

Consejo del Centro

80.ª reunión, Turín, 26-27 de octubre de 2017

CC 80/4/5

PARA INFORMACIÓN

CUARTO PUNTO DEL ORDEN DEL DÍA

Seguimiento a las recomendaciones del Auditor Interno Jefe para el año que finalizó el 31 de diciembre de 2016

Introducción

1. El Auditor Interno Jefe de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT), que también es Auditor Interno del Centro, presentó en la 79.ª reunión del Consejo de Administración (octubre de 2016) un informe sobre los principales resultados de la auditoría interna realizada en el Centro en 2015¹.
2. Sobre la base de una evaluación de los riesgos de las actividades del Centro, la Oficina de Auditoría Interna y Control (IAO) publicó en 2015 dos informes de auditoría de garantía, a saber:
 - una auditoría del proceso de adquisiciones en el Centro, en la que no se detectaron deficiencias importantes de control. El informe final se publicó en agosto de 2015.
 - una auditoría de los servicios de publicación del Centro, en la que se comprobó que, si bien la Unidad de Diseño y Producción Multimedia (MDP) presta servicios de publicaciones a clientes internos y externos, cuyos ingresos se generan, no contribuye sistemáticamente a los gastos fijos. El informe final se publicó en octubre de 2015.
3. El presente documento informa sobre las medidas de seguimiento adoptadas en 2016 en base a las recomendaciones de la IAO en relación con las dos auditorías mencionadas. En el Anexo se recogen todas las recomendaciones de alta prioridad que figuran en el informe del Auditor Interno presentado al Consejo de Administración en octubre de 2016, junto con las respuestas del Centro y pormenores de las medidas de seguimiento finalizadas.
4. El Centro seguirá colaborando con la IAO y mantendrá informado al Auditor Interno Jefe sobre los progresos realizados en la aplicación de las recomendaciones pendientes.

Turín, 1.º de septiembre de 2017

¹ CC 79/3/5

Recomendación Núm.	Recomendación	Respuesta del Centro	Situación actual
Auditoría de los procesos de adquisición del Centro			
1	El Centro debería revisar sus normas y procedimientos en materia adquisiciones, a fin de facilitar la comprensión de todos los procesos por parte del personal pertinente del Centro.	Como parte del nuevo flujo de trabajo de adquisiciones en Oracle, se han revisado y documentado todos los procesos de adquisiciones. Esto se encuentra ahora en la intranet. Además, en este otoño se redactará y ultimaré un manual de adquisiciones, que estará a disposición de todo el personal en la intranet del Centro.	Aplicación en curso
2	El Centro debería examinar en qué medida podría utilizar la información existente del manual de adquisiciones de la OIT, solicitando asesoramiento de la OIT en caso necesario. También podría considerar la posibilidad de incluir elementos de la lista de control, que figura en el anexo B, para apoyar sus actividades de adquisición.	Esto se consideró parte de la labor antes mencionada y también se consultó a otras fuentes de material de adquisición.	Finalizada
3	El Centro debería revisar su estrategia de formación para sus actividades de adquisición.	Una vez terminado el manual de adquisiciones, la estrategia consistirá en celebrar sesiones de formación a partir de principios de 2018 para los miembros del Comité de contratos y el personal que lleve a cabo actividades de adquisición.	Aplicación en curso
4	La IAO observa que el Centro completó un plan de adquisiciones de sus contratos a gran escala tras la auditoría. Se trata de una buena práctica, que debería proporcionar tiempo suficiente para la preparación, recepción y análisis de las ofertas a fin de evitar que los contratos requieran una renovación simultánea. La IAO alienta al Centro a integrar este proceso de planificación como parte de su proceso institucional.	El Centro sigue manteniendo su plan de adquisiciones para sus contratos a gran escala, lo cual forma parte de su proceso comercial normal.	Finalizada

Recomendación Núm.	Recomendación	Respuesta del Centro	Situación actual
5	Debería impartirse formación a los miembros del Comité de contratos del Centro y a los propietarios de las empresas sobre la política, las normas y los procedimientos de adquisición del Centro. Esto debería llevarse a cabo periódicamente para ayudar a garantizar que el Comité de contratos se mantenga al día con las prácticas de adquisición del Centro.	Las sesiones de formación se programarán en la primera parte de 2018 para los miembros del Comité de contratos del Centro y los propietarios de empresas designados. El material incluirá políticas, normas y procedimientos relacionados con el proceso de adquisición. Periódicamente se impartirá dicha formación al personal.	En curso
6	El Centro debería revisar el mandato del Comité de Contratos.	Se prevé revisar el mandato en otoño.	En curso

Recomendación Núm.	Recomendación	Respuesta del Centro	Situación actual
Auditoría de los servicios de publicación del Centro			
1	El Centro debería llevar a cabo un análisis exhaustivo de la relación costo-beneficio tanto de los servicios prestados internamente por MDP como de sus servicios generadores de ingresos para determinar si todos los servicios prestados, en parte, deben mantenerse internamente y si sus precios contribuyen de manera coherente a los gastos fijos.	El Centro, mediante asesoramiento externo, completó el análisis costo-beneficio de los servicios prestados interna y externamente por la Unidad de Diseño y Producción Multimedia a finales de 2016 y el informe final se recibió el 1º de febrero de 2017. Se plantearon varias cuestiones y se formularon recomendaciones clave al Centro. Como resultado de la reubicación de la unidad MDP a DELTA en el verano de 2017, se está reevaluando el modelo empresarial a fin de ajustar mejor los productos a las necesidades del Centro.	Aplicación en curso
2	MDP debería revisar y documentar la justificación de la asignación interna de los gastos de personal asignados a sus actividades generadoras de ingresos.	Mediante el análisis de la relación costo-beneficio, el Centro obtuvo los resultados de una encuesta de trabajo sobre la asignación de los gastos de personal a sus actividades generadoras de ingresos. Como se mencionó anteriormente, actualmente se está examinando el modelo empresarial.	Aplicación en curso
3	MDP debería desarrollar una estrategia de marketing clara, que incluya un plan para contactar a los clientes actuales y potenciales, con el fin de promover activamente los servicios de publicación del Centro para aumentar los ingresos de publicaciones. Toda estrategia debe ser aprobada por el Director del Centro. La estrategia de comercialización debe incluir una evaluación de las necesidades de los clientes del Centro, basada en la investigación de las publicaciones anuales existentes que algunos clientes deciden imprimir utilizando proveedores de servicios distintos del Centro, e incluir el concepto de análisis de rentabilidad para que la Dirección pueda tomar decisiones con criterio.	La unidad DELTA, que ahora incorpora los servicios de diseño y producción multimedia (MDP), ha tomado la iniciativa para desarrollar una clara estrategia de marketing para la unidad incorporada e indirectamente para el Centro. Esto incluye una cartera de servicios internos y externos de MDP totalmente revisada. En general, se centrará en los servicios orientados a la demanda en el ámbito del diseño digital y la creación de contenidos. A la luz de esta nueva estrategia, se evaluarán las necesidades de impresión y se adoptarán soluciones rentables tras los resultados de este análisis.	Aplicación en curso

Recomendación Núm.	Recomendación	Respuesta del Centro	Situación actual
4	MDP debería desarrollar e aplicar un acuerdo de nivel de servicio con sus clientes internos. Este documento debe contener una lista de todos sus servicios y sus correspondientes definiciones. El acuerdo sobre el nivel de los servicios también debería prever disposiciones detalladas sobre la prestación de los servicios, las especificaciones técnicas y los resultados de cada servicio prestado, así como las responsabilidades del proveedor de servicios y del destinatario del servicio.	La unidad DELTA, que ahora incorpora MDP, está desarrollando un acuerdo de nivel de servicio que incorporará los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> - una cartera de servicios totalmente revisada y rentable, armonizada con la estrategia general del Centro; y - una descripción detallada de esta lista de servicios que incluya la especificación de los productos técnicos, los procedimientos internos y una política de fijación de precios basada en los principios de recuperación de costes. 	Aplicación en curso
5	MDP debería desarrollar un proceso sistemático para contactar a todos los clientes externos con saldos vencidos por cobrar (más de 45 días a partir de la fecha de facturación) mensualmente para solicitar el pago de los servicios. Debería cesar la práctica de conceder créditos a clientes externos.	El Centro ha venido realizando un seguimiento activo de todos los créditos pendientes y se han logrado progresos significativos. Se ha suspendido la práctica de emitir facturas por trabajos no terminados y se estudiará la posibilidad de efectuar un pago anticipado como parte del modelo comercial revisado.	Aplicación en curso
6	MDP debería preparar previsiones de ingresos anuales para todos sus clientes importantes con fines de presupuestación, planificación y marketing.	Ahora que el MDP está plenamente integrado en el Departamento de Formación, se llevará a cabo un seguimiento mensual de los ingresos del IBI y se adaptará su estrategia para alcanzar el objetivo anual, que se irá incrementando gradualmente año tras año hasta alcanzar una estrategia completa de recuperación de costos.	Finalizada
7	El Centro debería establecer un proceso para examinar de forma independiente las competencias de traducción de todos los colaboradores externos antes de contratarlos para que presten servicios de traducción para las publicaciones.	El Centro está estudiando los diversos medios disponibles para garantizar la máxima calidad en la traducción de los documentos.	Aplicación en curso
8	MDP debería establecer procesos para garantizar que todo el material traducido, ya sea producido internamente o suministrado bajo	El Centro está estudiando la aplicación de una herramienta de retroalimentación de los usuarios que permita evaluar la	Aplicación en curso

Recomendación Núm.	Recomendación	Respuesta del Centro	Situación actual
	acuerdos contractuales, sea revisado independientemente, antes de finalizar las publicaciones.	calidad del trabajo entregado, como parte de su iniciativa de satisfacción del cliente.	
9	MDP debe garantizar que el personal del taller de impresión esté plenamente informado de las normas operativas de seguridad y protección.	<p>El Centro ha verificado con el contratista externo de la imprenta que sus normas operativas de seguridad y protección, incluidos los protocolos de información y formación, cumplen las normas y requisitos de la Ley italiana sobre SST.</p> <p>El Centro está finalizando una evaluación global de los riesgos en materia de SST, que contendrá, como parte del plan de mejora de la SST, nuevas medidas para reforzar las actividades de información y formación sobre seguridad y protección con empresas externas que operan en el campus.</p>	Aplicación en curso
10	MDP debe realizar controles aleatorios al azar para verificar que el personal de la imprenta cumpla con las normas de seguridad. El coordinador de SST también debería encargarse de ello, en colaboración con el SIF.	El cumplimiento de las normas de seguridad y protección en la imprenta ha sido ampliamente verificado en el contexto general de la evaluación de riesgos en materia de SST. Se identificaron acciones de mejora que se incluirán en el plan de mejora de la SST. La ejecución del plan se supervisará y revisará periódicamente.	Aplicación en curso