Conviene que la OMPI adopte medidas efectivas para aplicar los plazos establecidos de presentación de e-TA, de manera que se dé cumplimiento a las normas pertinentes y se reduzcan los costos gracias a la oportuna adquisición de los billetes.

140. La OMPI aseguró que se adoptarían medidas para recordar al personal los plazos de creación de e-TA por vacaciones en el país de origen. La Organización revisaría asimismo cómo esos plazos podrían aplicarse de una manera más óptima y permitir desviaciones de los mismos solo en casos excepcionales.

Viajes relacionados con el subsidio de educación

141. El Estatuto y Reglamento del Personal dispone que el costo de los viajes relacionados con el subsidio de educación será reembolsado únicamente cuando el hijo del funcionario permanezca durante más de siete días laborables en el lugar de destino del viaje.

³ La fecha de partida propuesta en la e-TA, que en la mayoría de los casos coincide con la fecha de partida efectiva.

142. Un examen de las solicitudes de reembolso de gastos de viaje de ese tipo aprobadas durante el bienio 2014/15 muestra que en 2 casos la estancia en el lugar de destino fue inferior al umbral prescrito de 7 días laborables.

143. La OMPI justificó la aceptación de esas solicitudes no conformes alegando que el costo para la Organización fue inferior al precio que habría tenido que abonar si se hubiese respetado el reglamento.

Recomendación 22

Conviene que la OMPI vele por que la aprobación de solicitudes de reembolso de gastos de viaje relacionados con el subsidio de educación se ajuste a su normativa en lo que a estancia mínima se refiere.

144. La OMPI manifestó que el HRMD y el ADM-ERP trabajarían en estrecha colaboración con la División de Adquisiciones y Viajes para identificar una solución integrada que permitiese la incorporación de mecanismos automáticos de detección entre Peoplesoft HR y el sistema que reemplazará a e-Work.

Presentación de las solicitudes finales de reembolso de gastos de viaje

145. El Estatuto y Reglamento del personal establece que todos los funcionarios deben presentar los justificantes que prueben su viaje y la solicitud de reembolso correspondiente en el período de tres semanas naturales tras la realización de este. Si la solicitud de reembolso no se presenta a tiempo se entenderá que el viaje no se ha efectuado y el dinero que se adelantó al funcionario para la realización del viaje se deducirá de su salario.

146. Un examen de los datos correspondientes a 3.658 viajes oficiales realizados durante el bienio 2014/15 reveló que en 851 casos los miembros del personal no presentaron las solicitudes finales de reembolso de los gastos de viaje dentro del período estipulado de 3 semanas a contar desde la fecha de regreso del viaje, y que el retraso en la presentación osciló entre 1 y 251 días. Además, en 6 casos, entre ellos 3 viajes efectuados en 2014, en marzo de 2016 todavía no se habían presentado las solicitudes finales de reembolso de los gastos de viaje.

147. La Administración señaló que se enviaban recordatorios semanales a través del sistema e-Work; que a menudo existían circunstancias atenuantes (misiones consecutivas, enfermedad, búsqueda de justificantes de viaje extraviados, etc.), y que, a finales de año, Finanzas realizaba un esfuerzo especial para tratar de recibir las solicitudes pendientes de cara al cierre del ejercicio. Añadió asimismo que, desde el año anterior, la presentación de los informes de viajes por misión y de las solicitudes finales de reembolso de gastos de viaje estaba disociada, para acelerar el envío de estas.

148. Si bien apreciamos las iniciativas adoptadas por la Administración, consideramos que es preciso reforzar los controles relativos a las solicitudes de reembolso de los gastos de viaje, pues no parece justificable que existan retrasos superiores a un año.

Recomendación 23

Conviene que la OMPI aplique las disposiciones del Estatuto y Reglamento del Personal que contemplan que, para reducir los retrasos en la presentación de las solicitudes de reembolso de los gastos de viaje por parte de los funcionarios, las cantidades adelantadas a estos para la realización de viajes se deducirán de sus salarios en caso incumplimiento de los plazos de presentación.

149. La OMPI señaló que examinaría la configuración del sistema actual y de los futuros sistemas para aumentar la perentoriedad de los recordatorios de presentación tardía de las solicitudes de reembolso de los gastos de viaje y que, cuando se enviase el tercer aviso, la OMPI procedería a bloquear futuros adelantos para viajes o a deducir los anticipos ya

abonados del salario de los funcionarios. La Organización propuso también modificar la redacción de las órdenes de servicio conexas para permitir que Finanzas pudiese bloquear los adelantos para misiones futuras a los funcionarios que no hubiesen presentado las solicitudes de reembolso de los gastos de viaje anteriores en el plazo de tres semanas naturales a partir de la conclusión del viaje.

Autorización de billetes de ida

150. En la solicitud de reembolso de gastos de viaje de un familiar a cargo de un funcionario perteneciente a la categoría de “reunión con el funcionario en el lugar de destino” se encontró que, aunque el familiar tenía derecho al reembolso de un billete de ida en clase ejecutiva, se autorizó el abono de una tarifa aérea de ida y vuelta en clase turista, con la justificación de que esta era económica. De manera similar, coincidiendo con la repatriación de un becario, a este se le autorizó excepcionalmente la adquisición de un billete de ida y vuelta entre Ginebra y los Estados Unidos de América al ser su precio inferior a la tarifa de solo ida.

151. De acuerdo con la respuesta proporcionada por la OMPI, se trataba de un nuevo funcionario y este, al no estar al corriente de las reglas ya había adquirido el pasaje de ida y vuelta. Por consiguiente, la OMPI autorizó el reembolso del billete, teniendo en cuenta que el pasaje de solo ida hubiese resultado casi tan costoso como el de ida y vuelta. La Organización añadió que, en el caso de los becarios, estos adquirirían los billetes de manera independiente y la OMPI les reembolsaba el gasto siempre y cuando se respetase el principio del itinerario más directo y económico.

152. A nuestro juicio, el Estatuto y Reglamento del Personal no contempla el pago de pasajes aéreos de ida y vuelta para la repatriación de funcionarios o becarios.

Recomendación 24

Conviene que la OMPI aplique las disposiciones del Estatuto y Reglamento del Personal relativas a las solicitudes de reembolso de los gastos de viaje en la incorporación al servicio y en la repatriación de funcionarios y becarios, sobre todo en lo que concierne a la autorización de billetes de solo ida.

153. La OMPI manifestó que aplicaría estrictamente el principio de los billetes de solo ida y que discontinuaría la práctica de permitir la adquisición de billetes de ida y vuelta, aun cuando estos pudiesen resultar más económicos.

Dietas durante viajes

154. La regla 7.2.9 d) del Reglamento del Personal establece que se considerará que las dietas comprenden la contribución total que hace la Oficina Internacional a gastos tales como comidas, alojamiento, propinas y remuneración de servicios varios. Cuando las comidas o el alojamiento se proporcionen de manera oficial y gratuita, las tasas normales de las dietas se reducirán en un 80%. Por otra parte, la regla 7.2.11 b) 1) i) del Reglamento del Personal dispone que, si el funcionario viaja de noche y, por tanto, no precisa de alojamiento para dormir durante la noche pasada viajando, se pagará el 50% de la dieta correspondiente a ese día.

155. A nuestro juicio, cuando el viaje se efectúe por vía aérea y durante la noche, la compañía aérea se encarga de proporcionar las comidas y el alojamiento. Por consiguiente, la disposición de pagar el 50% de la dieta recogida en la regla 7.2.11 b) 1) i) no es coherente con lo establecido en la regla 7.2.9 d).

156. En su respuesta, la OMPI señaló que llevaba aplicando desde marzo de 2012 el principio de abonar el 50% de las dietas cuando el viaje se efectuase por vía aérea y durante la noche, para alinearse con las prácticas más habituales de las Naciones Unidas en el ámbito de los viajes. La Organización añadió que, en el caso de los viajes nocturnos

de menor duración, o cuando la llegada se produce en medio de la noche, el funcionario incurriría al menos en los gastos originados por las comidas anteriores y posteriores al vuelo, y los relacionados con la búsqueda de un hotel para pasar el resto de la noche. Así pues, la OMPI justificó el haberse dotado de una regla armonizada para dar cabida a ese tipo de situaciones, eliminado de la dieta el 50% correspondiente al alojamiento, pero dejando un 50% para otros gastos.

157. Consideramos que, a la luz de lo dispuesto en el Estatuto y Reglamento del Personal, la OMPI debe revisar el pago de dietas a los funcionarios cuando viajan por la noche. Además, en el sistema de las Naciones Unidas, no se practica ese abono.

Recomendación 25

Conviene que la OMPI revise su política de viajes en lo que respecta al pago del 50% de las dietas en el caso de viajes en avión en los que se pase la noche a bordo.

158. La OMPI señaló que estudiaría más pormenorizadamente la recomendación.

Excepciones a los viajes en clase ejecutiva

159. En la Orden de Servicio 29/2013 de 14 de octubre de 2013 se indica que el itinerario, el medio y las condiciones de transporte se ajustarán a las disposiciones siguientes:

- El viaje se realizará utilizando el itinerario y el medio de transporte más directos y económicos. Únicamente el Director General podrá autorizar excepciones cuando considere que la utilización de un itinerario o medio de transporte alternativos sean de interés para la Organización.
- Salvo que se autorice expresamente el uso de otro medio de transporte, los viajes oficiales se realizarán por vía aérea:
 - a) Para los viajes de menos de nueve horas de duración (tiempo de enlace incluido), los miembros del personal de la OMPI viajarán en clase turista;
 - b) Para los viajes de más de nueve horas de duración (tiempo de enlace incluido), los miembros del personal de la OMPI viajarán en clase ejecutiva.

160. El examen de las excepciones relativas a las solicitudes de viaje de 2014 y 2015 muestra que en 35 ocasiones el Director General autorizó excepcionalmente el cambio de clase turista a clase ejecutiva.

161. La OMPI justificó las excepciones alegando que esos casos se tratan de manera individual y que las circunstancias explicativas van desde los motivos médicos a la hora de llegada de los vuelos, pasando por la elección de aerolíneas y las consideraciones de seguridad, sobre todo cuando varios funcionarios viajan en la misma misión.

162. Hemos observado que no existe ninguna orden de servicio que contemple la autorización de excepciones a la clase del billete, por lo que, en ausencia de disposiciones a ese respecto, los casos referidos contravienen el Reglamento.

Recomendación 26

Conviene que la OMPI estudie dotarse de órdenes claras en materia de autorización de excepciones a los cambios en la clase de los billetes. Mientras se procede a la modificación de dichas órdenes, es conveniente que la OMPI aplique las reglas existentes.

163. La OMPI señaló que, con ayuda de su asesor jurídico, examinaría si en la orden de servicio existente era preciso clarificar la posibilidad de mejorar la categoría de los billetes y a que autoridad competía esa decisión. Si se demostraba la existencia de esa necesidad, la orden de servicio se modificaría para reflejarla.

Elección de aerolíneas

164. En el Estatuto y Reglamento del Personal y en la Orden de Servicio N° 29/2013, de 14 de octubre de 2013, se establece lo siguiente:

- a) Cuando un funcionario solicite una clase para el alojamiento o el viaje que esté por encima de aquella a la que tiene derecho, o cuando, por razones de preferencia o conveniencia personal, se le autorice a viajar con un itinerario o medio de transporte distinto al aprobado, el funcionario sólo hará tales cambios después de que el pasaje haya sido expedido. El funcionario deberá pagar los gastos adicionales así generados antes de recibir el pasaje modificado.
- b) Además, la elección de aerolínea se permitirá únicamente cuando el precio del billete no supere en más de un 10% al del itinerario más económico y directo, y siempre y cuando el pasaje se emita al menos 10 días laborables antes de la fecha del viaje. En caso contrario, no se permitirá la elección de aerolínea.

165. Los exámenes llevados a cabo revelaron que a un funcionario se le había permitido cambiar de aerolínea antes de la emisión de los billetes, y además había recibido el 10% del precio del billete que le correspondía.

166. La OMPI señaló que el viaje se había efectuado en 2014, cuando la OMPI no disponía de una herramienta de reservas por Internet para proponer los vuelos alternativos de precios superiores a la tarifa de referencia en hasta un 10%, y que la política habría reflejado lo mismo.

167. La respuesta sugiere que en el caso de los viajes reservados de manera tradicional los funcionarios tenían la posibilidad de obtener un cambio de aerolínea antes de la emisión de los pasajes y de que se les abonase el 10% del precio del billete más económico.

Recomendación 27

Conviene que la OMPI revise la práctica de permitir que los funcionarios escojan la aerolínea antes de la emisión de los billetes y la de bonificarles el 10% del precio del pasaje si viajan con la tarifa más económica.

168. La OMPI aceptó que, en principio, sería ideal aplicar de manera estricta las órdenes de servicio, y señaló que revisaría si era preciso modificar el reglamento y de qué manera podrían aplicarse esas disposiciones en el caso de las reservas tradicionales.

Ausencia de clausura de las TA de colaboradores que no pertenece a la plantilla

169. Hemos observado que en las instrucciones que rigen la creación de e-TA para colaboradores que no pertenecen a la plantilla no se menciona nada acerca de la clausura de estas. Se procedió al examen de 20 TA presentadas por colaboradores que no pertenecen a la plantilla, y se observó que en tres casos las dietas autorizadas parecían superar la cantidad correspondiente al número de días de los eventos. Si las e-TA para los colaboradores que no pertenecen a la plantilla no se clausuran, no es posible confirmar el modo de recuperación de las dietas abonadas anticipadamente.

Recomendación 28

Conviene que la OMPI se dote de órdenes adecuadas para la clausura de TA presentadas por terceros tras la finalización de los eventos.

170. La OMPI aceptó examinar qué opciones de T.I. existían en la futura sustitución de e-Work para incluir una clausura oficial de las e-TA de los colaboradores no pertenecientes a la plantilla, pero manifestó en el desarrollo futuro de los sistemas pendientes se utilizarían las funcionalidades existentes en el sistema actual para indicar cuándo finalizan sus viajes los colaboradores no pertenecientes a la plantilla.

Solicitudes de reembolso de los gastos de viaje de los becarios

171. La política de becas de la OMPI establece que los gastos de viaje derivados de la contratación y separación del servicio de un becario pueden ser reembolsables si así lo establecen las condiciones individuales de su beca. En el caso de los pasantes, la OMPI no se ocupará de gestionar su viaje, visado y/o alojamiento ni ningún otro gasto.

172. Durante una verificación de control realizada sobre una muestra de casos, se observó que un colaborador no perteneciente a la plantilla al que se había becado en octubre de 2013, tras haber trabajado para la OMPI bajo un contrato de servicios especiales, percibió de la Organización una suma fija de 5.000 CHF en concepto de “gastos de viaje y exceso de equipaje”, en los que había incurrido para trasladarse a la OMPI (Ginebra). Sin embargo, se observó que el becario había sido contratado por la Organización en calidad de pasante en abril de 2011 y que, por consiguiente, se encontraba en Ginebra cuando se le concedió ese pago único en enero de 2013. Además, los gastos de viaje y exceso de equipaje de 5.000 francos guardaban relación con su contratación como pasante y en esa categoría no tenía derecho a percibir dicha cantidad, de conformidad con las directrices en vigor de la política sobre pasantes.

Recomendación 29

Conviene que la OMPI revise las directrices de política pertinentes en el ámbito de las solicitudes de reembolso de los gastos de viaje de los becarios que inmediatamente antes hayan trabajado para la Organización en calidad de pasantes, contratistas de servicios especiales o contratistas de servicios individuales.

173. La OMPI aceptó revisar las condiciones de las becas ofertadas a todos los titulares de contratos de servicios especiales que trabajaban para el Centro de Arbitraje y Mediación en ese momento.

Anulación de pasajes por motivos personales

174. Hemos observado que la reglamentación existente no se pronuncia sobre la contabilización de los costos generados por las anulaciones de pasajes por los miembros del personal debidas a motivos personales. Una verificación de control de las solicitudes de reembolso de los gastos de viaje muestra que una TA tramitada conforme a las directrices formuladas a ese respecto, para un viaje en abril de 2015, fue anulada en dos ocasiones a petición del funcionario por motivos personales; los gastos de cancelación no se le imputaron.

175. La OMPI aceptó que era necesario incluir en las reglas y órdenes conexas de la Organización una disposición que regulase los gastos y penalizaciones de anulación en esos casos.

Recomendación 30

Conviene que la OMPI incluya en los reglamentos/estatutos/órdenes de servicio las disposiciones necesarias para que la Organización recupere los costos de anulación de los pasajes de los funcionarios correspondientes cuando las cancelaciones de deban a motivos personales.

176. La OMPI aceptó la recomendación.

Casos de fraude y presunto fraude

177. Un análisis de la información sobre fraudes/presuntos fraudes proporcionada por la Oficina del Director (División de Supervisión Interna) señala que en 2015 se registraron 13 casos nuevos de fraude o presunto fraude y que se clausuraron 10 casos. A 31 de diciembre de 2015, 6 casos de fraude o presunto fraude permanecían abiertos.

Examen de las medidas de la Administración en relación con las recomendaciones anteriores

178. La situación de la aplicación por parte de la OMPI de las recomendaciones del Auditor Externo (auditoría financiera) se adjunta como Anexo III del presente informe.

Información divulgada por la Administración – Anulación de pérdidas de efectivo, cuentas por cobrar y bienes

179. La Administración informó de que, de acuerdo con la regla 106.8 del artículo 6.4 del Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera, la Organización había registrado las siguientes pérdidas a lo largo del ejercicio que concluyó el 31 de diciembre de 2015:

- Durante 2015 se anularon en los libros cuentas por cobrar cuyo importe ascendía a 1.308 francos suizos. Se trata de 7 facturas sin pagar de 2014 en concepto de actividades relacionadas con las marcas, los dibujos y modelos industriales y las publicaciones;
- Durante 2015 se anularon en los libros anticipos de salario cuyo importe ascendía a 41.980,70 francos suizos. Se trata de cantidades abonadas a 5 antiguos funcionarios durante 2013; y
- Otras pequeñas pérdidas registradas a lo largo del año alcanzaron un total de 22.451,79 francos suizos, principalmente en concepto de cuentas por cobrar.



Shashi Kant Sharma
Comptroller and Auditor General of India
External Auditor
New Delhi, India
4 July 2016

Anexo-I

**Marco de resultados para el Centro de Arbitraje y Mediación correspondiente a los
bienes 2012/13 a 2016/17**

Resultado previsto: las controversias nacionales e internacionales en materia de P.I. se evitan o resuelven cada vez con más frecuencia mediante procedimientos de mediación, arbitraje y demás métodos de solución extrajudicial de controversias.					
Indicador	Objetivos para 2012/13	Consecución de los objetivos	Objetivos para 2014/15	Consecución de los objetivos	Objetivos para 2016/17
Indicador de rendimiento: el Centro facilita la resolución de un número creciente de controversias mediante sus servicios y recursos de solución extrajudicial de controversias					
Controversias adicionales	20 controversias e intervenciones de mediación adicionales	106	40 controversias e intervenciones de mediación adicionales	18 (2014) y 29 (2015)	40 controversias e intervenciones de mediación adicionales
Intervenciones de mediación		30		53 (2014) y 53 (2015)	
Solicitudes de información adicionales	4.000	4.000	4.000	3.725 (2014)	4.000
Visitas as sitio web	3,0 millones	3,5 millones	3,5 millones	1,6 millones (2014)	1,5 millones
Participantes en actividades corrientes del Centro de Arbitraje	250	408	250	138 (2014)	250
Participantes en actividades externas del Centro de Arbitraje	6.000	4.000	6.000	4.300 (2014)	6.000
Indicador de rendimiento: políticas de solución extrajudicial de controversias en cuya elaboración y aplicación ha participado el Centro					
Políticas aprobadas	1-3 políticas adicionales	4 políticas	1-3 políticas adicionales	5 políticas adicionales aprobadas	1-3 políticas adicionales
Resultado previsto: protección eficaz de la P.I. en los gTLDs and ccTLDs					
Número de procedimientos relativos a los gTLD administrados en virtud de la Política Uniforme	3.500	4.806	3.000	3.843 procedimientos relativos a los gTLD desde 2014 hasta septiembre de 2015	3.000
Número de procedimientos relativos a los ccTLD administrados en virtud de la Política Uniforme	350	663	350	597 procedimientos relativos a los ccTLD desde 2014 hasta septiembre de 2015	350
Políticas de solución extrajudicial de controversias en el Sistema de Nombres de Dominio en cuya elaboración y aplicación ha participado el Centro	Aplicación de las recomendaciones de la OMPI en materia de políticas y procesos al Sistema de Nombres de Dominio	Acreditación del Centro de la OMPI por la ICANN en el marco del procedimiento de objeciones relativas a derechos de terceros en la fase previa a la adjudicación	Aplicación de las recomendaciones de la OMPI en materia de políticas y procesos al Sistema de Nombres de Dominio	Continuación de la aplicación de la Política Uniforme, la política de solución de controversias de la ICANN en la fase previa a la adjudicación y en el marco del procedimiento	Aplicación de las recomendaciones de la OMPI en materia de políticas y procesos al Sistema de Nombres de Dominio

		<p>Acreditación del Centro de la OMPI por la ICANN en el marco del procedimiento de solución de controversias en relación con las marcas en la fase posterior a la adjudicación</p>		<p>de solución de controversias en relación con las marcas en la fase posterior a la adjudicación (no hay políticas o recomendaciones adicionales pendientes de aplicación)</p>	
<p>Número de administradores de ccTLD que disponen de mecanismos de protección de la P.I. concebidos o administrados por la OMPI de conformidad con las normas internacionales.</p>	6	5	4	2 (2014)	2 a 4

Anexo II

Riesgos para 2013/15 recogidos en el registro de riesgos

Riesgo número	Descripción	Repercusiones en	Probabilidad	Gravedad	Responsable
07.0027.001	Las variaciones en los recursos en comparación con otros proveedores de servicios de solución extrajudicial de controversias afectan al reconocimiento en el mercado de los servicios de arbitraje y mediación que ofrece la OMPI.	Resultado previsto (ER, de sus siglas en inglés) -1	3	3	Centro de Arbitraje y Mediación (Centro)
07.0027.002	La pérdida de personal esencial a causa de la incertidumbre de perspectivas profesionales menoscaba la capacidad de administrar procedimientos y dar respuesta a las nuevas necesidades en materia de formulación de políticas	ER-1 y 2	3-4	3	Centro
07.0027.003	La insuficiencia de recursos de T.I. menoscaba la capacidad de proporcionar servicios de calidad en el ámbito de la administración de procedimientos relativos a los nombres de dominio, como dispone la normativa pertinente	ER-1 y 2	3-4	3	Otros
07.0027.004	Las paradas de los equipos de T.I., sobre todo los servidores y servicios de correo electrónico, y las pérdidas de datos pueden menoscabar la capacidad de proporcionar servicios de administración de procedimientos relativos a los nombres de dominio, como dispone la normativa pertinente	ER-1 y 2	3-4	3	Otros
07.0027.005	La fragmentación y competencia existentes en el sistema de nombres de dominio y los procesos de elaboración de políticas de la ICANN van en detrimento de la centralización normativa (incluida la Política Uniforme de Solución de Controversias en materia de Nombres de Dominio) y de la primacía del Centro; la ampliación del sistema de nombres de dominio y el aumento de la utilización de servicios de solución extrajudicial de controversias en el ámbito de los nombres de dominio ponen en cuestión las funciones del Centro en materia de administración de procedimientos y de elaboración de políticas.	ER-2	3-4	2	Centro
07.0027.006	El aumento del número de demandas presentadas en virtud de la Política Uniforme puede exceder la capacidad razonable de los recursos disponibles y repercutir negativamente sobre la calidad y la reputación	ER-2	3	3	Centro
07.0027.007	El procedimiento uniforme de suspensión rápida (URS, de sus siglas en inglés) está causando que disminuyan las demandas presentadas en virtud de la Política Uniforme, lo cual afecta a la influencia de la OMPI en materia de formulación de políticas dentro del Sistema de Nombres de Dominio y a la posición del Centro como proveedor de servicios de solución extrajudicial de controversias en el Sistema de Nombres de Dominio	ER-2	3	2	Centro

07.0027.008	Debido a la dilución por los actores de la ICANN, el avance en materia de políticas que en principio constituye del procedimiento de solución de controversias en la fase posterior a la adjudicación está siendo menoscabado, pues los titulares de los registros de marcas recurren a los tribunales	ER-2	3	2	Centro
--------------------	--	------	---	---	--------

Anexo-III

Estado de aplicación por parte de la OMPI de las recomendaciones del Auditor Externo

Auditoría	Recomendación	Respuesta de la Administración	Observaciones
Auditoría financiera	Conviene que la OMPI agilice el proceso de conciliación de las solicitudes pendientes ante las autoridades fiscales de los EE.UU.	<p>Los EE.UU. han confirmado su aceptación del formato de las solicitudes de reembolso correspondientes a 2013/14. Consecuentemente, la OMPI ha solicitado a su CPA que recopile, como se acordó previamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La solicitud de reembolso para los ejercicios fiscales 2009/11, por un monto de \$649.054 (fecha original de la solicitud: 31 de octubre de 2012) • La solicitud de reembolso para los ejercicios fiscales 2011/12, por un monto de \$867.115 (fecha original de la solicitud: 5 de noviembre de 2013) • La solicitud de reembolso para los ejercicios fiscales 2012/13, por un monto de \$1.051.107 (fecha original de la solicitud: 17 de noviembre de 2014) <p>Tras ello, la OMPI prevé tramitar las solicitudes de reembolso previas a 2012 (como se acordó originalmente). El 13 de abril de 2016, los EE.UU. manifestaron que están en proceso de remitir a la OMPI un pago de \$778.000 que guarda relación con los datos fiscales más pormenorizados que la Organización facilitó en 2014. El CPA de la OMPI está recopilando la información en el formato solicitado por los EE.UU. para los ejercicios fiscales 2009/13, así como para ciertas solicitudes correspondientes a 2014 sobre las que los EE.UU. han pedido más información. En un correo electrónico recibido el 21 de diciembre de 2015, los EE.UU. señalan que se tramitarán y resolverán las solicitudes anteriores, para que pueda clausurarse la recomendación.</p>	Labor en curso
Auditoría financiera	Conviene que la OMPI haga constar los datos de los activos patrimoniales, incluidas las obras de arte, en las notas de los estados financieros y adopte medidas para reforzar los sistemas de seguridad a fin de prevenir nuevas pérdidas de tales activos.	<p>Se ha deliberado sobre esta cuestión en la reunión del Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas sobre Normas de Contabilidad celebrada en octubre de 2015. A tenor de la información recabada de otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, la OMPI entiende que ninguna de ellas hace constar datos sobre sus activos patrimoniales en las notas de sus estados financieros. La OMPI ha examinado también el trabajo de la IPSASB en lo que concierne a los activos patrimoniales. En la actualidad, se está llevando a cabo un proyecto cuyo objetivo es formular normas contables para esos activos. Está previsto que se redacte un documento de consulta, que se espera conduzca a la elaboración de un proyecto para comentarios sobre proposiciones para la modificación de la norma IPSAS 17 (Propiedad, Planta y Equipo) o de otras normas IPSAS. También es posible que el documento dé lugar a la formulación de una directriz de práctica recomendada. En</p>	Labor en curso

		<p>la reunión de la IPSASB de diciembre de 2015 se presentó un segundo documento de debate, y se presentará un tercero en la reunión de marzo de 2016 de esa junta.</p> <p>En vista de los trabajos en curso, la OMPI preferiría esperar a conocer los resultados del proyecto sobre activos patrimoniales que está llevando a cabo la IPSASB antes de estudiar modificar su política en materia de contabilidad y declaración de activos patrimoniales.</p> <p>Fortalecimiento de los sistemas de seguridad:</p> <p>El 21 de diciembre de 2015 se publicó una nueva orden de servicio (Nº 49/2015) titulada “WIPO Policy on Property Management “Política de la OMPI de Gestión de la Propiedad, en la que se establece que la División de Infraestructura y Locales es la encargada de gestionar las obras de arte y aplicar las decisiones que se adopten en relación con su exhibición fuera de los locales de almacenamiento.</p>	
Auditoría financiera	<p>Conviene que la OMPI estudie elaborar el informe sobre el rendimiento de los programas antes de la finalización de la auditoría financiera o proporcione una explicación de las diferencias entre los importes presupuestados y reales en los estados financieros de conformidad con la norma IPSAS 24.</p>	<p>En el marco de la auditoría, se facilitaron explicaciones preliminares sobre los recursos preparadas para el informe sobre el rendimiento de los programas. Siguiendo la recomendación del Auditor Externo, se ha recopilado la información pertinente del informe sobre el rendimiento de los programas para su inclusión en la auditoría financiera antes de la finalización de dicha auditoría y se han explicado adecuadamente las diferencias entre los importes presupuestados y reales, de conformidad con la noma IPSAS 24.</p>	Aplicado
Auditoría financiera	<p>Conviene que la Oficina Internacional redoble sus esfuerzos para recibir sin demora las tasas de las oficinas de P.I.</p>	<p>La Oficina Internacional viene colaborando de manera continua con la Oficina Estatal de Propiedad Intelectual de la República Popular China (SIPO, de sus siglas en inglés) para acortar los plazos de transferencia de las tasas del PCT. Desde mediados de 2015, la SIPO ha realizado avances importantes en ese terreno. En la actualidad, la SIPO realiza la transferencia de esas tasas a la Oficina Internacional en el plazo de dos meses (o menos) a partir del final del mes en que las tasas son pagaderas, o de dos meses desde la percepción de las tasas de los solicitantes. Por ejemplo, el 21 de agosto de 2015, la SIPO transfirió las tasas de las solicitudes presentadas en mayo de 2015, que deberían haberse transferido en junio de 2015 y, el 30 de diciembre de 2015, las tasas correspondientes a las solicitudes presentadas en noviembre de 2015. En ese último caso, la transferencia de las tasas se realizó mucho antes de lo esperado, pues se preveía recibirlas en enero o febrero de 2016. Para aquellas Oficinas receptoras que tienen que cambiar las tasas de la moneda en que las perciben</p>	Aplicado

		<p>de los solicitantes a CHF, USD o EUR para transferirlas a la Oficina Internacional, la práctica habitual es que realicen la transferencia en el plazo de 2 meses; 1 más que el autorizado para las oficinas que no necesitan efectuar cambio de divisas. Así pues, la OMPI entiende que el plazo actual de transferencia de las tasas por parte de la SIPO a la Oficina Internacional –2 meses tras la recepción de las tasas de los solicitantes (1 mes más que en el caso de las oficinas que no necesitan efectuar cambio de divisas)– es normal y, por consiguiente, considera la recomendación clausurada.</p> <p>Como parte de sus tareas habituales, la Oficina Internacional continuará vigilando que las Oficinas receptoras le transfieran las tasas del PCT dentro de los plazos fijados y, de no ser así, se pondrá en contacto con ellas al respecto.</p>	
<p>Auditoría financiera</p>	<p>Conviene que la Administración sopesa la elaboración y aplicación de una política de gestión de tesorería y efectivo apropiada, en la que se incluyan los préstamos, a los fines de mejorar la gestión financiera.</p>	<p>A principios de 2014, expertos externos en tesorería elaboraron una política de tesorería y gestión de efectivo, que fue presentada a la OMPI. Algunas semanas después, las autoridades suizas comunicaron a la Organización que ya no sería posible mantener fondos depositados ante dichas autoridades y que tendrían que ser retirados a más tardar en diciembre de 2015. Este acontecimiento requiere introducir cambios significativos en la política de inversiones y posiblemente también en la política de riesgo de contraparte, que están comprendidas en la política de tesorería y gestión de efectivo. En consecuencia, en septiembre de 2014 se remitió el documento WO/PBC/22/19 al PBC solicitando orientaciones acerca de la modificación de la política de inversiones. El PBC decidió pedir “a la Secretaría que para su próxima sesión presente una propuesta detallada que contenga una versión revisada de la política, una vez que dicha propuesta haya sido examinada y autorizada por el Comité Asesor en materia de Inversiones y que lleve a cabo un estudio de gestión del activo y el pasivo y presente una política de inversiones específica para la financiación del seguro médico tras la separación del servicio, una vez que haya sido examinada y aprobada por el Comité Asesor en materia de Inversiones”. Actualmente, se está llevando a cabo la labor de revisar la política de inversiones y elaborar una política de inversiones específica para la financiación del seguro médico tras la separación del servicio. El Comité Asesor en materia de Inversiones organizará una o varias reuniones con expertos externos. Se ha iniciado la búsqueda de un tesorero para ICS y el proceso de selección está en marcha.</p>	<p>Labor en curso</p>

<p>Auditoría financiera</p>	<p>Los servicios financieros deberían examinar y poner al día el marco de gestión de riesgos en vigor con el fin de realizar registros de riesgo y controles internos adecuados en los departamentos en los que no se realizan o sólo se realizan parcialmente.</p>	<p>Con la ayuda de un especialista, se han revisado todos los mapas de procesos correspondientes a los procesos de Finanzas y se han adaptado a la estructura y el formato de los procesos normalizados. Además, todos los controles internos se han identificado y han sido registrados en la aplicación de gestión del riesgo institucional de la Organización. La fase siguiente de la iniciativa implicará verificar que todos los controles internos están vinculados a riesgos registrados en la aplicación. La División de Finanzas seguirá revisando y actualizando periódicamente los procesos y controles conexos.</p>	<p>Labor en curso</p>
<p>Auditoría financiera</p>	<p>Se recomienda que la OMPI vele por que se cree una reserva específica para la financiación de proyectos y la presente por separado en los estados financieros a fin de facilitar la comprensión de las transacciones relativas a la utilización de los excedentes / las reservas acumulados.</p>	<p>El material relativo a la creación de una reserva especial fue presentado en septiembre al Comité del Programa y Presupuesto. El PBC en su vigésima segunda sesión:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) reconoció la necesidad de llevar a cabo una revisión de las políticas sobre los fondos de reserva y de operaciones; y ii) pidió a la Secretaría que someta al examen del PBC una propuesta exhaustiva de política en la que se contemplen la fijación de un objetivo en materia de activos netos, consideraciones en materia de liquidez, y la gestión, el uso y la presentación de informes acerca del superávit disponible por encima del objetivo previsto, tomando en consideración los comentarios y orientaciones de los Estados miembros y las recomendaciones de los órganos de auditoría y supervisión a ese respecto. Por consiguiente, tras esta decisión, deberá presentarse un documento a los Estados miembros en el que se abordarán diversos aspectos del uso de las reservas. Tras la última actualización, la política de reservas aprobada se ha publicado también como orden de servicio. Así pues, la OMPI solicita que se clausure la recomendación, por haberse aplicado. 	<p>Aplicado</p>

RESPUESTAS DE LA ADMINISTRACIÓN A LAS RECOMENDACIONES FORMULADAS POR EL AUDITOR EXTERNO

Recomendación Nº 1

Conviene que la OMPI establezca un mecanismo detallado para conciliar los ingresos procedentes de las tasas de presentación internacional de las solicitudes PCT de un año determinado con el número de solicitudes publicadas en ese mismo año.

Respuesta

La OMPI aceptó la recomendación y manifestó que en el futuro incluiría un análisis más detallado del total de publicaciones del año en sus procedimientos de cierre de ejercicio.

Recomendación Nº 2

Conviene que la OMPI se dote de indicadores y criterios para sopesar la necesidad de llevar a cabo una revaluación de las propiedades, la planta y el equipo cada año.

Respuesta

La OMPI aceptó la recomendación y manifestó que se dotaría de indicadores y criterios adecuados para sopesar la necesidad de llevar a cabo una revaluación de los terrenos al cierre de cada ejercicio.

Recomendación Nº 3

Conviene que la OMPI vuelva a examinar los períodos de vida útil de los activos para que estos representen estimaciones ajustadas y reflejen de manera fidedigna la realidad.

Respuesta

La OMPI aceptó la recomendación y manifestó que analizaría los períodos de vida útil en 2016.

Recomendación Nº 4

Conviene que la OMPI se dote de una política oficial documentada sobre la cancelación de las cantidades que la Organización no pueda devolver a los solicitantes.

Respuesta

La OMPI aceptó la recomendación y manifestó que las tasas del Sistema de Madrid y los procesos de facturación conexos estaban siendo revisados, y que la necesidad de dotarse de una política oficial documentada sobre cancelaciones se estudiaría como parte de ese examen.

Recomendación Nº 5

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación continúe reforzando el mecanismo de fijación de objetivos realistas para los indicadores de rendimiento.

Respuesta

La OMPI aceptó la recomendación y manifestó que el Centro de Arbitraje y Mediación vigilaba estrechamente todas las variables que podían afectar a la fijación de objetivos.

Recomendación Nº 6

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación adopte un enfoque más proactivo para convertir los servicios de solución extrajudicial de controversias de la OMPI en la opción predilecta de los usuarios, reforzando para ello su atractivo y su interés desde el punto de vista costo-beneficio. Cabría, por ejemplo, destacar sus puntos fuertes a través de publicidad, realizar encuestas para recabar la opinión de los usuarios de sus servicios y analizar periódicamente las sugerencias y opiniones de los usuarios de manera centralizada.

Respuesta

La OMPI concordó en la necesidad de que se promocionasen ampliamente los servicios del Centro de Arbitraje y Mediación, y manifestó que se habían consignado en el registro de riesgos de la OMPI los retos que representaba la existencia de competidores en esa área de actividad de la Organización. A tal efecto, la OMPI señaló que el Centro optimizaría los recursos de que disponía.

Recomendación Nº 7

Conviene que el Centro formule una política más transparente para establecer el proceso y los criterios de inclusión de mediadores, árbitros y expertos neutrales en la lista de la OMPI, y que dicha política se publicite de manera adecuada.

Respuesta

La OMPI admitió la utilidad de compartir más información sobre el proceso de selección de mediadores, árbitros y expertos neutrales del Centro de Arbitraje y Mediación.

Recomendación Nº 8

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación determine si el índice de arreglos actual es comparable a los niveles normales en el mercado y que estudie la posibilidad de fijar una referencia para evaluar su desempeño en ese ámbito.

Respuesta

La OMPI manifestó que seguiría vigilando el índice de arreglos de los procedimientos administrados por la Organización y, de una manera más general, que evaluaría la información disponible sobre ese sector de actividad.

Recomendación Nº 9

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación refuerce sus sistemas de seguimiento para reducir el tiempo necesario para proporcionar servicios de solución de controversias en el marco de la Política Uniforme.

Respuesta

La OMPI aceptó la recomendación, pero señaló que continuaban apareciendo una gran variedad de prácticas y circunstancias en el ámbito de los nombres de dominio, y que una aplicación unívoca del reglamento de la Política Uniforme no podía funcionar.

Recomendación Nº 10

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación se dote de un plan de inversión en T.I. a largo plazo, que contemple la inversión en recursos humanos.

Respuesta

La OMPI aceptó la recomendación y manifestó que las necesidades del Centro en materia de T.I. estaban siendo atendidas por la Sección de Sistemas de Información del PCT, tanto en lo relativo a recursos humanos como a cuestiones de otro tipo.

Recomendación Nº 11

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación lleve a cabo un examen de las competencias que cabe reforzar y que, sobre la base de ese análisis, imparta formación.

Respuesta

La OMPI aceptó la recomendación.

Recomendación Nº 12

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación refuerce sus mecanismos de conciliación con la División de Finanzas en lo que a procedimientos pendientes se refiere.

Respuesta

La OMPI aceptó la recomendación.

Recomendación Nº 13

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación deje constancia de los principales factores tenidos en cuenta al fijar las tasas cuando se haga uso de la necesaria discrecionalidad.

Respuesta

La OMPI concordó en que, cuando se hiciese uso de la necesaria discrecionalidad, podía dejarse constancia de los factores específicos tenidos en cuenta.

Recomendación Nº 14

Conviene que la OMPI revise su política general de pagos en lo que respecta a la percepción de pagos adeudados al Centro de Arbitraje y Mediación.

Respuesta

La OMPI manifestó que estaban en proceso de revisar su política general de pagos, lo que permitiría asimismo examinar la situación de la percepción de pagos por parte del Centro de Arbitraje y Mediación.

Recomendación Nº 15

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación se asegure de que se complete el registro de riesgos reseñando en él elementos importantes como los responsables de los riesgos, los plazos, los responsables de las medidas y las estrategias de mitigación de los riesgos.

Respuesta

La OMPI manifestó que, en la medida de lo posible, el Centro transmitiría la recomendación al Departamento de Planificación y Finanzas durante la actual revisión de los registros de riesgos.

Recomendación Nº 16

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación continúe actualizando los protocolos y procedimientos para prevenir y dar solución a las reclamaciones relativas a una prestación de servicios óptima.

Respuesta

La OMPI señaló que el Centro de Arbitraje y Mediación continuaría actualizando esos procedimientos.

Recomendación Nº 17

Conviene que el Centro de Arbitraje y Mediación se dote de un plan de continuidad de las actividades y de una evaluación de las repercusiones operacionales en los que se contemplen arreglos alternativos y planes de contingencia en caso de que alguno de los procesos esenciales falle.

Respuesta

La OMPI señaló que participa activamente en el proceso que se está llevando a cabo en la Organización para elaborar un plan de continuidad de actividades para cada una de las unidades de la Organización, entre ellas el Centro de Arbitraje y Mediación. La OMPI elaborará una plantilla para los planes de continuidad, que se facilitará a los Directores de Programa a más tardar en julio de 2016.

Recomendación Nº 18

Conviene que la OMPI aplique el Reglamento del Personal en lo relativo a la aceptación de solicitudes de cambios de fechas / destinos para que estas solo se produzcan tras la emisión de los billetes, y que cualquier diferencia de precio sea abonada por el funcionario, si dicha modificación no ha sido solicitada por la OMPI.

Respuesta

La OMPI aceptó la recomendación.

Recomendación Nº 19

Conviene que la OMPI adopte prontamente medidas para solucionar los problemas técnicos en la reserva de billetes en línea y que, mientras solventa esa cuestión, renegocie el contrato suscrito con la agencia de viajes para incluir una comisión por transacción mínima para las reservas en las que haya intervenido un agente.

Respuesta

La OMPI manifestó que continuaría trabajando en la búsqueda de soluciones, y aceptó incluir la comisión temporal mediante la introducción de las modificaciones necesarias en el contrato.

Recomendación Nº 20

Conviene que la OMPI estudie la posibilidad de incorporar en el sistema e-Work un mecanismo automático que detecte si se ha cumplido la regla de los seis meses desde las vacaciones en el país de origen cuando se procesen solicitudes de reembolso de los gastos de repatriación.

Respuesta

La OMPI manifestó que el HRMD y el sistema de planificación de los recursos administrativos institucionales trabajarían en estrecha colaboración con la División de Adquisiciones y Viajes para identificar una solución integrada que permitiese la incorporación de mecanismos automáticos de detección entre Peoplesoft HR y el sistema que reemplazará a e-Work.

Recomendación Nº 21

Conviene que la OMPI adopte medidas efectivas para aplicar los plazos establecidos de presentación de e-TA, de manera que se dé cumplimiento a las normas pertinentes y se reduzcan los costos gracias a la oportuna adquisición de los pasajes.

Respuesta

La OMPI aseguró que se adoptarían medidas para recordar al personal los plazos de creación de e-TA por vacaciones en el país de origen. La Organización revisaría asimismo cómo esos plazos podrían aplicarse de una manera más óptima y permitir desviaciones de los mismos solo en casos excepcionales.

Recomendación Nº 22

Conviene que la OMPI vele por que la aprobación de solicitudes de reembolso de gastos de viaje relacionados con el subsidio de educación se ajuste a su normativa en lo que a estancia mínima se refiere.

Respuesta

La OMPI manifestó que el HRMD y el ADM-ERP trabajarían en estrecha colaboración con la División de Adquisiciones y Viajes para identificar una solución integrada que permitiese la incorporación de mecanismos automáticos de detección entre Peoplesoft HR y el sistema que reemplazará a e-Work.

Recomendación N° 23

Conviene que la OMPI aplique las disposiciones del Estatuto y Reglamento del Personal que contemplan que, para reducir los retrasos en la presentación de las solicitudes de reembolso de los gastos de viaje por parte de los funcionarios, las cantidades adelantadas a estos para la realización de viajes se deducirán de sus salarios en caso incumplimiento de los plazos de presentación.

Respuesta

La OMPI señaló que examinaría la configuración del sistema actual y de los futuros sistemas para aumentar la perentoriedad de los recordatorios de presentación tardía de las solicitudes de reembolso de los gastos de viaje y que, cuando se enviase el tercer aviso, la OMPI procedería a bloquear futuros adelantos para viajes o a deducir los anticipos ya abonados del salario de los funcionarios. La Organización propuso también modificar la redacción de las órdenes de servicio conexas para permitir que Finanzas pudiese bloquear los adelantos para misiones futuras a los funcionarios que no hubiesen presentado las solicitudes de reembolso de los gastos de viaje anteriores en el plazo de tres semanas naturales a partir de la conclusión del viaje.

Recomendación N° 24

Conviene que la OMPI aplique las disposiciones del Estatuto y Reglamento del Personal relativas a las solicitudes de reembolso de los gastos de viaje en la incorporación al servicio y en la repatriación de funcionarios y becarios, sobre todo en lo que concierne a la autorización de billetes de solo ida.

Respuesta

La OMPI manifestó que aplicaría estrictamente el principio de los billetes de solo ida y que discontinuaría la práctica de permitir la adquisición de billetes de ida y vuelta, aun cuando estos pudiesen resultar más económicos.

Recomendación N° 25

Conviene que la OMPI revise su política de viajes en lo que respecta al pago del 50% de las dietas en el caso de viajes en avión en los que se pase la noche a bordo.

Respuesta

La OMPI señaló que estudiaría más pormenorizadamente la recomendación.

Recomendación N° 26

Conviene que la OMPI estudie dotarse de órdenes claras en materia de autorización de excepciones a los cambios en la clase de los billetes. Mientras se procede a la modificación de dichas órdenes, es conveniente que la OMPI aplique las reglas existentes.

Respuesta

La OMPI señaló que, con ayuda de su asesor jurídico, examinaría si en la orden de servicio existente era preciso clarificar la posibilidad de mejorar la categoría de los billetes y a que autoridad competía esa decisión. Si se demostraba la existencia de esa necesidad, la orden de servicio se modificaría para reflejarla.

Recomendación N° 27

Conviene que la OMPI revise la práctica de permitir que los funcionarios escojan la aerolínea antes de la emisión de los billetes y la de bonificarles el 10% del precio del pasaje si viajan con la tarifa más económica.

Respuesta

La OMPI señaló que, con ayuda de su asesor jurídico, examinaría si en la orden de servicio existente era preciso clarificar la posibilidad de mejorar la categoría de los billetes y a que autoridad competía esa decisión. Si se demostraba la existencia de esa necesidad, la orden de servicio se modificaría para reflejarla.

Recomendación N° 28

Conviene que la OMPI se dote de órdenes adecuadas para la clausura de TA presentadas por terceros tras la finalización de los eventos.

Respuesta

La OMPI aceptó examinar qué opciones de T.I. existían en la futura sustitución de e-Work para incluir una clausura oficial de las e-TA de los colaboradores no pertenecientes a la plantilla, pero manifestó en el desarrollo futuro de los sistemas pendientes se utilizarían las funcionalidades existentes en el sistema actual para indicar cuándo finalizan sus viajes los colaboradores no pertenecientes a la plantilla.

Recomendación N° 29

Conviene que la OMPI revise las directrices de política pertinentes en el ámbito de las solicitudes de reembolso de los gastos de viaje de los becarios que inmediatamente antes hayan trabajado para la Organización en calidad de pasantes, contratistas de servicios especiales o contratistas de servicios individuales.

Respuesta

La OMPI aceptó revisar las condiciones de las becas ofertadas a todos los titulares de contratos de servicios especiales que trabajaban para el Centro de Arbitraje y Mediación en ese momento.

Recomendación N° 30

Conviene que la OMPI incluya en los reglamentos/estatutos/órdenes de servicio las disposiciones necesarias para que la Organización recupere los costos de anulación de los pasajes de los funcionarios correspondientes cuando las cancelaciones de deban a motivos personales.

Respuesta

La OMPI aceptó la recomendación.

Declaración sobre el control interno relativo a 2015

Ámbito de responsabilidad

En calidad de Director General de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), es mi responsabilidad, conforme al mandato que se me ha confiado, en particular, en virtud del artículo 5.8.d) del Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera, llevar un sistema de fiscalización financiera interna que garantice:

- i) la regularidad de las operaciones de recaudación, custodia y salida de todos los fondos y demás recursos financieros de la Organización;
- ii) la conformidad de las obligaciones y los gastos con las consignaciones u otras disposiciones financieras aprobadas por la Asamblea General o con las finalidades y las normas relativas a determinados fondos fiduciarios;
- iii) la utilización eficaz, eficiente y económica de los recursos de la Organización.

Propósito del sistema de control interno

El sistema de control interno está diseñado para reducir y administrar el riesgo de incumplimiento de los objetivos y metas de la Organización y de las políticas conexas, y no para eliminarlo por completo. En consecuencia, sólo puede proporcionar una garantía razonable pero no absoluta de la eficacia de los controles. Se basa en un proceso continuo que permite determinar los principales riesgos, evaluar la naturaleza y el alcance de esos riesgos, y administrarlos de forma eficaz, eficiente y económica.

El control interno es un proceso en el que participan los órganos rectores, el Director General, el equipo directivo superior y otros miembros del personal, y que está diseñado para proporcionar una garantía razonable del logro de los siguientes objetivos de control interno:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones y salvaguarda de los activos,
- Fiabilidad de los informes financieros, y
- Conformidad con el reglamento y la reglamentación aplicables.

En consecuencia, a nivel operativo, el sistema de control interno de la OMPI no se limita a la aplicación de una política o un procedimiento en determinados momentos, sino más bien de forma continua a todos los niveles de la Organización mediante procesos de control interno que garanticen los objetivos anteriormente mencionados.

La presente declaración sobre los procesos de control interno de la OMPI, tal como se describen supra, se aplica al ejercicio concluido el 31 de diciembre de 2015, y hasta la fecha de aprobación de los estados financieros de la Organización para 2015.

Gestión de riesgos y marco de control

La gestión de riesgos se ha integrado plenamente en la planificación del trabajo bienal y anual, y las disposiciones normativas por las que se rige la OMPI recogen pormenorizadamente el marco de gestión de riesgos y controles internos de la Organización. Existe una herramienta informática que permite realizar un registro integral y coherente de los riesgos que afectan a cada programa y a la Organización en su conjunto. A lo largo del pasado año, la presentación de informes también experimentó una mejora sustancial, gracias al desarrollo de la Consola de Gestión de Riesgos, que proporciona información en tiempo real sobre los riesgos y las respuestas asociadas. Los responsables de los riesgos y de la adopción de medidas de respuesta son alertados automáticamente por correo

electrónico cuando se crean nuevos registros o cuando se acerca el vencimiento de algún plazo. Los riesgos aparecen claramente identificados y descritos en el presupuesto por programas (en el que se desglosan por programa), y se informa periódicamente al Grupo de Gestión de Riesgos –que preside– de los riesgos más importantes que afectan a los programas y a la Organización.

La misión del Grupo de Gestión de Riesgos es fomentar en el seno de la OMPI una cultura de gestión financiera y de los riesgos responsable y eficaz, y aprobar la estrategia de gestión de riesgos de la Organización. El Grupo examina y supervisa la situación financiera de la OMPI y los riesgos que pueden suponer una mayor amenaza para el logro de los resultados previstos de la Organización. Si bien la OMPI intenta en la medida de lo posible minimizar las repercusiones de los riesgos surgidos en la consecución de sus metas estratégicas y resultados previstos, para el funcionamiento de cualquier organización es preciso aceptar un cierto nivel de riesgo. Ese umbral define el apetito de riesgo de la Organización, y constituye la referencia respecto a la cual la OMPI gestiona activamente sus riesgos. El Grupo de Gestión de riesgos propone un nivel de apetito de riesgo adecuado para la Organización, que debe ser refrendado por los Estados miembros.

En 2015, las Asambleas aprobaron una nueva política de inversiones para la OMPI, que aporta a la Organización un enfoque de inversión revisado. Con la entrada en vigor de la nueva política, se ha modificado la composición del Comité Asesor en materia de Inversiones, que ahora preside. El Comité seguirá supervisando las inversiones realizadas en nombre de la Organización, para garantizar que se ajusten a la política de inversiones. La situación de liquidez de la OMPI siguió siendo sólida durante todo el año 2015.

El Comité de Revisión de Contratos y el alto funcionario encargado de adquisiciones siguen estudiando los casos de adquisiciones pertinentes y me brindan asesoramiento sobre iniciativas adecuadas en materia de adquisiciones.

Examen de la eficacia

El examen sobre la eficacia del sistema de control interno se basa principalmente en:

- El equipo directivo superior, en particular los Directores Generales Adjuntos y los Subdirectores Generales, que desempeñan funciones importantes y son responsables del logro de los resultados previstos, el rendimiento, las actividades de sus respectivas divisiones y los recursos que se les ha confiado. El principal medio de información son las reuniones periódicas organizadas por el equipo directivo superior.
- Las cartas de manifestaciones firmadas por funcionarios clave de la OMPI. En tales cartas dichos funcionarios reconocen la responsabilidad que les compete respecto de la existencia y el mantenimiento, en el seno de los programas, de sistemas eficaces y un mecanismo general de control interno destinado a señalar y/o detectar los casos de fraude y errores serios.
- El Oficial Jefe de Ética Profesional, que proporciona asesoramiento confidencial y recomendaciones a la Organización y al personal sobre ética y normas de conducta, y promueve la sensibilización en materia de ética y conducta responsable en la gestión de los casos relativos a denuncias de comportamiento poco ético, incluidos los casos de conflicto de interés.
- La División de Supervisión Interna (DSI), en cuyos informes de auditoría interna, evaluaciones y servicios de asesoramiento me baso, y que también presenta informes a la Comisión Consultiva Independiente de Supervisión (CCIS). Estos

informes proporcionan información independiente y objetiva sobre la adecuación y eficacia del sistema de controles internos de la Organización, y las funciones conexas de supervisión.

- La Comisión supervisa el proceso de auditoría verificando que desde la Administración de la OMPI se aplican las recomendaciones de la auditoría y se adoptan medidas oportunas, eficaces y adecuadas para hacerlas efectivas. Como resultado de esa supervisión, la CCIS comunica a los Estados miembros las implicaciones de las recomendaciones y observaciones, si procede, y resalta la importancia de cuestiones concretas cuando lo estima oportuno. En último lugar, la CCIS informa periódicamente de sus trabajos a los Estados miembros y presenta informes cada año al Comité del Programa y Presupuesto (PBC) y a la Asamblea General.
- La Dependencia Común de Inspección (DCI) del Sistema de las NN.UU.,
- El Auditor Externo, cuyos comentarios son sometidos al PBC y a la Asamblea General, y
- Las observaciones de los órganos rectores.

Conclusión

Un sistema eficaz de control interno, por bien diseñado que esté, tiene limitaciones inherentes, incluida la posibilidad de eludirlo y, por tanto, sólo puede ofrecer una garantía razonable. Además, la evolución de las condiciones puede incidir en la eficacia del control interno a lo largo del tiempo.

En tanto que Director General me aseguro de que al fijar las pautas desde los niveles jerárquicos superiores se envía un mensaje claro de que los controles internos son indispensables para la Organización y me comprometo a atajar cualquier deficiencia que se detecte en los controles internos a lo largo del año y a garantizar el perfeccionamiento constante del sistema de controles internos.

Sobre la base de lo anteriormente mencionado, puedo afirmar, según mi saber y entender y la información de la que dispongo, que no existe ninguna deficiencia fundamental que pudiera impedir la emisión de un dictamen sin reservas por parte del Auditor Externo sobre los estados financieros de la Organización, ni tampoco existen cuestiones importantes derivadas de éstos que sería necesario exponer en el presente documento respecto del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2015.



Francis Gurry
Director General

[Fin del documento]