



World Food Programme
Programme Alimentaire Mondial
Programa Mundial de Alimentos
برنامج الأغذية العالمي

Junta Ejecutiva

Período de sesiones anual
Roma, 26-30 de junio de 2023

Distribución: general

Tema 6 del programa

Fecha: 12 de mayo de 2023

WFP/EB.A/2023/6-F/1/Add.1

Original: inglés

Asuntos financieros, presupuestarios y de recursos
Para examen

Los documentos de la Junta Ejecutiva pueden consultarse en el sitio web del PMA (<https://executiveboard.wfp.org/es>).

Respuesta de la dirección del PMA a las recomendaciones formuladas en el informe del Auditor Externo sobre los servicios de apoyo

Antecedentes

1. La Dirección acoge favorablemente las recomendaciones formuladas en el informe del Auditor Externo sobre la gestión de los servicios de apoyo.
2. El Auditor Externo incluyó, entre los servicios de apoyo, los servicios relacionados con la gestión de la información y la tecnología, las adquisiciones y la gestión de los recursos humanos.
3. La auditoría externa de los servicios de apoyo comenzó en agosto de 2022 y consistió en visitas del auditor a la Sede del PMA entre el 11 y el 20 de octubre de 2022 y al Despacho Regional para Oriente Medio, África del Norte y Europa Oriental, el Despacho Regional para África Meridional y las oficinas en los países de Egipto, Jordania, el Líbano, Malawi, Mozambique, la República Unida de Tanzania y Zimbabwe entre el 7 y el 17 de febrero de 2023 y entre agosto de 2022 y enero de 2023.
4. Las observaciones formuladas y las recomendaciones relativas a las oficinas en los países y los despachos regionales se incluyen en el informe en la medida en que el Auditor Externo lo consideró necesario.
5. La finalidad de la auditoría era evaluar si los servicios de apoyo del PMA garantizaban la eficacia, la economía y la eficiencia de las operaciones del PMA, con objeto de formular recomendaciones para su mejora. A continuación se exponen los principales hallazgos:
 - Proceso de registro de proveedores de bienes y servicios:
 - el registro de proveedores está descentralizado, salvo en el caso del registro en el Sistema Mundial y Red de Información del PMA (WINGS);

Coordinadores del documento:

Sr. R. Lopes da Silva
Asesor Superior del Director Ejecutivo Adjunto
y Jefe de Operaciones
Departamento de Gestión de las Operaciones
Correo electrónico: ramiro.lopesdasilva@wfp.org

Sra. B. Ka
Directora Adjunta
Dirección de Operaciones relacionadas con la Cadena
de Suministro
Correo electrónico: betty.ka@wfp.org

- no se hace distinción entre los diferentes niveles de registro;
 - el registro es diferente en todas las oficinas debido a la descentralización.
 - Acuerdos de larga duración para el suministro de bienes y la prestación de servicios:
 - no se registran ni rastrean sistemáticamente en una base de datos central;
 - se publica una lista de los acuerdos de larga duración de la Sede en la intranet del PMA;
 - la lista no está actualizada.
 - Expedientes de personal:
 - la Sede y las oficinas situadas fuera de la Sede han pasado de los expedientes de personal en papel a los expedientes electrónicos;
 - no hay orientaciones institucionales estándar sobre el mantenimiento de expedientes en formato electrónico;
 - las oficinas de fuera de la Sede han desarrollado y aplicado sus propias soluciones;
 - existen deficiencias en la estructura de los expedientes electrónicos.
 - Soluciones informáticas desarrolladas o adquiridas localmente:
 - la directiva sobre un marco de desarrollo de soluciones informáticas sobre el terreno se publicó para racionalizar el desarrollo local de soluciones de tecnología de la información (TI); sin embargo, el objetivo de la directiva no se ha cumplido plenamente;
 - la falta de visibilidad directa de la División de Tecnología (TEC) en el desarrollo de programas informáticos sobre el terreno impide a la organización gestionar duplicaciones y superposiciones.
6. La dirección se congratula de que el Auditor Externo reconozca que los servicios de apoyo desempeñan un papel fundamental en las actividades organizativas y operacionales del PMA. Los principales hallazgos y recomendaciones del Auditor Externo están plenamente en consonancia con las iniciativas actuales destinadas a mejorar y simplificar los servicios de apoyo, los mecanismos de supervisión, las herramientas operacionales y las directrices y manuales pertinentes del PMA.
7. La dirección está de acuerdo con las observaciones del informe relativas al establecimiento de criterios obligatorios para el registro de proveedores de bienes y servicios y la diferenciación entre categorías de proveedores. Tras un examen de los procesos de gestión de los proveedores realizado para el PMA por los responsables de la Dirección de Operaciones relacionadas con la Cadena de Suministro (SCO) en 2021, a principios de 2022 se inició un proyecto de gestión de las relaciones con los proveedores destinado a diseñar y aplicar procesos mejorados de gestión de los proveedores para subsanar las deficiencias detectadas. Desde entonces, el proyecto ha pasado a la fase de ejecución y está previsto que concluya en 2024, en el marco más amplio del examen de los procesos operativos de la Subdirección de Adquisiciones (SCOP) relacionadas con la Cadena de Suministro.
8. La dirección confirma que el PMA se ha comprometido a seguir registrando y realizando el seguimiento y la supervisión de los acuerdos de larga duración sobre bienes y servicios. En el sistema WINGS se ha desarrollado una funcionalidad de gestión de acuerdos marco que permitirá supervisar la validez de dichos acuerdos y los gastos conexos.

9. La dirección secunda la recomendación de que se establezcan unas orientaciones institucionales sobre el mantenimiento de expedientes de personal en formato electrónico, en particular una estructura coherente y una nomenclatura convenida que respalden los esfuerzos en curso para digitalizar todos los expedientes de personal.
10. La dirección toma nota de la recomendación de realizar un examen del entorno de TI existente para reducir las duplicaciones y superposiciones en los sistemas y soluciones actuales. Los esfuerzos para continuar este examen formarán parte de la elaboración de la estrategia de arquitectura institucional del PMA, que se completará a finales de 2024.
11. La dirección agradece al Auditor Externo su colaboración constructiva en el curso del examen realizado internamente.
12. En la matriz que figura a continuación, se exponen las medidas previstas por el PMA para aplicar las recomendaciones del Auditor Externo y los plazos para su finalización.

Proyecto de decisión*

La Junta toma nota del documento titulado “Respuesta de la dirección del PMA a las recomendaciones formuladas en el informe del Auditor Externo sobre los servicios de apoyo” (WFP/EB.A/2023/6-F/1/Add.1).

* Se trata de un proyecto de decisión. Si desea consultar la decisión final adoptada por la Junta, sírvase remitirse al documento relativo a las decisiones y recomendaciones que se publica al finalizar el período de sesiones.

| RESPUESTA DE LA DIRECCIÓN DEL PMA A LAS RECOMENDACIONES FORMULADAS EN EL INFORME DEL AUDITOR EXTERNO SOBRE LOS SERVICIOS DE APOYO | | | |
|---|--|---|----------------------------|
| Recomendación de la auditoría externa | Entidades responsables de las recomendaciones | Respuesta de la dirección del PMA | Plazo de aplicación |
| <p>Recomendación 1</p> <p>El Auditor Externo recomienda que el PMA defina unos criterios obligatorios para el registro de los proveedores de bienes y servicios y considere la posibilidad de distinguir entre diferentes niveles de registro.</p> | SCO | <p>La SCO está de acuerdo con las deficiencias encontradas por el Auditor Externo y ya se están tomando medidas para subsanarlas. Se ha diseñado un enfoque para segmentar a los proveedores, que da como resultado las tres categorías de proveedores siguientes: estratégicos, importantes y transaccionales. Además, se ha adoptado un procedimiento de verificación de los proveedores en el que el grado de diligencia debida exigido varía en función de las categorías de proveedores antes descritas, siendo los proveedores estratégicos los que requieren la diligencia debida más estricta y los proveedores transaccionales, la menos estricta.</p> <p>En el marco del proyecto de gestión de las relaciones con los proveedores y de la revisión de los procesos operativos, se está trabajando en la elaboración de directrices y en la clasificación de los proveedores.</p> | Diciembre de 2024 |
| <p>Recomendación 2</p> <p>El Auditor Externo recomienda que el PMA defina los requisitos mínimos que ha de cumplir un proveedor para ser incluido en la lista de proveedores, y proporcionar orientaciones al respecto a las oficinas situadas fuera de la Sede.</p> | SCO | <p>La dirección del PMA confirma que ya existen unos requisitos mínimos para la inclusión de los proveedores en la lista de proveedores (véase la sección 3.1 del Manual sobre adquisición de bienes y contratación de servicios). Además, reconoce que existen deficiencias en la gestión de la lista de proveedores, como ponen de manifiesto los hallazgos de la auditoría. Ya se están tomando medidas para subsanar estas deficiencias, que también se pusieron de manifiesto en el examen en curso de los procesos operativos de adquisición. En 2021, la SCO inició un proyecto de revisión de la gestión de proveedores, que está en curso. Mientras tanto, ha tomado la decisión de mitigar el riesgo de conflicto de intereses situando al equipo de revisión de la gestión de proveedores fuera de la SCOP.</p> <p>Uno de los resultados del proyecto de revisión de la gestión de proveedores es una guía para establecer y mantener una lista de proveedores, en particular los requisitos mínimos actualizados para incluir a los proveedores en la lista. La dirección seguirá dando prioridad a las actividades ya iniciadas, pero el proyecto requiere atención institucional y financiación. En la evaluación realizada por terceros (por una empresa consultora) se estima que se necesitarán unos 9 millones de dólares EE.UU. para aplicar las recomendaciones en su totalidad, que comprende la adopción de una nueva solución digital que añadirá transparencia al registro y la gestión de proveedores.</p> | Diciembre de 2024 |

| RESPUESTA DE LA DIRECCIÓN DEL PMA A LAS RECOMENDACIONES FORMULADAS EN EL INFORME DEL AUDITOR EXTERNO SOBRE LOS SERVICIOS DE APOYO | | | |
|---|--|--|----------------------------|
| Recomendación de la auditoría externa | Entidades responsables de las recomendaciones | Respuesta de la dirección del PMA | Plazo de aplicación |
| | | Hasta la fecha se han asignado 3 millones de dólares al proyecto y se presentará una solicitud de 6 millones adicionales en el próximo plan de gestión. | |
| <p>Recomendación 3</p> <p>El Auditor Externo recomienda que el PMA estudie el modo de registrar, rastrear y seguir de manera sistemática los acuerdos de larga duración para el suministro de bienes y servicios, a fin de garantizar que se disponga de información completa y actualizada.</p> | SCO | <p>Recomendación aceptada.</p> <p>Desde el último trimestre de 2022, la SCOP (en colaboración con la TEC) busca ampliar la funcionalidad de gestión de acuerdos marco para el seguimiento de los acuerdos de larga duración sobre bienes y servicios en WINGS. Esta función ya está implementada y garantizará que todos los acuerdos de este tipo y los pedidos realizados en el marco de estos sean convenientemente registrados y sometidos a seguimiento en el sistema WINGS, lo que permitirá supervisar su validez y los gastos conexos.</p> <p>La funcionalidad de gestión de acuerdos marco ofrece una manera inmediata de realizar el seguimiento de los acuerdos de larga duración a través de WINGS de una forma más transparente y eficiente. Sin embargo, sigue considerándose una solución temporal. De hecho, como resultado del profundo examen en curso de los procesos operativos de la función de adquisiciones, se ha recomendado y se está buscando en el mercado una solución digital integral (desde la adquisición hasta el pago).</p> <p>Si bien será necesaria una gran inversión financiera, la aplicación de esta solución digital integral representará un importante paso adelante para el PMA, ya que de esta forma el Programa estará en consonancia con las mejores prácticas del sector y dispondrá de una herramienta de fácil utilización para unas adquisiciones eficientes y eficaces.</p> | Medida ya aplicada |

| RESPUESTA DE LA DIRECCIÓN DEL PMA A LAS RECOMENDACIONES FORMULADAS EN EL INFORME DEL AUDITOR EXTERNO SOBRE LOS SERVICIOS DE APOYO | | | |
|---|--|---|----------------------------|
| Recomendación de la auditoría externa | Entidades responsables de las recomendaciones | Respuesta de la dirección del PMA | Plazo de aplicación |
| <p>Recomendación 4</p> <p>El Auditor Externo recomienda que el PMA establezca como norma que deban obtenerse al menos tres cotizaciones de precios que cumplan los requisitos del PMA y defina aquellos casos en que esté justificado solicitar únicamente una cotización antes de adjudicar una orden de microcompra.</p> | SCO | <p>La SCO seguirá aclarando el requisito para obtener tres cotizaciones de precios antes de adjudicar una orden de microcompra y proporcionará orientaciones claras a las dependencias solicitantes mediante capacitación periódica, en particular sobre las situaciones en las que es aceptable obtener menos de tres cotizaciones.</p> <p>Las secciones 6.3.1 y 5.1.2 del Manual sobre adquisición de bienes y contratación de servicios proporcionan orientación sobre las órdenes de microcompra, indicando que normalmente deben obtenerse tres cotizaciones de precios antes de adjudicar la orden de microcompra y que debe facilitarse una justificación clara si se obtienen menos de tres.</p> <p>La SCOP elaborará un curso de capacitación en WeLearn sobre órdenes de microcompra para todo el personal.</p> | Diciembre de 2024 |

| RESPUESTA DE LA DIRECCIÓN DEL PMA A LAS RECOMENDACIONES FORMULADAS EN EL INFORME DEL AUDITOR EXTERNO SOBRE LOS SERVICIOS DE APOYO | | | |
|--|--|--|----------------------------|
| Recomendación de la auditoría externa | Entidades responsables de las recomendaciones | Respuesta de la dirección del PMA | Plazo de aplicación |
| <p>Recomendación 5</p> <p>El Auditor Externo recomienda que el PMA refuerce sus procesos de examen y supervisión relativos a las órdenes de microcompra de las direcciones de la Sede y de las oficinas de fuera de la Sede para asegurar el cumplimiento de los requisitos, prestar asesoramiento y determinar las posibilidades de agrupar adquisiciones.</p> | SCO | <p>Recomendación aceptada.</p> <p>La SCOP reforzará el proceso de revisión y supervisión de las órdenes de microcompra, tanto en la Sede como en los despachos regionales y las oficinas en los países.</p> <p>En la actualidad, la función de supervisión de las órdenes de microcompra recae en los despachos regionales, que recopilan las declaraciones de fiabilidad de las órdenes de microcompra y proporcionan asesoramiento y orientación a las oficinas en los países sobre cuestiones relativas al cumplimiento de las normas.</p> <p>La SCOP seguirá proporcionando retroinformación y orientación a las dependencias destinatarias cuando se señalen problemas de incumplimiento.</p> <p>En cuanto a la cuestión de la consolidación, la SCOP revisará las posibilidades de celebrar acuerdos de larga duración para los bienes y servicios que suelen adquirirse mediante órdenes de microcompra.</p> <p>La Dependencia de Adquisición de Bienes y Servicios, junto con la TEC, elaborará un tablero de gestión para el seguimiento de las órdenes de microcompra a efectos de supervisión en uno de los sistemas institucionales, como la herramienta informática Tableau o la plataforma DOTS.</p> | Junio de 2024 |
| | | | |
| | | | |

| RESPUESTA DE LA DIRECCIÓN DEL PMA A LAS RECOMENDACIONES FORMULADAS EN EL INFORME DEL AUDITOR EXTERNO SOBRE LOS SERVICIOS DE APOYO | | | |
|---|--|--|----------------------------|
| Recomendación de la auditoría externa | Entidades responsables de las recomendaciones | Respuesta de la dirección del PMA | Plazo de aplicación |
| <p>Recomendación 6</p> <p>El Auditor Externo recomienda que el PMA estudie la posibilidad de centralizar en una sola subdirección las funciones de adquisiciones de la Sede.</p> | SCO | <p>Recomendación aceptada.</p> <p>El PMA reconoce los hallazgos de la auditoría y acepta la recomendación.</p> <p>El alcance del examen en curso de los procesos operativos se ampliará para incluir otros servicios de la SCO con el objetivo de racionalizar los procesos y procedimientos.</p> <p>En ese contexto, se examinará la viabilidad de consolidar las actividades relacionadas con las adquisiciones en un solo servicio. A pesar del valor de la recomendación, cabe subrayar que algunas actividades de adquisición están mejor ubicadas en determinados servicios debido a su carácter especializado, los conocimientos técnicos que hacen falta para gestionarlas y la necesidad de mantener la agilidad en las respuestas del PMA.</p> | Diciembre de 2024 |
| <p>Recomendación 7</p> <p>El Auditor Externo recomienda que el PMA elabore unas orientaciones o instrucciones institucionales sobre el mantenimiento de los expedientes de personal en formato electrónico, en las que se prevea, en particular, una estructura coherente de los ficheros electrónicos y una nomenclatura convenida para los documentos.</p> | Dirección de Recursos Humanos (HRM) | <p>Recomendación aceptada.</p> <p>El PMA apoya la recomendación de que se elaboren orientaciones o instrucciones institucionales sobre el mantenimiento de los expedientes de personal en formato electrónico, en las que se prevea, en particular, una estructura coherente y una nomenclatura convenida. La recomendación se aplicará en el contexto de las iniciativas actuales en curso para digitalizar los expedientes de personal.</p> | Junio de 2024 |
| 2.6 | | | |

| RESPUESTA DE LA DIRECCIÓN DEL PMA A LAS RECOMENDACIONES FORMULADAS EN EL INFORME DEL AUDITOR EXTERNO SOBRE LOS SERVICIOS DE APOYO | | | |
|---|--|---|----------------------------|
| Recomendación de la auditoría externa | Entidades responsables de las recomendaciones | Respuesta de la dirección del PMA | Plazo de aplicación |
| <p>Recomendación 8</p> <p>El Auditor Externo recomienda que el PMA prosiga la regularización de los puestos con arreglo a las necesidades de dotación de personal y conforme a lo dispuesto en el Marco de dotación de personal.</p> | HRM, todas las oficinas | <p>Recomendación aceptada.</p> <p>El PMA apoya la recomendación de proseguir la regularización de los puestos, en particular a medida que la organización se esfuerza por alcanzar sus metas a largo y corto plazo en relación con la fuerza de trabajo. El PMA proseguirá sus esfuerzos en este sentido en consonancia con su Marco de dotación de personal, que estará plenamente aplicado tras un período de transición y preverá la elaboración de herramientas destinadas al personal directivo.</p> <p>El PMA ya ha registrado un aumento del número de empleados con contratos de larga duración, que ha pasado del 39 % en 2021 (base de referencia) al 50 % a finales de 2022.</p> | Diciembre de 2025 |
| <p>Recomendación 9</p> <p>El Auditor Externo recomienda que el PMA agilice la aprobación de los documentos relativos a los procedimientos de recuperación en caso de desastre, que incluya en ellos referencias claras y vínculos de enlace entre los distintos documentos y que elabore e implemente el plan y el calendario de ensayos relativos a la recuperación en casos de desastre.</p> | TEC | La TEC finalizará el plan de continuidad de las operaciones y el de recuperación en caso de desastre, que englobarán una política general y modelos y planes específicos para las "joyas de la corona" de entre las soluciones informáticas del PMA, y los armonizará con el ejercicio de planificación de la continuidad de las operaciones y los planes de recuperación en caso de desastre en el tercer trimestre de 2023. El plan de ensayos en materia de recuperación en casos de desastre y el calendario correspondiente se publicarán en el cuarto trimestre de 2023. | Diciembre de 2023 |
| <p>Recomendación 10</p> <p>El Auditor Externo recomienda que el PMA elabore cuanto antes una nueva directriz y un modelo para los planes de recuperación ante desastres de las oficinas en los países y los despachos regionales.</p> | TEC | En el cuarto trimestre de 2023, la TEC publicará orientaciones para las oficinas en los países y los despachos regionales en consonancia con las medidas adoptadas en respuesta a la primera recomendación antes señalada. | Diciembre de 2023 |
| 3.1 | | | |

| RESPUESTA DE LA DIRECCIÓN DEL PMA A LAS RECOMENDACIONES FORMULADAS EN EL INFORME DEL AUDITOR EXTERNO SOBRE LOS SERVICIOS DE APOYO | | | |
|---|--|--|----------------------------|
| Recomendación de la auditoría externa | Entidades responsables de las recomendaciones | Respuesta de la dirección del PMA | Plazo de aplicación |
| <p>Recomendación 11</p> <p>El Auditor Externo recomienda que el PMA lleve a cabo un examen del entorno de TI existente para determinar las posibles superposiciones de capacidades o soluciones y evitar las duplicaciones.</p> | TEC | La TEC revisará el entorno actual de la TI con vistas a reducir las duplicaciones y las superposiciones mediante una actividad de racionalización de la cartera de TI una vez completada la cartografía de las capacidades operativas en el marco de la elaboración de una estrategia de arquitectura institucional. | Septiembre de 2024 |
| <p>Recomendación 12</p> <p>El Auditor Externo recomienda que el PMA amplíe las facultades de la Dirección de Tecnología en lo que concierne a la implementación de nuevas soluciones informáticas.</p> | TEC | En consonancia con esta recomendación y con la primera recomendación de la auditoría interna relativa a la gestión de las TI y los servicios de apoyo en las oficinas del PMA en los países, la TEC definirá el nivel de autoridad que se le asignará a ella misma y al Jefe de Sistemas de Información en la esfera de la gestión de los recursos informáticos sobre el terreno, para su examen por el Comité de Actividades y Tecnologías Digitales. | Diciembre de 2024 |
| <p>Recomendación 13</p> <p>El Auditor Externo recomienda que la Dirección de Tecnología lleve a cabo un examen de las políticas en materia de TI para garantizar que los documentos estén actualizados y sean necesarios, y para que se pueda acceder fácilmente a la información.</p> | | La TEC revisará el conjunto de políticas de TI y elaborará un compendio de políticas fáciles de usar que se publicará en WFPgo. | Septiembre de 2024 |
| 4.1 | | | |
| | | | |

Lista de las siglas utilizadas en el presente documento

| | |
|-------|--|
| HRM | Dirección de Recursos Humanos |
| SCO | Dirección de Operaciones relacionadas con la Cadena de Suministro |
| SCOP | Subdirección de Adquisiciones relacionadas con la Cadena de Suministro |
| TEC | Dirección de Tecnología |
| TI | tecnología de la información |
| WINGS | Sistema Mundial y Red de Información del PMA |