
PARA DEBATE Y ORIENTACIÓN

CUARTO PUNTO DEL ORDEN DEL DÍA

Informe del Auditor Interno Jefe del año que finalizó el 31 de diciembre de 2017

Introducción

1. La Oficina de Auditoría Interna y Control (IAO) de la Oficina Internacional del Trabajo ofrece servicios de auditoría interna al centro. El Capítulo VIII, artículo 18(d) del Reglamento Financiero estipula que el Director del Centro mantendrá un control financiero interno y una auditoría interna. El Mandato de la IAO se establece en el artículo 14.10 de la Reglamentación Financiera Detallada del Centro, que especifica que «el Auditor Interno procederá con exámenes independientes y presentará los informes al Director o a las personas designadas por el Director a fin de asegurar una auditoría interna eficaz de conformidad con el capítulo VIII del Reglamento Financiero».
2. La misión de la IAO consiste en ofrecer un servicio de investigación independiente y objetivo al Director del Centro y al Consejo con el fin de añadir valor y mejorar las operaciones del Centro. En su trabajo, la IAO adopta un enfoque proactivo para facilitar la evaluación de riesgos y controles internos, y también promueve un enfoque unificado respecto a la gestión de riesgos para respaldar los procesos de la dirección en la mejora de la eficiencia, de la efectividad y de la relación calidad-precio de las actividades del Centro.
3. La IAO no desarrolla, aplica procedimientos ni participa en ninguna actividad que normalmente pudiera revisar o evaluar o que pudiera poner en entredicho su independencia u objetividad. La IAO tiene acceso pleno y libre a todos los registros, personal, operaciones, funciones y cualquier otro material relevante al asunto bajo investigación.
4. Las actividades de auditoría de la IAO se ajustan a las normas internacionales del Institute of Internal Auditors (Instituto de auditores internos) para la práctica profesional de auditorías internas.

Resumen de los resultados de la auditoría

5. En 2017, la IAO emitió dos informes de verificación de aseguramiento: una revisión antes de la implementación del proceso de contratos y compras revisado del Centro, y otro sobre la base de datos de Gestión de Actividades y Participantes (MAP, por su acrónimo en inglés). Las auditorías no detectaron ninguna deficiencia de control importante, aunque sí incluyeron recomendaciones de gran importancia que abordaban la necesidad de estudiar de antemano los proyectos propuestos para indicar la fuente de financiación que cubriría sus actividades, documentar su rentabilidad y seguir las prácticas habituales del sector; investigar una estrategia de marketing centralizada para aumentar la difusión de la publicidad de los servicios del Centro; y para proteger mejor la seguridad de la base de datos.

Revisión antes de la implementación de los procesos de contratos y compras

6. En octubre de 2015, la Directora del Centro aprobó un proyecto para mejorar y simplificar los procesos de contratos y compras con el fin de reemplazar las operaciones en papel con un proceso de automatizado mediante el cual todas las tareas, incluidas las aprobaciones, se automatizarían con la funcionalidad de e-Procurement (contratos y compras electrónicos) del sistema de Oracle. Dicho proyecto pretende aplicar a elementos esenciales del proceso de contratos y compras las mejores prácticas para los sistemas de gestión de recursos operativos. La automatización de procesos de trabajo y controles internos aumenta la eficacia y

efectividad de los procesos afectados. La IAO realizó un examen, antes de la puesta en práctica de dicho proceso modificado. Cubrió el análisis del proyecto y su justificación económica, su planificación, el diseño del proceso de contratos y compras, la asignación de recursos, las iniciativas para la gestión del cambio y los requisitos de formación del personal con la finalidad de prestar asesoramiento para seguir mejorando las actividades de proyectos.

7. La auditoría señaló que el Centro no había preparado oficialmente un presupuesto general de proyecto para la actividad. No se realizaron previsiones presupuestarias para diez informes de control financiero, considerados necesarios para el proceso de contratos y compras y el proceso de compras electrónico, aunque el Centro había previsto para financiarlo y para también financiar otros elementos del proyecto de simplificación, utilizar fondos ahorrados en otro proyecto de actualización de Oracle. Además, el plan de proyecto aprobado no contaba con el apoyo de un análisis de beneficios que identificara los beneficios cuantificables e intangibles y los comparara con los costos previstos del proyecto. Aunque esto podría haber llevado a un riesgo de recursos insuficientes para completarlo de acuerdo con las necesidades operativas del Centro y las expectativas de las partes interesadas, el Centro pudo financiar todo el trabajo necesario empleando fondos ahorrados de presupuestos existentes.
8. En el momento de la auditoría, la IAO observó que el equipo del proyecto no había finalizado aún las especificaciones de diseño de una serie de elementos esenciales del proceso operativo de contratos y compras. Estas incluían los procesos de referencia para implementar procesos de contratos y compras en sistemas de gestión de recursos de empresa, como por ejemplo la estandarización de procesos para eliminar cualquier personalización en Oracle; la numeración de las órdenes de pedido automáticas y secuenciales; el establecimiento de tolerancias aceptables para variaciones de precio y cantidad entre facturas de proveedores, órdenes de pedido y recibos; segregación adecuada de tareas para la preparación, aprobación y recepción de bienes y servicios adquiridos, así como las normas de delegación adecuadas. Posteriormente, el Centro finalizó todas las decisiones requeridas y estos elementos se incorporaron en políticas, normas y procedimientos adecuados para su documentación formal.
9. Otras cuestiones que se mencionaron en el informe de auditoría incluyeron el garantizar que se debatan en profundidad con el personal cuyas tareas se vean afectadas por los nuevos procesos los problemas en la gestión del cambio, ya que parte del personal se mostró escéptica ante los cambios propuestos, así como la necesidad de desarrollar un plan de ensayo completo para incluir pruebas sobre transacciones individuales, integración y aceptación por parte del usuario. Al hacerlo, se decidió emplear transacciones pasadas reales, para que de este modo los resultados esperados estuvieran disponibles.
10. La IAO se complace en señalar que el Centro ha indicado que se han implementado al 100% las recomendaciones realizadas en el informe de auditoría.

Revisión de la base de datos de gestión de actividades y participantes

11. El Centro emplea una aplicación que él mismo desarrolló, la base de datos de Gestión de Actividades y Participantes (MAP, por su acrónimo en inglés), para la gestión de las actividades de formación y matricular a los participantes en los cursos de formación que él ofrece. La información contenida en MAP se transfiere a otras aplicaciones informáticas que administran cuestiones logísticas y de alojamiento de los participantes mientras asisten a los cursos presenciales en Turín. El Centro también

desarrolló una aplicación para la gestión de las relaciones con los clientes (CRM, por su abreviatura en inglés) denominada Sugar-CRM para promocionar los servicios de formación del Centro entre antiguos participantes de sus cursos de formación.

12. La IAO consideró que la base de datos MAP es un medio efectivo para gestionar las actividades de formación del Centro. Sin embargo, en cuanto a la promoción de futuros cursos de formación entre antiguos alumnos, cada unidad de formación prepara las campañas de promoción de sus servicios por separado y cada unidad mantiene su propia base de datos a partir de información sobre participación descargada de MAP. La auditoría descubrió que cada base de datos se encuentra en una etapa de maduración diferente. La IAO considera que el Centro podría realizar un análisis de rentabilidad para decidir los beneficios relativos a la adopción de un enfoque centralizado para promocionar los servicios de formación y para desarrollar una estructura organizativa que respalde el enfoque óptimo que se identifique en ese análisis.
13. Asimismo, aunque los resultados de la auditoría no indicaron que ningún miembro del personal hubiera accedido a los datos para propósitos no autorizados, la auditoría señaló la posibilidad de mejorar los controles sobre la seguridad de la información incluida en la base de datos MAP. Otras recomendaciones abordaban la homogeneización de las definiciones sobre el estado de los participantes matriculados, el mantenimiento de un “punto centralizado” conteniendo la información relativa a todos los interesados en cursos de formación, así como ofrecer formularios estándar en la aplicación en línea para inscribirse del portal del Centro para que los participantes puedan acceder a sus propios detalles y así se acelere el proceso de matrícula en los cursos de formación.
14. El Centro ha comunicado que se han aplicado todas las recomendaciones salvo una. Su aplicación está en marcha y se prevé finalizarla en 2019. Cabe señalar que la IAO no clasificó como de prioridad alta dicha recomendación que tenía que ver con la conservación de la información de todos los participantes en un único “punto centralizado”.

Auditorías finalizadas y planificadas en 2018

15. La IAO presentó el 31 de mayo de 2018 un informe de la auditoría interna de los sistemas de evaluación de los cursos de formación del Centro. Durante el año, la IAO realizó auditorías de los planes del Centro sobre la continuidad de las operaciones y la recuperación tras siniestros, así como de los gastos de viaje. La IAO presentará un resumen de sus observaciones en la 82ª reunión del Consejo.

Este informe se remitió al Consejo para debate y orientación

Turín, agosto de 2018