

## **Informe del Comisario de Cuentas**

La Directora General tiene el honor de transmitir a la 65.ª Asamblea Mundial de la Salud el informe del Comisario de Cuentas sobre las operaciones financieras de la Organización Mundial de la Salud en el ejercicio financiero 2010-2011 (véase el anexo).



## ANEXO

**INFORME DEL COMISARIO DE CUENTAS A LA 65.<sup>a</sup> ASAMBLEA  
MUNDIAL DE LA SALUD SOBRE LAS OPERACIONES FINANCIERAS  
DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD EN EL EJERCICIO  
1 DE ENERO DE 2010 - 31 DE DICIEMBRE DE 2011**

**INTRODUCCIÓN**

1. A tenor de la resolución WHA60.7, la auditoría de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para los ejercicios 2008-2009 y 2010-2011 se asignó al Contralor y Auditor General de la India.
2. El alcance de la auditoría responde a lo dispuesto en el artículo XIV del Reglamento Financiero y en las atribuciones adicionales respecto de la auditoría externa que figuran en el apéndice de dicho Reglamento. La auditoría se llevó a cabo de conformidad con las normas internacionales de auditoría y se centró en aspectos financieros, así como en cuestiones relacionadas con el cumplimiento y el desempeño.
3. Este es el último informe extenso que presento a la Asamblea Mundial de la Salud. He tenido el placer de haber cumplido dos mandatos como Comisario de Cuentas de la Organización Mundial de la Salud. La Presidenta de la Comisión de Auditoría de Filipinas ha sido nombrada Comisaria de Cuentas de la OMS. Le deseo que tenga éxito en su cometido. La Asamblea Mundial de la Salud puede estar segura de que el traspaso se hará sin complicaciones, sobre todo gracias a la aplicación de las Normas Contables Internacionales para el Sector Público (IPSAS) en la OMS desde 2012.
4. En los últimos ocho años, la Organización emprendió varias iniciativas para mejorar la buena gestión. La aplicación de las IPSAS y la puesta en funcionamiento del Sistema Mundial de Gestión han propiciado la discusión en torno a algunos problemas de auditoría interesantes y complejos. La implantación del Sistema Mundial de Gestión fue una iniciativa de gran envergadura que dio por resultado un procesamiento uniforme y transparente de los datos financieros y técnicos. La Secretaría está en vías de implantar un sistema de gestión de riesgos corporativos. También se está estableciendo un nuevo marco de control financiero. Deseo agradecer a la Secretaría y a todos los miembros de la Organización la cooperación y el apoyo que me prestaron en el cumplimiento de mis deberes como Comisario de Cuentas. Sin embargo, hay muchas recomendaciones, aceptadas por la Administración, que requieren un seguimiento considerable. Dichas recomendaciones se han vuelto a poner de relieve en el presente informe y exigirán de la Administración una atención constante.
5. Quiero también agradecer a los Estados Miembros, en primer lugar, que me hayan dado la oportunidad de ser el Comisario de Cuentas de la OMS y, en segundo lugar, el gran apoyo que me brindaron durante mi mandato.
6. En el ejercicio financiero 2010-2011 se realizaron auditorías en todas las oficinas regionales de la Organización. Se hizo lo propio en seis oficinas en el país. Mi informe interino, que contiene los resultados de las auditorías efectuadas en el primer año del ejercicio, se transmitió a la 64.<sup>a</sup> Asamblea Mundial de la Salud en el documento A64/30. En él se presentaron los resultados de las auditorías efectuadas en las oficinas regionales para África y para el Pacífico Occidental. El informe incluyó también los resultados de los exámenes exhaustivos que se llevaron a cabo del funcionamiento de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna y de la unidad de Gestión de Ingresos y Consignaciones en la Sede.

7. En el segundo año del ejercicio se siguieron realizando auditorías en diferentes niveles de la Organización. Se hicieron auditorías en las oficinas regionales para el Mediterráneo Oriental (EMRO), para Europa (EURO) y para Asia Sudoriental (SEARO). También se realizaron auditorías en cuatro oficinas en el país. Se realizó un examen exhaustivo del funcionamiento del Sistema Mundial de Gestión y del sistema de planificación de los recursos institucionales, junto con los sistemas correspondientes de tecnología de la información. También se llevó a cabo la auditoría de los estados de cuenta.

8. Las relaciones de trabajo con la Secretaría han sido constructivas y las auditorías efectuadas en niveles y lugares diferentes fueron facilitadas por la cooperación excelente de la Secretaría y las administraciones de las oficinas regionales y las oficinas en los países. La coordinación con la Oficina de Servicios de Supervisión Interna ha sido constante y completa. Cuando fue necesario, se confió en la capacidad profesional en materia de supervisión interna.

9. Los resultados sobresalientes de las auditorías realizadas, previa discusión a fondo con el personal directivo correspondiente, se comunicaron a estas mediante cartas sobre asuntos de gestión. Los más destacados se han incorporado al presente informe debidamente agrupados.

10. La Secretaría ha aceptado las recomendaciones formuladas en el informe y me ha garantizado que se adoptarán las medidas necesarias al respecto.

## **DICTAMEN DE AUDITORÍA SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL EJERCICIO 2010-2011**

11. De conformidad con las atribuciones del Comisario de Cuentas, debo emitir un dictamen sobre los estados financieros del ejercicio de 1 de enero de 2010 a 31 de diciembre de 2011. La auditoría de los estados financieros del ejercicio correspondiente a 2010-2011 no reveló deficiencias ni errores que pudieran considerarse sustanciales con respecto a la exactitud, exhaustividad y validez de dichos estados en su conjunto, por lo que el Comisario de Cuentas ha emitido un dictamen de auditoría sin reservas sobre los mencionados estados financieros correspondientes al ejercicio que concluyó el 31 de diciembre de 2011.

12. Además de la certificación de los estados financieros de la OMS, también se examinaron las cuentas separadas del Programa Africano de Lucha contra la Oncocercosis, el Fondo de Depósito para el Programa Especial de Investigaciones y Enseñanzas sobre Enfermedades Tropicales, el Fondo de Depósito para el Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/Sida, el Centro Internacional de Cálculo Electrónico, el Centro Internacional de Investigaciones sobre el Cáncer, y el UNITAID. Los dictámenes de auditoría respectivos se transmiten por separado a los órganos rectores o los comités de gestión de dichas entidades.

## **ASUNTOS FINANCIEROS**

13. Los estados financieros correspondientes al ejercicio 2010-2011 muestran unos ingresos totales de US\$ 4848 millones y unos gastos de US\$ 4593 millones, lo cual arroja un superávit operativo de US\$ 255 millones. En los estados financieros correspondientes a 2008-2009 se presenta un déficit de US\$ 101 millones. El superávit total acumulado alcanzó US\$ 1797 millones a 31 de diciembre de 2011, por comparación con US\$ 1543 millones a 31 de diciembre de 2009.

14. En los estados financieros de 2010-2011, la situación financiera de la Organización se presenta de una manera más transparente gracias a la implantación de las Normas Contables Internacionales para el Sector Público. La adopción de la norma 23 de las IPSAS explica un cambio notable de los estados financieros, pues las contribuciones voluntarias se reconocen en cuanto se firma un acuerdo. La suma total del acuerdo se contabiliza como ingreso si la financiación es pagadera de inmediato. No obstante, si el recibo de financiación en una fecha posterior está sujeto a condiciones, se difiere el ingreso futuro. Este cambio de política ha aumentado tanto el activo como el pasivo y representa un cambio notable por comparación con la forma como los ingresos se registraban en bienios anteriores.

15. En los estados financieros de 2010-2011 se asientan cuentas por cobrar por US\$ 1013,14 millones; US\$ 747,81 millones a corto plazo y US\$ 265,33 millones a largo plazo. De estos, las cuentas por cobrar en concepto de contribuciones señaladas totalizaron US\$ 109,78 millones. Las cuentas por cobrar en concepto de contribuciones voluntarias sumaban US\$ 897,95 millones; las que llevaban más de 360 días, US\$ 119,2 millones y las que pasaban de 720 días, US\$ 30,40 millones.

16. *Recomiendo* que las deudas pendientes de cobro sean examinadas y, de ser necesario, se tomen medidas para anular en asientos las contribuciones incobrables.

17. En la auditoría de los estados financieros de la OMS correspondientes al ejercicio 2010-2011, se pusieron de relieve cuestiones relativas a la existencia de saldos desfavorables, la distribución de los intereses en concepto de inversiones, los préstamos de valores en cartera, la Cuenta Especial para Gastos de Prestación de Servicios a los fondos, y los reembolsos e informes a los donantes. La Secretaría me ha asegurado que se prestará la debida atención a estas cuestiones.

## **IMPLANTACIÓN DE LAS NORMAS CONTABLES INTERNACIONALES PARA EL SECTOR PÚBLICO**

18. Como indiqué en mi informe interino,<sup>1</sup> la OMS adoptó gradualmente las IPSAS hasta su implantación completa en 2012. En el bienio 2010-2011, la OMS adoptó plenamente las normas 2 (estados de flujo de efectivo), 4 (efectos de las tasas de cambio de divisas), 6 (estados financieros consolidados e individuales), 14 (hechos ocurridos después de la fecha de la información) y 23 (ingresos por transacciones distintas de las de intercambio).

19. La OMS también ha señalado que actualmente no son pertinentes las normas 7 (inversiones en empresas asociadas), 8 (intereses en empresas conjuntas), 10 (información financiera en economías hiperinflacionarias), 11 (contratos de construcción), 16 (propiedades de inversión), 22 (divulgación de información financiera sobre el sector público en general), 26 (deterioro de activos que generan efectivo) y 27 (agricultura).

20. La Organización aún tiene que fijar los hitos de la aplicación de las IPSAS restantes. En el informe interino recomendé llevar un control de los progresos realizados en la aplicación de las IPSAS con referencia a los resultados claramente previstos con el fin de llegar a la fecha del 1 de enero de 2012 fijada como plazo. La OMS tiene que seguir afanándose por lograr la aplicación completa y oportuna de las IPSAS.

---

<sup>1</sup> Documento A64/30.

## REFORMAS DE LA GESTIÓN

21. El Comité Consultivo de Expertos Independientes en materia de Supervisión, en su reunión de abril de 2011,<sup>1</sup> señaló que la OMS aún tiene que avanzar en la definición de un marco de control interno muy claro y totalmente integrado que abarque la definición de los controles esenciales, junto con los procedimientos operativos estándar eficaces correspondientes, así como la jerarquía institucional de responsabilidades en materia de control. En el informe interino recomendé el fortalecimiento de los controles internos y la mejora de las disposiciones en materia de subordinación, de modo que las responsabilidades y facultades del Contralor estén sincronizadas. El examen exhaustivo del Sistema Mundial de Gestión, cuyos resultados se exponen en los párrafos siguientes, indica que los controles internos se han debilitado a causa del cambio del ambiente de trabajo de los miembros del personal.

22. En este sentido, la publicación del *eManual*, que los miembros del personal pueden consultar fácilmente en la intranet, es un paso decisivo y muy necesario en el fortalecimiento del marco de control interno. Observo que los procedimientos operativos estándar se están actualizando y que se están haciendo pruebas con la versión preliminar del tablero de mandos de la observancia. Se está trabajando en la documentación del marco de control interno, que definirá todos los puntos de control de los diversos procesos y se equiparán con los riesgos reconocidos.

23. Se está trabajando en el marco de gestión de riesgos corporativos de la OMS. Se están determinando los riesgos institucionales. Aún falta preparar los registros de riesgos, aunque la Oficina de Servicios de Supervisión Interna confeccionó una lista de riesgos que deben ser atendidos por la Organización.

24. Reconozco los esfuerzos desplegados por la Organización en el fortalecimiento del marco de control interno y *recomiendo* que siga trabajando en la adopción del marco de gestión de riesgos corporativos.

25. La OMS carece en la actualidad de una junta de gobernanza sobre tecnología de la información que brinde a la Organización un proceso general de toma de decisiones para determinar las prioridades mundiales en esta esfera. La Administración informó que el establecimiento de dicha junta es parte de la nueva estrategia de tecnología de la información. En mi opinión, la junta, integrada por representantes de puestos directivos de los usuarios, hace falta para que la estrategia de tecnología de la información concuerde con la estrategia operativa de la Organización.

26. *Recomiendo* que la junta de gobernanza sobre tecnología de la información, en la que estén representados los directivos de alto rango, se establezca con la brevedad posible.

## CONTROL PRESUPUESTARIO Y UTILIZACIÓN DE FONDOS

27. El presupuesto por programas se prepara mediante un proceso colaborativo de toda la Organización que comienza dos años antes de su ejecución. Se tienen en consideración los aportes de las estrategias de cooperación en los países, las estrategias regionales y programáticas y documentos de orientación como el Programa General de Trabajo y el plan estratégico a plazo medio. Las asignaciones presupuestarias representan el desglose del presupuesto aprobado a cada centro presupuestario para apoyar la ejecución.

---

<sup>1</sup> Véase el documento EBPBAC14/3.

28. Los centros presupuestarios, por lo común los departamentos de la Sede, las oficinas regionales o las oficinas en los países, deben responsabilizarse del presupuesto y la administración. Hubo algunos casos en las oficinas regionales y las oficinas en los países en que la utilización de los fondos fue baja por comparación con las asignaciones presupuestarias. En la Oficina Regional para el Mediterráneo Oriental, en el momento de la auditoría, la posición global de los fondos disponibles para las actividades programáticas era inferior al 50%, y la utilización de los fondos frente a los fondos disponibles era del 62%. Al concluir el bienio, la oficina regional dio a conocer un 86% de utilización de los fondos disponibles.

29. En la Oficina Regional para Asia Sudoriental, el 58% de los fondos se había utilizado en agosto de 2011, y en la Oficina Regional para Europa el 68% de los fondos disponibles se había utilizado en julio de 2011. En el momento de la auditoría, la Oficina de la OMS en Albania indicó una utilización del 50% en diversas tareas incluidas en el acuerdo de cooperación bilateral. En la oficina de la OMS en el Sudán, si bien la ejecución de los fondos de las contribuciones asignadas era del 92%, solo el 68% de los fondos de contribuciones voluntarias se había utilizado en agosto de 2011. Las oficinas regionales y en los países mencionaron varios motivos de las tasas de utilización inferiores a lo aconsejable, como la recepción retrasada de los fondos, la falta de sincronización de los acuerdos de contribuciones voluntarias, problemas de ejecución, etcétera, y accedieron a tomar medidas para acelerar la ejecución de las actividades. La Secretaría declaró que se realiza un análisis mensual de los informes sobre la gestión financiera y, además, tres veces a lo largo del bienio se efectúan análisis y ajustes del presupuesto a nivel de toda la Organización.

30. *Recomiendo* que la Organización realice exámenes periódicos para lograr la utilización óptima de las asignaciones presupuestarias.

## **GESTIÓN DE PROGRAMAS**

31. El seguimiento y la evaluación del desempeño son parte integral del marco de gestión basada en resultados de la OMS. El seguimiento del desempeño es un examen continuo de los progresos realizados, mientras que la evaluación consiste en la emisión periódica de un juicio sobre los logros. La Oficina Regional para Europa ha puesto en práctica un sistema de notificación mensual por las oficinas en los países. Sin embargo, no todas las oficinas notificaron con regularidad. Las oficinas de la OMS en Albania y en Ucrania no estaban notificando mensualmente. He tomado nota de las seguridades que me han dado la Oficina Regional para Europa y las oficinas de la OMS en Albania y en Ucrania para mejorar el mecanismo de seguimiento.

## **FONDOS COMPROMETIDOS**

32. En el informe interino recomendé que los centros presupuestarios adoptaran las medidas necesarias para liquidar los fondos comprometidos lo antes posible. En el momento de la auditoría, los centros presupuestarios seguían teniendo una cantidad elevada de fondos comprometidos. En la Oficina Regional para el Mediterráneo Oriental, los fondos comprometidos constituían el 11% de los fondos utilizados; la cifra correspondiente en la Oficina Regional para el Asia Sudoriental era del 14%. La oficina de la OMS en el Sudán tenía comprometidos un 44% de los fondos utilizados.

33. *Recomiendo* que se haga el seguimiento necesario para procurar que los acuses de recibo de bienes y servicios estén en orden para liquidar lo antes posible los fondos comprometidos.

## CONCILIACIONES BANCARIAS

34. La conciliación bancaria es un proceso que explica la diferencia entre el saldo de la cuenta bancaria de una organización, según el estado presentado por el banco, y la cantidad correspondiente según el libro mayor. Por lo tanto, representa un instrumento importante de control interno y ayuda en gran medida a mejorar la fiabilidad de los estados financieros y, como consecuencia, a prevenir y reconocer los errores y el fraude. Se examinó exhaustivamente el proceso de conciliación bancaria en la sede de la OMS. El estudio de 36 cuentas bancarias pertenecientes a oficinas regionales y en los países, cuyos estados de conciliación se proporcionaron, reveló que en 12 cuentas los saldos del estado de conciliación del banco no coincidían con el saldo en el libro mayor, de manera que el proceso de conciliación había quedado incompleto. Además, con relación a ciertas cuentas bancarias había partidas sin conciliar que habían estado pendientes por mucho tiempo, a veces incluso desde el ejercicio financiero precedente.

35. En las auditorías realizadas en las Oficinas Regionales para Europa, el Mediterráneo Oriental y Asia Sudoriental, así como en la oficina de la OMS en Ucrania, observamos demoras en la recepción de los estados bancarios y en las conciliaciones bancarias, así como la persistencia de partidas sin conciliar por tiempo prolongado. Las oficinas regionales señalaron que las demoras se produjeron en 2010 y comienzos de 2011. Sin embargo, ahora las conciliaciones bancarias están completas hasta finales de 2011. Con relación a las partidas sin conciliar, las oficinas regionales y la oficina en el país explicaron que se trataba de partidas anteriores a la implantación del Sistema Mundial de Gestión que en ese momento se estaban conciliando con la ayuda del Centro Mundial de Servicios. Por su parte, la Sede estuvo de acuerdo en que hacía falta un sistema central más sólido para el examen y la notificación de las conciliaciones bancarias.

36. Teniendo en cuenta la importancia de la conciliación bancaria como parte del control interno, *recomiendo* que la OMS adopte las medidas necesarias para implantar un sistema de examen y notificación de las conciliaciones bancarias de manera oportuna y exacta. La OMS debería seguir concediendo una gran prioridad a la resolución de todas las partidas sin conciliar en los estados de conciliación bancaria, en particular las que han estado pendientes por mucho tiempo.

## ADELANTOS

37. De conformidad con el *eManual*, el sistema de adelantos es una forma de contabilidad financiera que se usa para las cuentas bancarias y los gastos menores de las oficinas en los países. Se caracteriza por el establecimiento de un límite máximo; al final del periodo o cuando las circunstancias lo exigen, la oficina de control repone el nivel de dicho límite. La Sede y las oficinas regionales son las oficinas de control de los adelantos. En la Oficina Regional para Europa, 17 titulares de cuentas de adelantos tenían regularmente en estas montos superiores al límite máximo establecido. En la Oficina Regional para el Mediterráneo Oriental, se constató que 11 titulares de cuentas de adelantos efectuaron gastos por encima del límite máximo y en cinco casos las reposiciones rebasaron dicho límite. En la oficina de la OMS en el Sudán, las reposiciones se hacían sin tomar en consideración el saldo de las cuentas de adelantos, lo que daba lugar a montos superiores al límite máximo. En las oficinas de la OMS en Albania, el Sudán y Ucrania no se efectuaron verificaciones del efectivo sin previo aviso. En la Oficina Regional para Asia Sudoriental se observó que las oficinas en los países no estaban enviando regularmente las cuentas mensuales a causa de las demoras en la conciliación. También se observaron atrasos en la presentación de informes mensuales en las oficinas regionales para Europa y para el Mediterráneo Oriental.



38. He tomado nota de los esfuerzos desplegados por la Oficina Regional para Europa con el fin de integrar un grupo de observancia que examinará las cuentas de adelantos basándose en la evaluación de riesgos de todas las oficinas en los países. La Oficina Regional para el Mediterráneo Oriental ha asegurado la observancia total de los límites máximos y ha recibido rendimientos mensuales de todos los titulares de cuentas de adelantos al 31 de diciembre de 2011. La Oficina Regional para Asia Sudoriental aseguró que las cuentas de adelantos mensuales de las oficinas en los países ya se están recibiendo con regularidad.

39. *Recomiendo* que las oficinas que controlan cuentas de adelantos fortalezcan los controles internos para procurar que los rendimientos mensuales enviados por los titulares de las cuentas se reciban a tiempo y se reduzcan al mínimo los casos de persistencia de saldos excesivos.

## ACTIVIDADES DE COMPRAS DE LAS OFICINAS EN LOS PAÍSES

40. **Compra de bienes:** Los principios del proceso de adquisiciones de la OMS prescriben una competencia transparente entre los proveedores en potencia. Todas las personas y entidades que de manera directa o indirecta se relacionan con la función de compras tienen la responsabilidad de proteger la integridad del proceso y mantener la equidad y la transparencia. Todas las compras y adquisiciones se harán siempre velando por los intereses de la OMS y habrán de ser coherentes con los objetivos y resultados previstos. Las auditorías realizadas en las oficinas regionales y en los países indicaron que no se están observando como es debido las disposiciones del Manual de la OMS con respecto a la convocatoria de licitaciones y a la competencia completa y libre.

41. En la Oficina Regional para Asia Sudoriental se observaron casos de documentación insuficiente en la carpeta de gestión de registros, la evaluación incompleta de la totalidad de los requisitos, la estandarización incompleta del equipo, las compras a un solo licitador y las compras por nombre registrado. En la oficina de la OMS en Myanmar hubo casos en que no se convocó una licitación y no se separaron las funciones relativas a las actividades de compras. En la Oficina Regional para el Mediterráneo Oriental, las compras de emergencia tardaron mucho, lo cual va en contra del propósito. De modo parecido, en la Oficina Regional para Europa se observaron casos de documentación insuficiente, ausencia de licitaciones abiertas y competitivas, e informes de adjudicación deficientes e incompletos para justificar las decisiones en materia de compras. La auditoría de la oficina de la OMS en Albania puso de manifiesto casos de compras directas de un vendedor particular sin la debida justificación, documentación insuficiente, ausencia de separación de funciones y recibo de bienes sin comprobación.

42. He tomado nota de las seguridades dadas por las oficinas regionales para Europa y para el Mediterráneo Oriental de que introducirán comprobaciones previas para velar por el cumplimiento de las normas sobre licitación y selección prescritas por la OMS. Las oficinas en los países también han asegurado que aplicarán, en letra y espíritu, las directrices de la OMS en materia de compras.

43. **Contratación de servicios:** En el informe interino puse de relieve diversos casos de incumplimiento de los requisitos de los acuerdos para la ejecución de un trabajo, uno de los mecanismos que utiliza la OMS para contratar servicios. Con motivo de las auditorías realizadas sobre el terreno, seguimos observando muchos casos en que no se justificaba la selección del contratista; no se convocaba una licitación para seleccionar al contratista; no se asentaba por escrito la justificación para el pago de adelantos; se obviaban los requisitos de contratación so pretexto de una larga asociación con los contratistas; había diferencias injustificadas entre el calendario de pagos de conformidad con el mandato y los pagos reales; y los informes de adjudicación eran deficientes o faltaban. En la Oficina Regional para Europa se concedieron contratos sin licitación, no se registraron los productos que debían entre-

garse, los pagos se hicieron sin haber recibido el informe técnico y hubo veces en que el comité de examen de contratos concedió aprobaciones retroactivas. Se observaron problemas parecidos en las Oficinas Regionales para Asia Sudoriental y para el Mediterráneo Oriental, y este año se realizaron auditorías en las oficinas en los países. He tomado nota de la respuesta de las Oficinas Regionales para Europa y para el Mediterráneo Oriental de que el equipo encargado de vigilar la observancia empezará a hacer comprobaciones anticipadas para velar por la adhesión a las reglas de la OMS.

44. En los últimos siete informes que he presentado a la Asamblea Mundial de la Salud he señalado los problemas relativos al incumplimiento de las directrices de la OMS para la compra de bienes y la contratación de servicios. Habida cuenta del desembolso total de US\$ 1356 millones en concepto de compra de bienes y contratación de servicios correspondiente al bienio en curso, considero que hacen falta esfuerzos serios en esta esfera para velar por la observancia de los procedimientos establecidos. Por consiguiente, recomiendo enérgicamente que se mejore la observancia de las disposiciones del Manual de la OMS acerca de las adquisiciones.

## GESTIÓN DE ACTIVOS E INVENTARIO

45. **Gestión de activos fijos:** En el Manual de la OMS se establecen las normas relativas a la administración, el mantenimiento, la verificación, la notificación, las pérdidas, los robos y la eliminación de activos fijos (inmovilizado material) adquiridos por la Organización y en posesión de esta. Las auditorías realizadas en las oficinas regionales y en los países indicaron que el mantenimiento del registro de activos fijos, fundamental para la gestión de estos, presenta problemas de peso a causa de la deficiencia de los datos. Si bien los datos sobre activos fijos se trasvasaron del sistema anterior al Sistema Mundial de Gestión, se comprobó que estaban incompletos y que muchos detalles de importancia decisiva no se registraron. Entre ellos figuran la ubicación física de los activos, el número de la orden de compra, los detalles del vendedor, los pormenores de la garantía, etcétera. En la Oficina Regional para Asia Sudoriental se observaron asientos duplicados de los activos. En la Oficina Regional para el Mediterráneo Oriental hubo casos en que el comité de vigilancia de la propiedad aprobó sistemáticamente la enajenación de activos sin sopesar los motivos de la pérdida o el robo de artículos. Se observaron también incongruencias entre la lista que llevaban las oficinas regionales y la lista de las oficinas en los países. Hubo también deficiencias en la verificación de los activos y problemas con el sistema de código de barras.

46. **Gestión del inventario:** Las auditorías realizadas durante el año indicaron la necesidad de llevar registros actualizados y completos del inventario. En la Oficina Regional para Europa se constató que la gestión del inventario era inadecuada; se informó que la gestión del inventario había resultado afectada por la inundación del edificio, pero se aseguró que los procedimientos relativos al inventario mejorarían con el nuevo procedimiento operativo estándar. En la Oficina Regional para el Mediterráneo Oriental y las oficinas en el país donde se realizaron auditorías este año, no se había hecho la comprobación física del inventario. He tomado nota de la respuesta de la oficina regional acerca de la introducción de un nuevo procedimiento operativo estándar que incluiría la aplicación de las IPSAS al inventario.

47. *Reitero la recomendación* formulada el año pasado en el sentido de que, para implantar un sistema eficaz de gestión de activos e inventario, hay que fortalecer los controles internos relativos al registro, la valoración, la comprobación física y la custodia. Esto reviste una importancia decisiva para la aplicación de las IPSAS relativas a activos e inventario.

## ANTICIPOS AL PERSONAL

48. En mis informes anteriores a la Asamblea Mundial de la Salud he señalado el problema de los anticipos al personal que no se recuperan. Me complace señalar que la Secretaría ha establecido un equipo de proyecto bajo la supervisión del contralor para que realice un análisis completo de los saldos acumulados por los anticipos de sueldo y procurar que, cuando corresponda, la Organización los recupere. Como resultado de la labor del equipo de proyecto, se determinó que la suma de US\$ 473 280 se anularía en asientos pues correspondía a antiguos funcionarios o no era probable que pudiera cobrarse. Si bien la mayor parte de estos casos se remontaban al periodo anterior al Sistema Mundial de Gestión, dos casos que sumaban US\$ 126 355 ocurrieron posteriormente, lo cual ponía de manifiesto la debilidad de los controles internos del módulo de la nómina de sueldos de dicho sistema, como se describe en los párrafos 71 a 74 (*infra*).

49. **Anticipos de sueldo y en concepto de alquiler:** En el informe financiero se asentó la suma de US\$ 9,8 millones como cuentas por cobrar al personal al 31 de diciembre de 2011, que representa una mejora por comparación con la cantidad de US\$ 18,5 millones registrada al 31 de diciembre de 2009. Sin embargo, del total de US\$ 6,59 millones adeudados en concepto de anticipos de sueldo y para alquiler, US\$ 2,06 millones correspondían a personas que ya no trabajaban con la Organización al 31 de diciembre de 2009. Se han iniciado las gestiones para recuperar este dinero de los antiguos miembros del personal.

50. **Anticipos para viajes:** De conformidad con la política de viajes de la OMS, los miembros del personal deben presentar la solicitud de reembolso de los gastos de viaje inmediatamente después de volver de este. El control de los anticipos pagados se ejerce mediante el proceso de recuperación de mora, que genera notas de crédito para la deducción de los anticipos para viajes del sueldo si las correspondientes solicitudes de reembolso no se presentan en un plazo de 60 días. Al 31 de diciembre de 2011 había una mora de US\$ 2,26 millones en concepto de anticipos para viajes; US\$ 668 721 correspondían a la mora durante un periodo entre 90 y 360 días, y US\$ 867 362 no se habían recuperado después de más de un año. La auditoría exhaustiva del Sistema Mundial de Gestión ha señalado la necesidad de fortalecer los controles internos del módulo de viajes. He tomado nota de que en el último trimestre de 2011 la Organización puso en práctica un nuevo control mediante un especialista que controla la conformidad con la política de viajes.

51. *Recomiendo* que la Organización siga fortaleciendo los controles internos para el cobro de los anticipos al personal. La mora relativa a los anticipos en concepto de sueldos, alquiler y viajes que tenga más de un año debería examinarse para adoptar las medidas necesarias para su cobro o, si corresponde, para anular en asientos las cantidades irre recuperables.

## SISTEMA MUNDIAL DE GESTIÓN

52. Se llevó a cabo un examen del desempeño del Sistema Mundial de Gestión, un sistema de planificación de los recursos de la empresa, de la OMS. La finalidad fue comprobar si la informatización del Sistema Mundial de Gestión se había implementado de manera económica, eficiente y eficaz según las mejores prácticas internacionales, y extraer enseñanzas para el futuro. Se eligieron cinco módulos para el examen exhaustivo. Se examinaron también los procesos de tecnología de la información y administrativos relacionados con el sistema. La auditoría abordó asimismo las inquietudes concretas planteadas por el Consejo Ejecutivo y la Asamblea Mundial de la Salud para determinar si los beneficios previstos del Sistema Mundial de Gestión se habían materializado.

53. La OMS había preparado un documento de iniciación de proyecto (2004) para poner en práctica un sistema de planificación de los recursos de la empresa a escala mundial destinado a sustituir varios sistemas disímiles de tecnología de la información que funcionaban en diversas oficinas. Se esperaba que la informatización del Sistema Mundial de Gestión redujera el tiempo destinado a asuntos administrativos e hiciera posible dedicar más atención a la ejecución de programas de salud; permitir que todos los empleados de la OMS tuvieran acceso directo a una información común; pasar de un entorno dependiente del papel a un entorno automatizado, lo cual aumentaría la transparencia y disminuiría las demoras y los errores; y aprovechar la experiencia de los miembros del personal para mejorar el desempeño y el desarrollo individual.

54. El proyecto se emprendió con un costo estimado de US\$ 55 millones y debía terminar en 2008. A octubre de 2011, el costo efectivo era de US\$ 69,12 millones. Nos dimos cuenta de que, frente a una partida de US\$ 18 millones para servicios profesionales, se gastaron US\$ 29,18 millones para pagar a integradores de sistemas; consideramos que este es el factor más importante que causó el aumento de los costos del Sistema Mundial de Gestión. La información se efectuó por fases y culminó en la Oficina Regional de la OMS para África en enero de 2011. El sistema se ha implementado en todas las regiones, excepto en las Américas.

55. El Sistema Mundial de Gestión está basado en Oracle Financial 11.4.1 y los integradores de sistemas estuvieron a cargo de Satyam Computers hasta 2010; el año pasado, el integrador de sistemas fue la Oficina Regional para el Pacífico Occidental.

56. **Logros del Sistema Mundial de Gestión:** El sistema se ha desplegado en la Sede y en todas las regiones, excepto la Región de las Américas. Considero que se trata de un esfuerzo plausible habida cuenta de que la implementación se llevó a cabo en una zona geográfica de gran extensión; el despliegue se realizó en dos idiomas; y estuvieron involucrados varios millares de empleados. A mi modo de ver, el Sistema Mundial de Gestión ha impulsado una mayor transparencia, pues los detalles de los gastos se conocen hasta el nivel de las facturas. Ha permitido el acceso instantáneo a datos que en los sistemas anteriores se demoraban algunos meses. El Sistema Mundial de Gestión facilitó la tramitación centralizada de operaciones como la gestión de las ausencias por enfermedad, los reembolsos de los gastos de viaje, los sueldos y otros pagos, lo que podría dar por resultado un ahorro en mano de obra y una mayor especialización.

57. **Despliegue del Sistema Mundial de Gestión:** El sistema se ha desplegado por fases en las regiones. Hubo demoras que fluctuaron entre 8 y 40 meses. La Administración atribuyó las demoras a varios motivos importantes: los integradores de sistemas avanzaron más lentamente de lo previsto; los puestos del Sistema Mundial de Gestión tardaron en ocuparse; se realizó otro proyecto piloto en la fase de definición; se necesitó más trabajo para establecer los principios rectores mundiales; se subestimaron los requisitos de los productos previstos; el proceso de examen regional fue más dilatado de lo previsto; se tardó más tiempo en llegar a un acuerdo acerca del alcance del desarrollo; hubo dificultades para conseguir que los usuarios apropiados intervinieran en el diseño en el momento justo; se subestimaron las actividades de diseño funcional; la dependencia de las decisiones del modelo de prestación de servicios; las peticiones de cambios aumentaron el trabajo; la falta de calidad de los resultados obtenidos ocasionó ciclos de examen prolongados y reiterativos, entre otros. En mi opinión las demoras podrían atribuirse al cambio en el alcance del proyecto del Sistema Mundial de Gestión. La decisión de adoptar un proceso centralizado se tomó en etapa muy avanzada del ciclo del proyecto. Así, la implementación de SIEBEL no se había contemplado originalmente, y el sistema de gestión de registros no formaba parte del proyecto original.

58. **Examen exhaustivo de los módulos del Sistema Mundial de Gestión:** Elegimos cinco módulos para efectuar un examen a fondo: recursos humanos esenciales y gestión de licencias; cuenta de

anticipos electrónicos; activos fijos; centro mundial de gestión de programas y datos mundiales; y extensión de la administración de sistemas. Estos módulos se habían adaptado a las necesidades de la OMS. El examen nos llevó a concluir que algunas reglas administrativas no se validaron en los módulos. También observamos un debilitamiento del marco de control interno. La Administración contestó que las reglas administrativas se habían validado al diseñar los módulos. Concedió, sin embargo, que el hincapié que se hizo en el autoservicio, la aprobación de los gestores y la menor validación directa ocasionó cierto debilitamiento de los controles internos. Un principio rector importante del Sistema Mundial de Gestión fue la disminución del control inicial, con más responsabilidad individual y gestorial, complementada por comprobaciones ulteriores. La Administración aceptó que en algunos procesos hay que reexaminar este modelo, y dio el ejemplo de la reposición de la comprobación de la certificación de los viajes antes de aprobar las solicitudes correspondientes.

59. Como la OMS está aplicando la primera ronda de mejoras del Sistema Mundial de Gestión y tiene planes de reducir la adaptación de este a la medida, *recomiendo* que la Organización analice las repercusiones y los riesgos de cada cambio en los procesos, tareas y controles antes de llevarlos a la práctica. Esto permitirá apreciar mejor el efecto de los cambios y aplicar controles compensatorios llegado el caso.

60. En cuanto a la **gestión de las licencias**, observamos casos en que la ausencia solicitada no se confirmó a tiempo; no se incorporó en el sistema el tiempo límite para la notificación; hubo un exceso de ausencias compensatorias y por horario flexible; no se validó la licencia anual máxima que puede acumularse; y hubo casos de saldo de licencias negativo. Por lo que toca a **recursos humanos esenciales**, observamos un elevado número de casos en que no se habían incorporado los datos sobre los dependientes. Constatamos que únicamente 786 empleados habían anotado detalles sobre los miembros de la familia, a pesar de que, según las carpetas destinadas a los usuarios, todos los miembros del personal deben hacerlo al comienzo de su nombramiento, siempre que se produce un cambio y anualmente.

61. La Administración indicó que ya había instituido la verificación anual de licencias en enero de cada año. Se está examinando la factibilidad de mejorar el sistema para confirmar automáticamente todas las ausencias en una fecha determinada, y entonces congelar las licencias del año civil y validar el tiempo de horario flexible, las ausencias compensatorias y las ausencias por adelantado. La Administración aseguró que se estaba verificando la presentación de los datos sobre dependientes y miembros de la familia.

62. El examen minucioso del módulo de **anticipos electrónicos** reveló que las normas administrativas acerca de los límites de las órdenes de compra (US\$ 50 000 o el equivalente en moneda local) y los límites en los pagos (US\$ 2500 o el equivalente en moneda local) no se habían incorporado en el sistema. El módulo funciona mediante una combinación de procedimientos informáticos y manuales: la aprobación se hace manualmente; lo mismo ocurre con la conciliación entre el estado de la cuenta bancaria, el libro de caja y el libro mayor. La mezcla de procedimientos informáticos y manuales, amén de la ausencia de controles del sistema, expone todo el proceso a un riesgo considerable, especialmente en las oficinas pequeñas en los países donde una sola persona se ocupa de todo el trámite de las transacciones de anticipos, incluida la conciliación bancaria.

63. La Administración explicó que este módulo se había hecho muy sencillo a propósito, con el fin de permitir su uso por una amplia variedad de personas cuyos conocimientos financieros difieren mucho. Estuvo de acuerdo en que hace falta mejorar el seguimiento de las conciliaciones utilizando el módulo de anticipos electrónicos. También puede ser necesario mejorar la supervisión central de las conciliaciones de las cuentas de anticipos. Si bien hay cierto margen para mejorar, a la Administración no le pareció práctico agregar más controles al sistema, habida cuenta de la índole del módulo.

La firma en el papel sirve de hecho como un control más sólido para comprobar que se han efectuado las conciliaciones. Se aceptó también que el uso de órdenes de compra presenta puntos flacos en este módulo a nivel de los países. Algunas directrices sobre la utilización de órdenes de compra en el módulo de anticipos electrónicos tienen que aplicarse con más rigor.

64. En cuanto al módulo de **gestión de programas**, observamos que en los planes de trabajo aprobados no se mencionaba a los funcionarios encargados a nivel de tarea principal y tareas secundarias, pese a que este es un requisito de las reglas administrativas para la planificación de operaciones. En muchos proyectos no se clasificaron la tarea principal ni las secundarias, lo que podría repercutir en el seguimiento y la presentación de informes de los planes de trabajo, y a su vez afectaría a la realización del proyecto. Pudimos observar que, a pesar de que las notas de orientación especifican que los resultados previstos a nivel de toda la Organización deben tener metas y puntos de partida, estos se omitieron muchas veces.

65. La Administración señaló que ciertas normas administrativas del sistema se hicieron obligatorias a propósito para planificar los trabajos (por ejemplo, funcionarios encargados de las tareas principales, clasificaciones de las funciones básicas, vinculación con los resultados previstos a nivel de toda la Organización aprobados, validación de los costos planificados por comparación con la asignación en el presupuesto por programas), y al mismo tiempo se introdujo en el Sistema Mundial de Gestión un aviso para otras normas administrativas (por ejemplo, funcionario encargado de tareas secundarias y clasificaciones restantes). Hacer obligatorios todos los requisitos entorpecería la aprobación de los planes de trabajo, y en consecuencia su ejecución oportuna. La OMS seguirá insistiendo en que los centros presupuestarios velen por la observancia de las reglas administrativas. Los miembros del personal de las unidades de planificación de las oficinas regionales y la Sede, que vinculan los resultados previstos a nivel de toda la Organización con las tareas recién creadas, tendrán que procurar que estas observen las reglas administrativas (por ejemplo, funcionarios encargados, clasificaciones).

66. El examen del módulo de **activos fijos** reveló que no había validación administrativa ni controles compensatorios, lo cual daba por resultado datos erróneos. Los asientos de los bienes en el sistema carecían de detalles importantes, tales como número de factura, número de orden de compra, costo original de los bienes, nombre del vendedor y ubicación efectiva de los activos. Se encontraron distintos activos con el mismo código de barras y número de activo. Se encontró información sobre la amortización de ciertos activos que ya estaban totalmente amortizados. La información sobre una categoría de los activos se aceptaba para todas las categorías.

67. Yo había recomendado que la Administración adaptara el módulo de activos fijos para ingresar forzosamente detalles como costo y ubicación, o bien reforzar controles alternativos para examinar los datos introducidos a fin de comprobar que estos detalles siempre pudieran consultarse en el sistema. La Administración aceptó las recomendaciones y añadió que se estaba trabajando en paralelo para atender la recomendación de adaptar a la medida el módulo de activos fijos o fortalecer los controles alternativos. Se estaba ultimando el procedimiento operativo estándar para la gestión de los activos fijos con miras a mejorar la integridad de los datos en el registro correspondiente.

68. El **Centro Mundial de Datos** es un depósito central de información que los servicios de la Organización necesitan para sus aplicaciones y que puede provenir del Sistema Mundial de Gestión. Estas transacciones se originan en este último y terminan en otros sistemas anteriores (información de salida) o viceversa (información de entrada). El examen del centro indicó que las funciones actualmente desempeñadas por las «páginas blancas» podría realizarlas el Sistema Mundial de Gestión, lo que eliminaría la necesidad de conservar el sistema anterior y la interfaz correspondiente. Se observó que faltaban registros en las tablas transferidas. La Administración estuvo de acuerdo con la observa-

ción y explicó que se trata de los fallos del sistema y que se han hecho reparaciones para eliminar estas incongruencias.

69. Recomiendo que se examine la justificación para seguir utilizando las páginas blancas y otros sistemas anteriores en el marco del Centro Mundial de Datos. La Administración estuvo de acuerdo con la recomendación y explicó que para aplicar los cambios en el Centro Mundial de Datos es preciso obtener una decisión y una aprobación administrativas.

70. El examen del módulo de **extensión para la administración de sistemas** reveló diferencias en el número de definiciones de responsabilidad del Sistema Mundial de Gestión y del cuadro de autorización de responsabilidades. Además, no se ha clasificado a los empleados en todas las oficinas regionales y se han asignado las mismas responsabilidades a los empleados que tienen la misma descripción de puesto. Recomiendo que las definiciones de responsabilidad del Sistema Mundial de Gestión se concilien inmediatamente con las responsabilidades que existen efectivamente y que las responsabilidades por defecto se asignen según parámetros más precisos. La Administración respondió que en el Sistema Mundial de Gestión no siempre es posible establecer una equivalencia unívoca entre el título del puesto y las actividades desempeñadas. Sin embargo, se está analizando una mejora para asignar responsabilidades por defecto aplicando parámetros más precisos, tales como tipo de empleado y título del puesto. La Administración también explicó que se está tratando de eliminar las discrepancias en las definiciones de responsabilidad.

71. **Análisis de las causas profundas de las cuentas por cobrar al personal:** En el párrafo 46 (*supra*) he indicado la situación actual de las cuentas por cobrar al personal y las tentativas de la OMS para lograr el reembolso de los anticipos pendientes. Efectuamos un análisis de causas profundas de las deudas pendientes en relación con la nómina de sueldos y los viajes en el Sistema Mundial de Gestión mediante el examen de las diferentes fases del desarrollo de la aplicación. Nos propusimos evaluar si los riesgos relacionados con el desarrollo se mitigaron eficazmente en el nuevo sistema antes de implementarlo.

72. En el sistema anterior de Apoyo Informativo en Administración y Finanzas (AFI) había un libro por cada empleado en el que se concentraban todas las transacciones por áreas tales como sueldo, viajes y derechos, junto con una función de búsqueda y presentación de informes que permitía obtener los detalles de la cuenta personal por empleado en un momento determinado. El sistema permitía obtener fácilmente el saldo neto adeudado del empleado. La responsabilidad de verificar y autorizar las cuentas personales estaba vinculada con el lugar de destino (las oficinas regionales o la Sede). No encontramos ninguna justificación para que se incluyera un registro para cada empleado en el Sistema Mundial de Gestión.

73. La Administración respondió que en la etapa de diseño se decidió usar la función estándar de Oracle para gestionar las cuentas personales mediante la notificación y dejando que el servicio de nómina de sueldos asumiera la responsabilidad última de aprobar los saldos. Esto era importante para conciliar plenamente estos datos con otros datos de la nómina de sueldos que podrían utilizarse para las declaraciones de impuestos y otras necesidades de presentación de informes. Además, la Administración está poniendo en práctica la recomendación de reconocer todas las cuentas del libro mayor vinculadas con las «cuentas personales» de la nómina de sueldos. Se ha habilitado un nuevo campo descriptivo flexible para registrar detalles que ayudará a seleccionar detalles acerca del empleado en el libro mayor. Además, se está preparando un informe para recuperar otras deudas pendientes en concepto de viajes y seguro de enfermedad del personal. Asimismo, un equipo de proyecto dirigido por el contralor examina las cuentas personales e informa a la Directora General para mostrar los progresos realizados en la recuperación de saldos adeudados.

74. La Administración aceptó mi recomendación de que, en el futuro, se definan los requisitos administrativos integrados mediante la unificación de las necesidades respectivas de los departamentos vinculados en la etapa de planificación y que el documento de diseño del programa sea revalidado por los responsables antes de desarrollar la aplicación.

75. En relación con el módulo de **viajes**, nuestro análisis reveló que al introducirse el Sistema Mundial de Gestión se adoptó un nuevo modelo según el cual incumbe a los empleados presentar los documentos justificativos para respaldar las solicitudes de reembolso de gastos de viaje. Además, el supervisor y el responsable del plan de trabajo desempeñan una función limitada en la aprobación de dichas solicitudes. Examinamos los diversos documentos relativos a la gestión y el control de riesgos y observamos que en ellos se describían los riesgos generales y los controles en el nivel macro, sin analizarlos en cada área del nuevo modelo. Observamos también que la comprobación posterior por el Centro Mundial de Servicios de las solicitudes de reembolso de gastos correspondientes a los viajes en comisión de servicio había comenzado en octubre de 2009. Sin embargo, a dos años de haber comenzado las comprobaciones, la Administración aún no presenta una decisión de política ni instrucciones contables con respecto a la recuperación relativa a las inobservancias reconocidas en la comprobación posterior.

76. La Administración añadió que ha establecido un control estándar inicial de todas las solicitudes de viaje por una persona independiente, el especialista en la verificación de la conformidad con la política de viajes, quien controla las solicitudes de viaje en comisión de servicio del personal y de otras personas. Esto ha ayudado a reconocer algunas incongruencias de la política de viajes que se han abordado en fecha reciente. A finales de 2011 se envió una nota informativa a todo el personal para anunciar el inicio del proceso de comprobación de la conformidad con la política de viajes. Pese a todo, aún existen puntos flacos por la inobservancia de la política al presentar las solicitudes de reembolso de gastos de viaje. Existen instrucciones y controles para vigilar la presentación apropiada de la documentación necesaria (tarjetas de embarque, cuentas de hotel, informes de viaje). Sin embargo, no hay un proceso sistemático ni sanciones para hacer frente al incumplimiento de las normas. El único paso en esta dirección es el cuadro sinóptico administrativo que se está preparando y que avisará a la Directora General cuando no se observen los procesos y las políticas.

77. **Gestión de incidentes y problemas:** Comprobamos que en la Oficina Mundial de Servicios había solicitudes sin asignar por un periodo que fluctuaba entre 0 y 1195 días. Como consecuencia, algunos problemas administrativos de gran importancia podrían persistir e interrumpir los procesos correspondientes. Esto repercute también en el seguimiento del desempeño de los agentes. Pudimos comprobar que no se ha fijado un límite de tiempo para la resolución de las solicitudes de servicio. A falta de un plazo, no es posible vigilar la resolución efectiva de los problemas y evaluar el desempeño de los agentes. Comprobamos que 1680 casos se resolvieron tras un periodo de 90 días; el máximo fue de 288 días. La priorización de las solicitudes de servicio por los agentes está basada en la urgencia del incidente y la importancia de sus consecuencias. Comprobamos que los agentes no priorizaban correctamente las solicitudes de servicio, lo que repercutía en el tiempo de resolución, sobre todo para los problemas de importancia «crucial» y «elevada». Observamos que la Oficina Mundial de Servicios no recibe los avisos de problemas de gestión enviados a diario por el Centro Internacional de Cálculos Electrónicos ni entrega fichas de turno, a pesar de que se espera que desempeñe una función clave en la gestión de incidentes.

78. *Recomiendo* que la Oficina Mundial de Servicios examine regularmente las solicitudes de servicios para asegurarse de que se asignen como es debido. La oficina debería poner en práctica el plan de acción para los indicadores del nivel de servicio y los acuerdos del nivel de operación en los que se especifiquen claramente los resultados previstos, el plazo para atender las solicitudes de servicio y la priorización por los agentes. La oficina puede fortalecer sus procedimientos internos para la resolu-



ción oportuna de las solicitudes de servicio de tal manera que el número de casos que requieren 90 días o más sea la excepción. Además de la gestión de incidentes, la oficina debería participar más activamente en el análisis de incidentes y la gestión de los problemas.

79. La Administración aceptó las recomendaciones y respondió que la Oficina Mundial de Servicios está cuantificando su propio desempeño en la atención de las solicitudes de servicio relacionadas con la tecnología de la información y la comunicación. En este momento, la oficina se limita a gestionar el proceso de comunicación de un extremo al otro para la gestión de problemas y los incidentes graves. Sin embargo, como parte del seguimiento del desempeño, la oficina desempeñaría una función más importante en el proceso integral de gestión preventiva de los problemas. En tal virtud, la oficina está preparando los indicadores del nivel de servicio y los acuerdos del nivel de operación con los encargados pertinentes de los servicios del Departamento de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones. Los acuerdos del nivel de operación también incluirán el procedimiento para seleccionar las prioridades del agente frente a determinado tipo de problemas; esto quedará listo a finales del tercer trimestre de 2012.

80. **El trabajo del Centro Mundial de Servicios:** Examinamos el problema de la evaluación del desempeño del Centro Mundial de Servicios. Observamos que en los informes técnicos mensuales se excluía un elevado porcentaje de los cálculos del tiempo que tarda en realizarse cada transacción, lo cual mengua la utilidad de la notificación e impide exigir cuentas de su desempeño a los empleados. El informe más reciente no indica el porcentaje de solicitudes de servicio que se tramitaron dentro del tiempo de respuesta de los Servicios Mundiales Financieros, que representaron el 83% de las transacciones totales recibidas por el Centro Mundial de Servicios en agosto de 2011. Las facturas manuales, las facturas electrónicas de los agentes de viajes, la autorización de los viajes certificados y las conciliaciones bancarias cotidianas recibidas durante agosto de 2011 no se incluyeron en el total de solicitudes recibidas, tramitadas y rechazadas. Observamos incongruencias entre los indicadores de las medidas de desempeño (los resultados esenciales), el catálogo de servicios más reciente del Centro Mundial de Servicios y el informe técnico mensual de agosto de 2011.

81. La Administración dijo que algunos elementos se habían excluido para ser congruentes con lo que se había informado en las versiones anteriores de los informes. Esto habrá que examinarlo al comienzo de un nuevo ciclo de informes y cuando se vuelva a analizar el informe técnico mensual.

82. *Recomiendo* que el Centro Mundial de Servicios examine las medidas de desempeño, el catálogo de servicios más reciente y los informes técnicos mensuales con miras a adoptar resultados esenciales y metas coherentes. A fin de lograr mayor transparencia y rendición de cuentas, el informe técnico mensual debería revisarse para incluir elementos que actualmente se dejan fuera. Hay que tomar medidas para computar el tiempo que lleva atender las transacciones financieras.

83. **Desempeño del Centro de Llamadas:** Se observó que en algunas semanas se sobrepasó la meta fijada del 25% de llamadas abandonadas. La Administración declaró que el motivo principal del porcentaje tan elevado fue un alza repentina del número de llamadas como consecuencia de una interrupción del servicio causada por un incidente o problema de gran envergadura. Consideramos que los servicios del Centro de Llamadas cobran mayor relieve cuando hay problemas o incidentes de gran envergadura; por lo tanto, atender las llamadas en esos periodos reviste una importancia mucho mayor que en periodos normales. También nos parece que una meta del 25% de llamadas abandonadas es alto. Nos percatamos también de que no se están analizando las estadísticas del Centro de Llamadas para evaluar el desempeño de la Oficina Mundial de Servicios. Consideramos esencial vigilar el desempeño del personal de servicios mediante diversos informes con una periodicidad mensual y diaria.

84. Había recomendado que la Oficina Mundial de Servicios debería preparar y llevar a la práctica oportunamente los indicadores clave del desempeño, los indicadores del nivel de servicios y los acuerdos del nivel de operación. La oficina también debería analizar los datos reunidos acerca de las llamadas relativas al Centro de Llamadas. La Administración aceptó mis recomendaciones e indicó que los indicadores clave del desempeño de los agentes de la Oficina Mundial de Servicios se estaban examinando y se actualizarían en marzo de 2012. En su calidad de proveedor de servicios, la oficina entiende la importancia de los indicadores clave del desempeño para sus agentes, y que su adopción impulsará el desempeño del equipo a niveles más altos. Además de los indicadores mencionados, se están analizando las llamadas recibidas y las solicitudes de servicio; también, la oficina está preparando un informe estadístico (con el análisis correspondiente) dirigido al personal directivo superior dos veces por semana.

85. **Gestión de los cambios, las versiones y la configuración:** A este respecto, recomendé a la OMS que el conjunto de las informaciones exigidas en los documentos técnicos del Sistema Mundial de Gestión —MD. 050, Request for Change y Forward Schedule of Changes Enhancement Process— figure en el servicio de gestión de la cartera de proyectos para lograr un seguimiento eficaz. Los supervisores han de examinar periódicamente las solicitudes de servicio atendidas para comprobar que se han reunido todos los documentos de las actividades relativas al proceso de cambio y mejoramiento. En vista de que los datos se anotan en hojas de cálculo, no hay información sobre actividades concretas (que sí se encuentra en el caso del sistema de gestión de la cartera de proyectos) dentro del marco de gestión de la configuración, recomendamos que la Administración se ocupe de inmediato en gestionar las configuraciones por completo mediante el sistema de gestión de la cartera de proyectos. La actualización de la carpeta destinada a los usuarios resultante de una solicitud de servicio debería formalizarse como uno de los procesos que han de ser iniciados y vigilados por el responsable de la actividad correspondiente.

86. Las recomendaciones han sido aceptadas por la Administración, la cual indicó que los materiales de esas carpetas se actualizan periódicamente para incorporar los cambios del Sistema Mundial de Gestión. Hasta la fecha se han publicado 34 versiones en total. Además, el instrumento de desarrollo de las carpetas se mantiene y actualiza cada vez que Oracle proporciona una nueva versión. La próxima actualización se implementará junto con la actualización del Sistema Mundial de Gestión a la versión 12.

87. **Recuperación después de un desastre:** El Centro Internacional de Cálculos Electrónicos proporciona a la OMS servicios de alojamiento de bases de datos relacionadas con el Sistema Mundial de Gestión. Por consiguiente, el centro está intrínsecamente ligado con el proceso de recuperación después de un desastre en lo concerniente a los problemas de funcionamiento y mantenimiento de dichos servidores. En el proceso no se indican los intervalos regulares en que el procedimiento debe someterse a prueba. Observé que hasta la fecha solo se han realizado dos pruebas (en diciembre de 2008 y marzo de 2011) con un intervalo superior a los dos años. Aunque el plan de recuperación después de un desastre del Sistema Mundial de Gestión depende de otras aplicaciones integradas, la serie de prueba no incluyó dichas aplicaciones, lo cual supone una gran vulnerabilidad. Para el primer trimestre de 2012 se tiene programada una serie de prueba integrada. El sitio de recuperación después de un desastre en el Centro Internacional de Cálculos Electrónicos de Ginebra está listo para uso inmediato desde el punto de vista de la infraestructura. Sin embargo, con relación a los servicios eBusiness del Sistema Mundial de Gestión, el sitio no está listo para uso inmediato y exige procesos manuales multi-etápicos para recuperar la producción del entorno de eBusiness. Esto repercute en los objetivos de tiempo y punto de recuperación del Sistema Mundial de Gestión. Además, después de un desastre solo puede recuperarse el 70% de la capacidad del sistema, lo cual podría poner en peligro la capacidad de procesamiento. El centro primario de datos y el centro de recuperación después de un desastre es-

tán ubicados en Ginebra, lo que supone un riesgo grave para el Sistema Mundial de Gestión si un desastre llegara a afectar a ambos centros.

88. La Administración ha tomado nota de esta observación y accedió a entrevistarse con el Centro Internacional de Cálculos Electrónicos para analizar las restauraciones basadas en muestras periódicas. Aunque estuvo de acuerdo en que el traslado del centro secundario de datos para recuperación después de un desastre disminuiría el riesgo, la Administración afirmó que en ello intervienen otras consideraciones y la decisión debe formar parte del análisis más amplio del plan de continuidad de las actividades institucionales.

89. *Recomiendo* que la OMS explore la posibilidad de trasladar el centro secundario de datos sobre recuperación después de un desastre a un lugar fuera de Ginebra. Hay que agilizar la reorganización del equipo informático y poner a prueba el procedimiento de respaldo en caso de falla del Sistema Mundial de Gestión. Los procedimientos de recuperación después de un desastre se deben realizar a intervalos regulares, con la debida documentación de los métodos de prueba y los resultados, así como la comprobación de las copias de seguridad de los servidores.

90. **Planificación de la continuidad de las operaciones:** El marco de gobernanza para la gestión de la continuidad de las operaciones fue preparado en octubre de 2009 como modelo para la elaboración del plan de continuidad de las operaciones de la OMS. En ese documento se pretende proporcionar un marco para el PCO en la sede de la OMS, Ginebra, en el Centro Mundial de Servicios de la OMS, Kuala Lumpur, y en otros centros, exceptuando las oficinas regionales. El marco solo enumera las posibles amenazas a la continuidad de las operaciones, sin entrar en detalles. El plan sobre los aspectos del GSM relacionados con los recursos humanos e infraestructuras, mencionado en el marco, aún no ha sido finalizado.

91. Se determinó la situación del PCO para las oficinas regionales. Se ha ultimado el PCO de EMRO como proyecto, y está previsto que la Administración superior lo apruebe en breve. El PCO de SEARO se preparó en 2009, pero se espera disponer de un plan más detallado para abril de 2012. La Oficina Regional para el Pacífico Occidental ha tomado varias medidas para garantizar la aplicación del PCO, y se esperaba disponer de un documento definitivo sobre el PCO en enero de 2012.

92. La Administración ha aceptado mi recomendación de que el Plan de Continuidad de las Operaciones sea mejorado y puesto en práctica en todas las oficinas con carácter prioritario. Quizá deba prestarse especial atención a los recursos humanos y la infraestructura, pues los aspectos de las tecnologías de la información se están abordando también a través del plan de recuperación en caso de desastre.

93. **Contrato con WIPRO.** En octubre de 2010 la OMS suscribió con WIPRO un acuerdo marco de prestación de servicios en relación con el apoyo a las aplicaciones y el mantenimiento de Oracle E-Business, el apoyo a los administradores de las bases de datos de las aplicaciones del GSM, y la introducción de mejoras y servicios de consultoría para las tecnologías de la información y de mejoras operacionales. Observamos que hasta ahora no se ha aplicado ningún acuerdo sobre la calidad del servicio (SLA). Según se desprende de los informes sobre la calidad, durante el periodo de diciembre de 2010 a julio de 2011, cada mes (salvo en febrero de 2011) un 20% de las solicitudes de solución de problemas quedaron sin resolver.

94. La Administración señaló que los acuerdos sobre calidad del servicio con WIPRO se estaban incorporando en el sistema. Al mismo tiempo, se estaban vigilando los indicadores clave del desempeño. La Administración señaló además que «estamos respondiendo al 100% de las solicitudes que nos llegan. El problema, que estamos abordando, es el trabajo atrasado. En la categoría de compras

hemos reducido el volumen de trabajo pendiente a menos de 5 días, y ahora estamos intentando reducir el trabajo atrasado en las otras categorías al equivalente a menos de 10 días dentro de 3 meses, y a menos de 5 días dentro de 6 meses».

95. *Recomiendo* que se apliquen cuanto antes los acuerdos sobre la calidad del servicio con WIPRO. La Administración debe estudiar las razones del bajo porcentaje de casos cerrados cada mes y adoptar las medidas oportunas para resolver más rápidamente las solicitudes.

96. **Contrato con el CICE.** El Centro Internacional de Cálculos Electrónicos (CICE) de las Naciones Unidas es un proveedor de servicios al que recurre la OMS para obtener alojamiento para el GSM y otras aplicaciones usadas por la Organización. Observamos que el informe de tipo II establecido para el CICE por el auditor según la norma SAS 70 abarcaba el periodo del 1 de diciembre de 2010 al 28 de febrero de 2011. En el informe se decía que era arriesgado hacer cualquier extrapolación de su información de cara al futuro. En respuesta a mi pregunta sobre las garantías que puede tener la OMS respecto a la eficacia de los controles durante el periodo de contrato no abarcado en el informe, la Administración respondió que se esperaba que el CICE siguiera realizando regularmente inspecciones similares para garantizar la eficacia de los controles y mantenerlos o mejorarlos entre las pruebas. Observamos asimismo que, pese a las interrupciones del servicio, se señalaba que la disponibilidad era del 100%. La lenta respuesta del sistema es uno de los principales problemas que nos señalaron los usuarios del GSM.

97. *Recomiendo* que la OMS examine y valide los informes del CICE sobre la medición de la calidad del servicio. Deberían adoptarse medidas con prontitud para solucionar los problemas de rendimiento del sistema. Se podrían llevar a cabo de forma periódica, de modo que cubran todo el periodo del acuerdo marco de prestación de servicios, auditorías como las previstas por la norma SAS 70, que abarquen el entorno de control y la eficacia operacional de los controles. La Administración aceptó la recomendación y acordó someter el tema a la consideración del Comité de Gestión del CICE.

## Futuro del GSM

98. **Integración con AMRO.** El GSM no está integrado en AMRO, y eso significa que, a diferencia de lo que ocurre con las otras regiones, los pormenores del gasto de AMRO no pueden conocerse hasta el nivel de las facturas, pues los datos que se reciben de esa Oficina Regional son globales. Los datos, además, no se proporcionan en tiempo real, y hay un desfase de unos dos meses entre el momento en que se incurre en los gastos en la oficina de país y el momento en que ello se refleja en los datos del GSM. Falta visibilidad en lo que respecta a las transacciones de AMRO relacionadas con los proveedores, los viajes, las ausencias, etcétera. Por otra parte, como AMRO tiene previsto otro sistema, hay una duplicidad de infraestructuras y recursos humanos de tecnologías de la información dedicados a la gestión de los recursos humanos, las solicitudes de reembolso de viajes, las ausencias, etcétera.

99. Puesto que AMRO ha decidido implantar un nuevo sistema de gestión integrada, *recomiendo* que la OMS colabore estrechamente con dicha Oficina Regional durante el desarrollo de dicho sistema, a fin de que se puedan transferir desde AMRO datos desglosados con mayor frecuencia.

100. **Planes de mejora y actualización.** Los dos componentes básicos de los planes sobre el GSM con miras al futuro son su actualización técnica y la reducción de la personalización. La OMS prevé que habrá ultimado las mejoras técnicas para agosto de 2013, puesto que el mes de noviembre de ese año es la fecha límite para el apoyo técnico de Oracle a la vieja versión. Respecto a los planes de reducción de la personalización, se han identificado seis módulos muy personalizados, y se ha obtenido en principio la aprobación del comité de los responsables para reducir esa personalización. Dada la

importancia fundamental del GSM para la OMS, coincidimos en que el objetivo de la actualización técnica debe ser garantizar el apoyo permanente de Oracle al GSM más allá de 2013. Los planes de reducción de la personalización se podrían aplicar de dos maneras:

- procurando que los procesos institucionales estén plenamente sincronizados con las prácticas óptimas de Oracle, o bien
- permitiendo que los procesos institucionales no estén alineados con las prácticas óptimas de Oracle (o solo lo estén parcialmente).

101. Si los procesos institucionales se alinean por completo con las prácticas óptimas, la reducción de la personalización podría reportar validaciones robustas de Oracle en el sistema, y permitiría disponer de los informes estándar de Oracle sobre las operaciones. Si se opta por lo segundo, tal vez no pueda disponerse de las validaciones y los informes estándar de Oracle. En ese caso, habría que garantizar de alguna manera la introducción de controles preventivos compensatorios para las validaciones de datos, los informes personalizados de las operaciones excepcionales y el control ex post de las operaciones, todo lo cual entrañaría un costo adicional. Nos preocupa la posibilidad de que, si se elige la segunda opción sin unos controles preventivos alternativos y una vigilancia eficaz tras las operaciones, la calidad de los datos pueda verse comprometida.

102. *Recomiendo* que la OMS vigile estrechamente el proceso de actualización técnica para garantizar que las mejoras hayan finalizado con suficiente antelación antes de la fecha límite de noviembre de 2013.

103. **El camino a seguir.** En nuestro examen del desempeño se han identificado varias áreas que ofrecen margen para lograr mejoras importantes. La Administración debería adoptar medidas para aplicar nuestras recomendaciones dentro de determinados plazos para reforzar el GSM y sacar más partido de este sistema. Quisiera resaltar en particular que la Administración de la OMS debería seguir adelante con sus planes de despersonalización del GSM, a condición de que los procedimientos de trabajo se adapten por completo para sintonizarlos con las prácticas óptimas de Oracle. Quiero hacer hincapié en que, cuando esa despersonalización no sea posible, se requerirán controles alternativos, sobre todo considerando que el GSM no permite validar todas las prácticas de trabajo. Esos controles alternativos podrían adoptar la forma de:

- realización de auditorías antes y después de las operaciones para determinar el grado de cumplimiento de las prácticas de trabajo;
- preparación de informes para identificar las operaciones no conformes y seguimiento periódico de dichos informes;
- contratación de expertos en análisis de datos para estudiar las operaciones.

104. Respecto a la propuesta de la Secretaría de establecer una Oficina de Ética en la OMS, acogida con satisfacción por los miembros del Consejo Ejecutivo en su reunión extraordinaria sobre la reforma de la OMS,<sup>1</sup> me complace observar que se está trabajando en ese sentido. La Oficina de Ética podría responsabilizarse de fomentar entre los empleados una mayor toma de conciencia sobre las cuestiones

---

<sup>1</sup> Documentos EBSS/2/2 y EBSS/2/2011/REC/1, acta resumida de la cuarta sesión.

relacionadas con la integridad y la ética, así como de elaborar directrices detalladas sobre las prácticas de los empleados consideradas inaceptables y las consecuencias del incumplimiento de las normas.

### **CANCELACIONES DE CRÉDITOS, DESISTIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CASOS DE FRAUDE Y PRESUNCIÓN DE FRAUDE**

105. **Cancelaciones de créditos.** En febrero de 2012 se obtuvo autorización para cancelar una suma de US\$ 472 380 correspondiente a anticipos al personal. De esa suma, US\$ 131 453 pertenecían a la Sede, y US\$ 340 927 a la Oficina Regional para África.

106. **Desistimientos administrativos.** La Oficina Regional para Asia Sudoriental notificó un caso de desistimiento administrativo por valor de US\$ 3819. La Oficina Regional para el Pacífico Occidental notificó también un caso de esa naturaleza por valor de US\$ 7653. En la Sede se aprobó un desistimiento administrativo por US\$ 94 565. Se aprobaron también en la Sede dos pagos graciables por valor de CHF 626 y CHF 2500.

107. **Casos de fraude y presunción de fraude.** La Oficina Regional para el Mediterráneo Oriental notificó tres casos de fraude. Las Oficinas Regionales para el Pacífico Occidental, Europa y Asia Sudoriental no notificaron ningún caso de ese tipo. No se ha recibido información alguna al respecto de la Oficina Regional para África.

### **ESTADO DE LA APLICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA EXTERNA**

108. En mi informe interino formulé varias recomendaciones referentes a los siguientes temas: asuntos financieros, aplicación de las IPSAS, controles internos, gestión de ingresos y consignaciones, gestión de programas, adquisiciones, gestión de activos y existencias, anticipos al personal y Servicios de Supervisión Interna en la OMS. La Secretaría aceptó aplicar esas recomendaciones. Como parte de nuestras auditorías, se evaluaron los progresos realizados en la aplicación de esas recomendaciones. El resultado de esta evaluación se presenta en el apéndice. La mayoría de las recomendaciones se encuentran en diversas fases de aplicación, pero una pequeña parte se han aplicado plenamente. Insto a la Organización a que adopte medidas para aplicar las recomendaciones formuladas el pasado año y en el presente informe.

### **NOTA DE AGRADECIMIENTO**

109. Deseo hacer constar mi gratitud a la Directora General, a los Directores Regionales y al personal de la Organización Mundial de la Salud por la cooperación y la ayuda que han brindado en el curso de mis auditorías.



**Vinod Rai**  
**Contralor y Auditor General de la India**  
**Comisario de Cuentas**  
**18 de abril de 2012**

## APÉNDICE

**ESTADO DE LA APLICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES  
DE LA AUDITORÍA EXTERNA DEL AÑO ANTERIOR**

RECOMENDACIÓN	ESTADO DE APLICACIÓN
<p>1. <i>Recomiendo</i> que se examinen las contribuciones voluntarias no recaudadas y que se establezcan las provisiones correspondientes de conformidad con las Normas de contabilidad del sistema de las Naciones Unidas.</p> <p>2. <i>Recomiendo</i> que se considere la adopción de las recomendaciones del informe que inciden directamente en el fortalecimiento de los controles internos y en la mejora de las disposiciones en materia de subordinación, de modo que las responsabilidades y facultades del Contralor estén sincronizadas.</p> <p>3. <i>Recomiendo</i> que la OMS acelere el plan de acción en el que se reseñan los resultados esperados y el calendario con respecto a las IPSAS pendientes de aplicación, a fin de asegurar que el proceso de migración a las IPSAS culmine con efecto a partir del 1 de enero de 2012.</p>	<p>La OMS ha adoptado la norma IPSAS 23. En el presente informe se ha reiterado esa recomendación.</p> <p>En curso. En el presente informe se ha reiterado esa recomendación.</p> <p>Aplicada parcialmente. En el presente informe se ha reiterado esa recomendación.</p>
<b>4. Gestión de ingresos y consignaciones:</b>	
<p>a) <i>Recomiendo</i> que la herramienta de seguimiento de las propuestas de los donantes, que se encuentra en fase experimental, se aplique cabalmente para que la unidad de Gestión de Ingresos y Consignaciones obtenga la información correspondiente de manera oportuna y se reduzcan los retrasos.</p> <p>b) <i>Recomiendo</i> que la unidad de Gestión de Ingresos y Consignaciones continúe realizando un seguimiento de todos los acuerdos y refleje la cuantía exacta de la consignación en el sistema a fin de eliminar toda incongruencia en los datos.</p> <p>c) <i>Recomiendo</i> que los gestores de consignaciones participen con un enfoque previsor en el ciclo de la gestión de las consignaciones a fin de garantizar que los fondos consignados se utilicen plenamente y que la ejecución de los proyectos no se vea comprometida.</p>	<p>Aplicada. En mayo de 2011 se aplicaron los procedimientos de seguimiento de principio a fin de las contribuciones de los donantes, incluida la herramienta de seguimiento de las propuestas de los donantes.</p> <p>En curso. La Unidad de Gestión de Ingresos y Consignaciones está procurando que todas las consignaciones activas posteriores a la conversión de datos y todas las consignaciones con cuentas por cobrar estén vinculadas a un acuerdo, y que ese vínculo esté disponible en el GSM. En estas categorías hay muy pocas consignaciones en las que falte el vínculo al acuerdo.</p> <p>No aplicada. Se ha considerado que la formación de gestores de las consignaciones no es prioritaria en la lista de propuestas de formación mundial. La capacitación tendrá lugar en 2012 si se confirman los fondos para el desarrollo del personal.</p>

<p>d) <i>Recomiendo</i> que la OMS continúe intensificando sus esfuerzos para examinar y reducir las cuentas pendientes de cobro.</p> <p>e) <i>Recomiendo</i> que los ingresos no asignados continúen siendo objeto de examen periódico y que se tomen medidas adecuadas para su oportuna asignación.</p>	<p>En curso. En el presente informe se ha reiterado esa recomendación.</p> <p>Hay ya un procedimiento en marcha para gestionar los ingresos antiguos no asignados o no identificados. A 31 de diciembre los ingresos no asignados ascendían a US\$ 2,3 millones.</p>
<p>5. <i>Recomiendo</i> que se tomen las medidas de seguimiento necesarias con los centros presupuestarios para la liquidación de las cargas financieras en el plazo más breve posible.</p> <p>6. <i>Recomiendo</i> que se preparen los estados de conciliación bancaria correspondientes a todas las cuentas bancarias en el mes siguiente al que se refieren y deberían realizarse esfuerzos para conciliar los saldos que han quedado sin liquidar durante mucho tiempo.</p> <p>7. <i>Recomiendo</i> que se cumplan estrictamente todos los procedimientos establecidos para la custodia, el manejo y el registro del efectivo en caja.</p> <p>8. <i>Recomiendo</i> que se concilien las partidas no conciliadas en la cuenta de adelantos electrónicos hasta la fecha actual y que lo antes posible se introduzcan en el sistema las mejoras necesarias.</p> <p>9. <i>Recomiendo</i> que las solicitudes de exención no sean una característica habitual del procedimiento de adquisición. Deberían constituir una excepción al sistema. Es preciso que la Secretaría formule directrices claras para que sólo se permitan exenciones en circunstancias excepcionales; que el Sistema Mundial de Gestión proporcione información definitiva/seguridades en el sentido de que todas las exenciones cumplen las normas/disposiciones establecidas; que se cumpla la prescripción relativa a las tres ofertas; y que se considere la posibilidad de la participación de expertos externos en el procedimiento de adquisición.</p> <p>10. <i>Recomiendo</i>, en aras de la eficacia del sistema de gestión de existencias, que se intensifiquen los controles internos referidos a los oportunos procesos de registro, valoración, verificación física y custodia.</p>	<p>En curso. Se ha creado un nuevo puesto de gestor de cargas financieras. En el presente informe se ha reiterado esa recomendación.</p> <p>En curso. En el presente informe se ha reiterado esa recomendación.</p> <p>En curso. Las inspecciones in situ han mostrado que hay que proseguir los esfuerzos para garantizar el cumplimiento de los procedimientos.</p> <p>En curso. En el presente informe se ha reiterado esa recomendación.</p> <p>En curso. Este año no se han verificado las solicitudes de exención. Respecto a otras deficiencias relacionadas con los procedimientos de adquisición, en el informe de este año se reitera la recomendación.</p> <p>En curso. La Secretaría ha publicado un nuevo procedimiento operativo estándar en ese sentido. En el presente informe se ha reiterado esa recomendación.</p>



<p>11. <i>Recomiendo</i> que se respeten las disposiciones del Manual de la OMS y las condiciones generales de contratación al concertar acuerdos de cooperación financiera directa. Conviene implantar un eficaz sistema de supervisión para el seguimiento adecuado de los informes técnicos, los certificados financieros y las declaraciones de gastos y reforzar los mecanismos de control pertinentes.</p> <p>12. <i>Recomiendo</i> que se intensifiquen los esfuerzos encaminados a resolver los casos de anticipos de sueldo pendientes de liquidación, en cumplimiento de lo dispuesto al respecto en el Manual de la OMS.</p> <p>13. <i>Recomiendo</i> que se revisen y refuercen los procedimientos de control interno referidos al pago de salarios, con miras a evitar los pagos en exceso.</p> <p>14. <i>Recomiendo</i> que se refuerce el mecanismo de control interno para la aprobación y el seguimiento de los anticipos al personal.</p>	<p>En curso. La recomendación se ha reiterado en cartas sobre asuntos administrativos enviadas a las oficinas regionales y en los países.</p> <p>Aplicada parcialmente, pero este año se han hecho progresos considerables para identificar y resolver los casos pendientes.</p> <p>En curso. En el presente informe se ha reiterado esa recomendación.</p> <p>En curso. En el presente informe se ha reiterado esa recomendación.</p>
<p><b>15. Servicios de Supervisión Interna:</b></p>	
<p>a) <i>Recomiendo</i> que se actualice el Reglamento Financiero para incluir la gestión de riesgos en el ámbito de competencia de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna, con objeto de dotar a esta de un mandato claro.</p> <p>b) <i>Recomiendo</i> que la OMS considere la posibilidad de evaluar nuevamente las necesidades de recursos financieros de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna, teniendo en cuenta la ampliación del volumen de actividades de la Organización, las expectativas de la administración y las responsabilidades adicionales asignadas a la Oficina.</p> <p>c) <i>Recomiendo</i> que se examine la dotación de personal de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna, en distintos niveles, teniendo en cuenta la ampliación de su ámbito de actividades, así como las expectativas de la administración de la OMS en cuanto a la labor de aseguramiento.</p>	<p>La OMS ha señalado que la recomendación se aplicará la próxima vez que se propongan modificaciones de las Normas de Gestión Financiera.</p> <p>La Directora General ha aprobado el fortalecimiento de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna. Medidas en curso.</p> <p>Procedimiento de contratación en curso, basado en el fortalecimiento de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna aprobado por la Directora General.</p>

<p>d) <i>Recomiendo</i> que los planes de trabajo se preparen de manera más realista, teniendo en cuenta el tiempo efectivo utilizado en años anteriores para las distintas actividades, es decir, para las auditorías, evaluaciones e investigaciones. Los planes de trabajo también deberían estar en consonancia con la distribución de los recursos de la OMS entre la sede y las oficinas exteriores, teniendo presente el perfil de riesgo de las diferentes actividades y entidades sometidas a auditoría.</p>	Aplicada.
<p>e) <i>Recomiendo</i> que se documente el estado de aplicación de las medidas adoptadas en respuesta a las recomendaciones aceptadas del informe de autoevaluación. Algunas recomendaciones aceptadas particularmente importantes, como las relativas a la delegación de atribuciones, el procedimiento de evaluación de riesgos, la finalización del manual de auditoría y la formulación de una política de capacitación, deberían ejecutarse dentro de unos plazos determinados.</p>	Según lo planeado se debería aplicar en 2012, mediante el examen de garantía de la calidad que hay previsto.

= = =