



Asamblea General

Distr. general
10 de octubre de 2014
Español
Original: inglés

Sexagésimo noveno período de sesiones

Tema 132 del programa

Presupuesto por programas para el bienio 2014-2015

Tecnología de la información y las comunicaciones en las Naciones Unidas

Informe del Secretario General

Resumen

Este informe se presenta de conformidad con el párrafo 12 de la resolución 67/254 A de la Asamblea General, en la que la Asamblea solicitó al Secretario General que propusiera una estrategia revisada para la tecnología de la información y las comunicaciones, que incluyera la experiencia adquirida, a más tardar en el sexagésimo noveno período de sesiones de la Asamblea General.

El Secretario General reconoce el enorme potencial de la tecnología de la información y las comunicaciones para fortalecer la adopción de decisiones y la capacidad de ejecución de la Secretaría. Reviste suma importancia que el Secretario General vele por que el entorno de tecnología de la información, del que es responsable la Oficial Jefe de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, apoye plenamente la labor de las Naciones Unidas en las esferas de la paz y la seguridad, el desarrollo, los derechos humanos y el derecho internacional, entre otros mandatos. Para ello es necesario que se siga concentrando la atención en la ejecución satisfactoria de las iniciativas prioritarias (como el proyecto de planificación de los recursos institucionales, Umoja), así como un cambio fundamental de enfoque y estructura de los sistemas de tecnología de la información y las comunicaciones en toda la Organización. En el pasado, la tecnología ha sido considerada un servicio separado de los servicios sustantivos. Sin embargo, la tecnología y la actividad sustantiva no se excluyen mutuamente; están inextricablemente ligadas. El proyecto de estrategia solicitado por la Asamblea General se expone en el presente informe y describe la forma en que la tecnología puede utilizarse para obtener los mejores resultados en apoyo de la labor de la Organización.

* Publicado nuevamente por razones técnicas.



El propósito de la estrategia es fortalecer y ofrecer una visión común para la integración de la tecnología de la información y las comunicaciones en las Naciones Unidas a través de la modernización, la transformación y la innovación, y el establecimiento de un marco para mejorar la gobernanza, un liderazgo firme y la utilización óptima de los recursos de la tecnología de la información y las comunicaciones.

I. Introducción

1. El papel de la tecnología en las Naciones Unidas se ha hecho progresivamente más importante debido al aumento continuo de la dependencia global de los avances en materia digital. Como la Organización sigue operando en un entorno que depende de la tecnología moderna, su éxito se mide en función de la eficacia de su respuesta a los múltiples desafíos a que se enfrenta. La tecnología ha pasado de ser una función de habilitación a un factor principal de transformación en la mayoría de las organizaciones. La integración de la tecnología como elemento coadyuvante de la labor sustantiva es fundamental en estos tiempos de cambio. En las Naciones Unidas debe haber espacio para que la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) se considere desde ese punto de vista, y al mismo tiempo se mantenga firmemente el papel fundamental de esa tecnología para garantizar la eficiencia y la eficacia necesarias, tanto en las esferas sustantivas de la labor de las Naciones Unidas como en todos los mecanismos internos de la Organización.

2. La creación de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, encabezada por un Oficial Jefe de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la categoría de Subsecretario General ha sido una novedad importante en el elevado sitio que la TIC ocupa en la Organización. La función y el liderazgo de la Oficial Principal de Tecnología de la Información son fundamentales para garantizar la coherencia en la integración de la tecnología de la información mientras se impulsan los cambios que se necesitan para superar los problemas existentes. Ese Oficial, que impartirá una dirección más sólida en todas las esferas de integración de la tecnología de la información y las comunicaciones, rinde cuentas al Secretario General Adjunto de Gestión para asegurar que el Secretario General pueda informar a los Estados Miembros sobre los progresos alcanzados en la transformación de la TIC. En la versión revisada de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones se describen las formas en que la TIC puede hacerse más eficiente y eficaz y ser mejorada por los usuarios, prestando apoyo a iniciativas críticas con carácter prioritario y armonizando los servicios de TIC en general.

3. Las decisiones adoptadas por la Asamblea General en la resolución 67/254 A y las recomendaciones de la Junta de Auditores (véase A/67/651) en relación con la TIC se han centrado en las siguientes esferas temáticas principales: gobernanza de la TIC; seguridad de la información; autoridad técnica y arquitectura institucional; la necesidad de que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones dirija la transformación de la TIC; la adaptación de la TIC a la labor y las prioridades básicas de las Naciones Unidas; y el papel de las TIC en la transformación institucional. La Junta hizo especial hincapié en que los sistemas de TIC han seguido funcionando de manera muy fragmentada y que la organización ha carecido de una visión común al respecto. La Oficial Principal de Tecnología de la Información ha examinado la mejor forma de asegurar que el sistema de las Naciones Unidas sea una organización eficiente, ágil y al día dotada de una sólida base de TIC que le permita realizar su labor y preste apoyo en todas las esferas de la gestión y la ejecución operacional. La estrategia que se ha elaborado aborda los problemas históricos que se arrastran desde la publicación del informe titulado “Inversión en la tecnología de la información y las comunicaciones” en 2008 (A/67/793 y Corr.1), pero hace más hincapié en la mejora de la prestación de servicios mediante cambios en las estructuras, los sistemas y los procesos, en

contraposición a la introducción de nuevos productos de TIC. La Junta ha reconocido que se han logrado avances en la elaboración de la nueva estrategia y la determinación y la supervisión de los gastos en TIC y seguridad. La Junta de Auditores reconoce que llevará tiempo aplicar plenamente las recomendaciones y realizará un examen exhaustivo de los progresos realizados cuando la estrategia haya sido aprobada y haya habido tiempo para implantarla (véase A/69/178 y Corrs.1 a 6, párr. 87, y A/69/5, vol. I, párrs. 188, 191, 196 y 199).

4. Es mucho lo que los profesionales de las TIC ya han conseguido en sus iniciativas de modernización en las Naciones Unidas. Sin embargo, para lograr la plena transformación de la TIC en la organización, las cuestiones planteadas por la Junta de Auditores de las Naciones Unidas tienen que abordarse con carácter prioritario. En la estrategia se presentan los factores que promueven la TIC para los que existe un plan estratégico (anexo I) y proporcionan un enfoque integral de cara a los próximos cinco años para apoyar las prioridades institucionales y armonizar la integración de la TIC. El plan hace hincapié en los planes relativos a las principales iniciativas de modernización, como el proyecto de planificación de los recursos institucionales, Umoja en particular, e incluye proyectos para transformar la capacidad de las Naciones Unidas en materia de TIC a fin de mejorar la eficacia global y aumentar la eficiencia. Se prevé llevar esas actividades adelante en la primera fase de la labor contemplada en el plan. La estrategia también introduce específicamente la innovación como segunda fase de la labor prevista en el plan, a fin de poner a la Organización al día con otras modernas prácticas de TIC apropiadas a largo plazo. Muchos de los proyectos más urgentes de la hoja de ruta están en marcha. En algunos casos, los proyectos representan los elementos constantes de la estrategia que darán lugar a cambios institucionales, mientras que otros se extenderán más allá de 2017 debido a su complejidad y alcance.

5. En la estrategia se describen los mecanismos de gobernanza, el fortalecimiento del liderazgo y la rendición de cuentas bajo la dirección de la Oficial Principal de Tecnología de la Información, así como la rentabilización de las inversiones. La estrategia también indica que las necesidades presupuestarias conexas se presentarán a la Asamblea General de forma detallada en el contexto del proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2016-2017.

II. Misión y objetivos de la tecnología de la información y las comunicaciones

6. Habida cuenta de la clara necesidad de una visión común de la TIC en las Naciones Unidas, la misión de la estrategia se ha definido como la provisión unificada a nivel mundial de tecnología de la información y las comunicaciones que permita ejecutar de forma satisfactoria los mandatos de las Naciones Unidas.

7. En la estrategia se propone un enfoque pragmático para mejorar la TIC en la Organización. Lo que orienta la misión de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones es la labor de las Naciones Unidas, así como la necesidad de demostrar el valor de las inversiones, por lo que la estrategia se deriva de la responsabilidad de asegurar que:

a) La estructura de la TIC de las Naciones Unidas pueda apoyar la labor, los programas, las iniciativas y las prioridades sustantivas de la Organización;

b) La TIC responda a las necesidades institucionales y rentabilice las inversiones.

8. La estrategia establece tres objetivos:

a) Orientar la TIC en apoyo de las prioridades de la Organización, como el proyecto Umoja;

b) Armonizar la infraestructura y los procesos existentes;

c) Hacer mayor hincapié en la innovación en apoyo de la labor sustantiva de las Naciones Unidas.

9. Ya se han hecho avances significativos para alcanzar esos objetivos, en particular por el equipo de Umoja, el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios y las oficinas situadas fuera de la Sede. Sin embargo, todavía queda mucho por hacer, lo que requerirá una planificación rigurosa y apoyo programático. Los objetivos generales de la estrategia se alcanzarán dando prioridad a la labor necesaria para actualizar los sistemas, respaldando al mismo tiempo los sistemas existentes, armonizando y mejorado la prestación de servicios y perseverando en los esfuerzos de innovación en los procesos de TIC, los procesos institucionales, los modelos y la arquitectura, a fin de apoyar la labor sustantiva y las prioridades. Los objetivos de la TIC solo se cumplirán si se cuenta con estructuras de gobernanza global y utilizando los recursos de esa tecnología para optimizar los resultados. La estrategia apoya plenamente el proyecto Umoja; aborda las insuficiencias actuales de la red y la infraestructura (señaladas por la Junta), presenta medidas para mejorar la seguridad de la información y la recuperación en casos de desastre con carácter prioritario e introduce formas innovadoras de trabajar para contribuir a la labor sustantiva de las Naciones Unidas. La estrategia, por lo tanto, se basa en la modernización en apoyo de las prioridades de la Organización, la transformación de la integración de la TIC y la innovación para fomentar nuevas soluciones tecnológicas a largo plazo. La estrategia básica depende del fortalecimiento de la gobernanza y el marco de liderazgo y del uso óptimo de los recursos de TIC.

III. Motores de la tecnología de la información y las comunicaciones

A. Modernización

1. Soluciones institucionales, incluido el proyecto Umoja y las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público

10. Las Naciones Unidas tienen varias soluciones institucionales clave, como la plataforma Inspira respecto de los recursos humanos, y soluciones para que las misiones sobre el terreno gestionen los productos y los activos, entre otras. Aunque la mayoría de esos sistemas están en buen estado, sigue siendo necesario mejorarlos y actualizarlos. Hacen falta inversiones permanentes para asegurar la coherencia de los procesos institucionales y para que los departamentos puedan trabajar a nivel mundial y virtual. De esas soluciones institucionales, el proyecto Umoja es la de mayor envergadura emprendida por la Secretaría en los últimos años y representa un

cambio fundamental en la manera en que la información institucional se procesa, gestiona y comparte en la Organización.

11. El proyecto se está ejecutando en estrecha colaboración entre los programas institucional y tecnológico de la Secretaría y de una manera que tiene constantemente en cuenta la experiencia adquirida. El Secretario General ha encomendado la responsabilidad de incorporar el componente técnico de Umoja al Oficial Principal de Tecnología de la Información. En el quinto informe sobre la marcha del proyecto “incorporación” se define como la “transferencia de las responsabilidades del proyecto a las entidades correspondientes de la Secretaría” (A/68/375, resumen). La planificación y los preparativos se iniciaron hace ya algún tiempo y concluirán en enero de 2017. En ese momento, se dará traslado de la responsabilidad por el proyecto al Oficial Principal de Tecnología de la Información (o “incorporada” por dicho Oficial), quien se hará cargo de la gestión y ejecución de las actividades relacionadas con la TIC, como el despliegue de la Ampliación 2 de Umoja.

12. En lo que respecta a las actividades preparatorias mencionadas más arriba, bajo la dirección de la Oficial Principal de Tecnología de la Información se ha establecido un equipo del proyecto de carácter temporal, integrado por personal del equipo de Umoja y de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, para asegurar el éxito de la incorporación satisfactoria de las funciones relacionadas con: a) la prestación de apoyo permanente al sistema y el mantenimiento de la capacidad de gestionar, actualizar y mejorar el entorno de producción de Umoja; b) la elaboración y el ensayo anuales de programas de trabajo para integrar nuevas funciones en el entorno de producción, incluidas las funciones de la Ampliación 2 de Umoja; y, c) el lanzamiento periódico de nuevas funciones y/o paquetes de mantenimiento en la Secretaría.

13. El alcance y las prioridades para la incorporación de Umoja fueron elaborados de acuerdo con los principios rectores establecidos por el equipo del proyecto para ayudar a determinar qué tareas se pueden integrar en el plazo corto (hasta un máximo de tres meses), mediano (de tres meses a un año) y largo (uno o más años). Las tareas que se incorporarán en el corto y mediano plazo serán transferidas a las instancias existentes de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Se elaborará un plan detallado para cada esfera de incorporación. El equipo de Umoja cuenta con un plan completo para reducir la plantilla de 90 a 50 funcionarios.

14. En enero de 2017, los 50 funcionarios restantes del equipo de Umoja, serán asignados al despliegue de la Ampliación 2 de Umoja a lo largo de ese año bajo la dirección de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Los 50 puestos temporarios serán financiados por el proyecto Umoja hasta finales de 2017. En el párrafo 5 de la sección II de la resolución 65/259 se destacó que los puestos temporarios relacionados con la ejecución de Umoja se limitarían a la duración del proyecto. Se tratará sobre todo de analistas de procesos institucionales y expertos con amplia experiencia en la configuración de programas informáticos y los aspectos técnicos de Umoja, junto con una buena comprensión de las funciones y los métodos de funcionamiento de las Naciones Unidas. Se harán esfuerzos para conservar los conocimientos especializados y la experiencia del equipo de Umoja en materia de tecnología de la información y las comunicaciones para garantizar la continuidad y apoyar el funcionamiento eficaz del proyecto. Al igual que cualquier

nuevo sistema de gran envergadura, Umoja requerirá recursos e inversiones continuos.

15. La adopción de las Normas Contables Internacionales del Sector Público (IPSAS) es otro importante cambio en la manera en que la Organización opera en apoyo de la gestión eficaz y el fortalecimiento de la rendición de cuentas, incluso en lo que respecta a los activos. En ese contexto, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones coordinará un equipo de gestión de los activos globales de TIC para evaluar los activos existentes y elaborar un plan de actualización, mejora y retiro según proceda.

2. Red e infraestructura

16. La fiabilidad de la red y la infraestructura de la Organización es fundamental. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones se está centrando en la creación de una red segura en los próximos dos años. Las redes de área local, que respaldan los sistemas de TIC de todas las oficinas de la Secretaría, y la red de área extendida, que conecta esas redes geográficamente dispersas, constituyen la estructura troncal de funcionamiento de los sistemas actuales y futuros de transmisión de datos, audio y vídeo. Las distintas redes de área local y la red institucional de área extendida se han desarrollado a lo largo del tiempo. Si bien algunas de estas redes están estructuradas y se gestionan de manera eficaz, es imperativo llevar a cabo la normalización y la armonización necesarias en todo el sistema a fin de proporcionar la sólida plataforma requerida para el funcionamiento de los sistemas tanto rutinarios como complejos de TIC. Para normalizar las redes locales se necesita un enfoque más unificado.

17. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones establecerá una nueva estructura de red de área extendida con capacidad de evaluación del rendimiento que facilite la conectividad entre oficinas y reduzca considerablemente la diversidad en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. La Oficina también introducirá marcos de TIC afianzados que den prioridad a la prestación de servicios y establezcan una relación más transparente e interactiva entre el proveedor de servicios y los usuarios. Esos marcos se aplican para garantizar que los servicios de TIC se diseñen, introduzcan, respalden y mejoren constantemente de forma cohesiva y uniforme. Esa uniformidad de criterios llevará a una mejora de la prestación de servicios básicos y proporcionará la plataforma y flexibilidad para apoyar la aplicación de Umoja y facilitará las innovaciones futuras.

3. Seguridad de la información

18. Durante el sexagésimo octavo período de sesiones de la Asamblea General el Secretario General presentó un informe sobre los progresos logrados en la aplicación de las recomendaciones relativas al fortalecimiento de la seguridad de la información y los sistemas en la Secretaría (A/68/552). En la resolución 68/247 la Asamblea General tomó nota del informe e hizo suyas las conclusiones y recomendaciones contenidas en el informe de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (véase A/68/7/Add.11, párrs. 6, 14 y 15). La Secretaría reconoce que la seguridad de la información deben encararse de manera integral y que debe atenderse a la duplicación y la fragmentación sin demora. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha establecido un marco general de seguridad de la información para la Secretaría basándose en las

iniciativas provisionales señaladas en el informe del Secretario General en materia de prevención, detección y respuesta a incidentes así como de gobernanza, riesgos y cumplimiento. El marco abarca los siguientes aspectos:

a) Transparencia: establecimiento de la plena visibilidad de todos los equipos de TIC y actualizaciones oportunas de todos los sistemas;

b) Vigilancia permanente: establecimiento de un servicio de gestión de la detección de intrusos a fin de reunir, analizar, correlacionar y analizar internamente las alertas generadas, las notificaciones y los sistemas de registro de información;

c) Gestión de la vulnerabilidad: las amenazas de agentes internos y externos deben abordarse adoptando medidas que aseguren que los recursos de computación internos se configuren y mantengan para fortalecer su resistencia a los ataques cibernéticos;

d) Elaboración, cumplimiento y ejecución de políticas: políticas, directrices y procedimientos técnicos adicionales para proteger los recursos y los datos de la TIC de forma coherente y amplia;

e) Coordinación de la respuesta a los incidentes e intercambio de inteligencia sobre las amenazas: se elaborarán análisis de las causas de las situaciones comprometedoras, análisis forenses de los recursos comprometidos y respuestas más eficaces y eficientes a los incidentes de seguridad de la información;

f) Privacidad: no existe ningún plan de clasificación de datos que se aplique uniformemente, especifique qué se entiende por “datos personales” y determine unos niveles adecuados de aumento de la protección frente a los riesgos de violación de la confidencialidad. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones iniciará una actividad programática para elaborar una política de privacidad de la Secretaría en colaboración con la Oficina de Gestión de Recursos Humanos y otros interesados pertinentes;

g) Estructura de seguridad y desarrollo de aplicaciones: las mejores prácticas apoyan un modelo en el que los requisitos de seguridad de la información se tienen en cuenta al comienzo de los proyectos, incluido la debida consideración de la recuperación en casos de desastre y las medidas sobre la continuidad de las operaciones;

h) Mejoras de la infraestructura de seguridad, incluso en las regiones, para proteger información de las Naciones Unidas.

19. La mejora de la seguridad, junto con normas claramente definidas, promoverá la retirada de las aplicaciones inseguras y una arquitectura institucional más sólida y bien documentada revelará las aplicaciones que no son lo bastante seguras para mantenerse en servicio. Esas aplicaciones deberán aislarse, darse de baja o sustituirse por aplicaciones equivalentes para incrementar la norma de seguridad de la información a fin de mitigar los riesgos que son inevitables en el clima actual de desarrollo de programas dañinos y ataques cibernéticos.

20. La labor a que se hace referencia en el informe del Secretario General (A/68/552) prosigue sobre la base del planteamiento propuesto con respecto a la seguridad de la información y se integrará en las estructuras de gobernanza. La gestión de un sistema riguroso de protección de los datos sensibles es indispensable y se propone que la autoridad central en materia de seguridad de la información

recaiga en el Oficial Principal de Tecnología de la Información. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones también elaborará un marco de diligencia cibernética que proporcionará mecanismos de gestión del riesgo de ciberdelincuencia.

4. Recuperación en casos de desastre y continuidad de las operaciones

21. Los efectos sobre las operaciones de TIC de la tormenta Sandy de 2012 pusieron de manifiesto la necesidad de fortalecer y dar mayor prioridad a la resiliencia operacional. Un examen amplio de los arreglos de recuperación en casos de desastre y del grado de preparación de la Secretaría puso de manifiesto que solo existen arreglos adecuados para el 38% de las 215 aplicaciones consideradas esenciales. De esas solicitudes, 93 han sido declaradas clave en la Sede de las Naciones Unidas, comprobándose que 40 de ellas cuentan con medios eficaces de recuperación en casos de desastre. En las oficinas fuera de la Sede, se determinó que 43 de las 122 aplicaciones esenciales cuentan con arreglos eficaces de recuperación en casos de desastre¹.

22. La recuperación en casos de desastre en materia de tecnología de la información es uno de los elementos básicos del sistema de gestión de la resiliencia institucional de la Secretaría aprobado por la Asamblea General en su resolución 67/254 A. Reconociendo que es necesario avanzar en lo referente a la recuperación en casos de desastre en la Organización, el Secretario General propone fortalecer el proceso en consonancia con las decisiones de la Asamblea General y las recomendaciones de la Junta de Auditores.

23. Se han elaborado directrices de planificación de la recuperación en casos de desastre en materia de TIC en la Secretaría a fin de que las aplicaciones esenciales se puedan recuperar dentro de las 24 horas siguientes a un desastre. Se han introducido mejoras en la infraestructura de comunicaciones y los sistemas de respaldo relacionados con las aplicaciones esenciales y se están realizando controles programados. Se ha aplicado satisfactoriamente un sistema de respaldo pleno de Umoja, incluidos los sistemas de apoyo, desde su ubicación principal en Valencia hasta la Base Logística de las Naciones Unidas (Brindisi). En el futuro el establecimiento de centros de datos institucionales (véase más adelante la sección relativa al marco institucional de ejecución), asegurará que todas las aplicaciones institucionales esenciales que requieren una resiliencia global estén alojadas en dos emplazamientos.

¹ En el informe del Secretario General para 2012-2013 relativo al sistema de gestión de la resiliencia institucional y el marco de gestión de emergencias (A/66/516) se señalaron 76 aplicaciones críticas en la Sede de las Naciones Unidas en 2010. A fines de 2013 se llevó a cabo un examen del plan de continuidad en las operaciones de la Sede de las Naciones Unidas. De resultados de ello se produjo una versión revisada del plan de continuidad de las operaciones en 2014, en el que se identificó un total de 93 aplicaciones esenciales en la Sede de las Naciones Unidas. Las 122 aplicaciones identificadas como esenciales en las oficinas fuera de la Sede son resultado de una encuesta realizada en noviembre de 2013 en los departamentos y dichas oficinas respecto de la evaluación y la preparación de informes relacionados con el pacto del Secretario General con el personal directivo superior para 2013.

B. Transformación

1. Marco institucional de ejecución

24. El Secretario General acepta plenamente el principio de que debe haber un mayor equilibrio entre el control central y la libertad operacional en la integración de la TIC en las Naciones Unidas. Los departamentos necesitan libertad para actuar con rapidez y la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones puede apoyar ese proceso y, al mismo tiempo, proporcionar sistemas institucionales que les permitan trabajar de una manera más unificada. En su resolución 66/246 la Asamblea General aprobó el examen de todas las dependencias de TIC de la Secretaría en relación con las funciones, los puestos y la estructura. Tras el examen y proceso de consulta ulterior en la Secretaría (departamentos y oficinas, incluidas las oficinas fuera de la sede, comisiones regionales y tribunales) se propone reestructurar la integración de la TIC en toda la Organización, así como racionalizar los sistemas de TIC y armonizar las dependencias de tecnología empezando por el Departamento de Gestión. En el anexo II de este informe se ilustra y explica la estructura de prestación de servicios en su contexto.

25. En la actualidad hay casi 2.000 aplicaciones, 70 dependencias de TIC, más de 130 servicios de asistencia al usuario de TIC, 44 centros de datos y 177 salas de servidores (véanse A/67/770, párrs. 52 y 55, y A/65/491, cuadro 5). Los entornos de información y datos en las Naciones Unidas han crecido y proliferado de tal manera que existe una importante superposición, desconexión y redundancia de propósitos. Se propone que la fragmentación se aborde con más detenimiento (de una manera que complemente la labor que ya está realizando el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno) y reforzar los niveles generales de prestación de servicios armonizando las funciones de procesamiento de datos existentes y reduciendo la huella de carbono a fin de que los objetivos en materia de desarrollo y prestación de servicios de TIC respondan a las prioridades de la Organización.

26. En la resolución 63/269 la Asamblea General pidió al Secretario General que asegurara que las Naciones Unidas utilizaran centros institucionales de datos en lugar de centros locales en la medida de lo posible. Se propone que las funciones desempeñadas por los centros locales de datos sean absorbidos, en la medida de lo posible, por centros regionales a medida que sus funciones se integren en sistemas más amplios establecidos y gestionados por las regiones. Del mismo modo, las funciones desempeñadas por los centros regionales serán absorbidas, en la medida de lo posible, por los centros de datos institucionales a medida que sus funciones se integren en sistemas mundiales más amplios gestionados por esos centros. El efecto en los recursos es que se gasta menos a todos los niveles en equipo informático, programas informáticos, servicios y personal. También se reduce la redundancia en todas esas esferas y se incrementa la resiliencia general.

27. El establecimiento de centros unificados a partir de los centros de datos existentes será el modo más eficaz de eliminar las ineficiencias. Sin embargo, de los 44 centros de datos, son muy pocos que están dotados de recursos por las Naciones Unidas que representan posibles operaciones de carácter institucional. Los que sí lo hacen cuentan con instalaciones capaces de respaldar múltiples funciones o actividades institucionales esenciales con un alto grado de seguridad, una infraestructura resiliente y una gran capacidad de recuperación. Entre esas

actividades institucionales figuran el desarrollo y la prestación de apoyo a las aplicaciones, el apoyo informático y el hospedaje de sistemas.

28. Un objetivo primordial de la transformación es fusionar muchos grandes entornos de procesamiento de datos en unos pocos entornos institucionales muy estrechamente interconectados que puedan actuar de manera concertada para desarrollar y respaldar cualquier sistema o aplicación y ser gestionados desde cualquier lugar las 24 horas del día siete días a la semana. Se propone reducir el número de centros locales de datos en las regiones armonizando los servicios de TIC de las numerosas oficinas existentes. En concreto, se propone que centros de datos se armonicen con las instalaciones de Valencia y Brindisi para eliminar las deficiencias y los riesgos, y que las aplicaciones se compartan para hacer frente a las mismas o parecidas necesidades institucionales. Las aplicaciones y sistemas redundantes se darían de baja, lo que reduciría los gastos en concepto de apoyo, licencias y desarrollo. Aunque se han realizado progresos, la transformación de la integración de la TIC se materializará a través de la armonización y la reducción de las aplicaciones restantes como se describe a continuación.

29. En la actualidad los numerosos centros de aplicación de la Organización realizan su labor de forma independiente y carecen de la seguridad requerida por su escala de trabajo y sus responsabilidades. Para hacer frente a ese problema, se propone que los actuales centros de aplicación de Nueva York, Bangkok y Viena se fortalezcan y que sus instalaciones se conviertan en centros de aplicaciones institucionales. Esos centros ampliarán el desarrollo de aplicaciones y el apoyo en toda la Organización y elaborarán métodos y normas de desarrollo y seguimiento de procesos para todas las iniciativas de desarrollo institucional a fin de reducir la fragmentación de las aplicaciones. Los centros de aplicaciones institucionales han sido concebidos para utilizar la mejor y más eficaz manera de articular soluciones a través de otras oficinas y entidades de las Naciones Unidas. A medida que los centros se fortalezcan, el desarrollo de aplicaciones cesará fuera de los centros de aplicaciones institucionales. Esos centros también se encargarán de coordinar y controlar el hospedaje en la web y la preparación de páginas web y de prestar servicios de sitio web normalizados en la Secretaría. El objetivo estratégico primordial es armonizar los sitios web en un marco más coherente de cara a la presencia pública de las Naciones Unidas en la web.

30. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones también aprovechará las capacidades existentes en la Sede de las Naciones Unidas y las principales oficinas fuera de la Sede, y asignará la condición de centro regional de tecnología a los centros regionales existentes en Nairobi (Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi) para África, Nueva York para las Américas, la Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico (CESPAP) para Asia, y la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra para Europa. La Oficina seguirá impartiendo orientación estratégica, estableciendo mecanismos de gobernanza, ejerciendo la supervisión y adoptando decisiones de política destinadas a guiar a las regiones. Los centros regionales de tecnología complementarán a los establecidos para las operaciones de mantenimiento de la paz, coordinarán los servicios regionales de TIC e instituirán medidas de gobernanza. Velarán por la coherencia de la arquitectura y el cumplimiento de las políticas en la región y armonizarán las funciones de TIC de conformidad con la estrategia. La esfera de la seguridad de la información en particular se beneficiaría de un enfoque regional en los casos en que el cumplimiento de las normas y las mejores prácticas es esencial para mitigar el

riesgo para los servicios de TIC e información de las Naciones Unidas. Para ilustrar la relación existente entre los centros de aplicaciones institucionales y los centros regionales de tecnología, se prevé que los centros de aplicaciones institucionales propuestos sirvan de mecanismos para cumplir los requisitos establecidos por los centros regionales de tecnología, lo que garantizaría el cumplimiento de los requisitos en materia de gobernanza, normas, seguridad de la información y arquitectura. Los centros regionales de tecnología prestarán servicios locales de TIC, como servicios para computadoras de escritorio, de videoteleconferencia y otros servicios de apoyo dentro de su esfera de competencia.

31. Los servicios de asistencia al usuario son también un recurso fundamental de la Organización y se necesitan servicios institucionales de asistencia para apoyar las aplicaciones a nivel institucional y la infraestructura. El establecimiento de normas de seguimiento de los problemas y la presentación de informes es parte integrante de la ejecución satisfactoria de una aplicación institucional. Umoja representa el primero y más importante desafío en materia de apoyo global a una aplicación institucional en las Naciones Unidas. Se propone armonizar las funciones de los servicios de asistencia al usuario para que se conviertan en un modelo de servicios compartidos a nivel mundial, eficaz en función del costo y más eficiente, lo cual permitirá ofrecer una cobertura mundial 24 horas al día, junto con los centros regionales de tecnología. Asimismo, se propone que cinco de esos servicios (los de la CESPAP, el Centro Mundial de Servicios de las Naciones Unidas, las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra y Nairobi y la Sede de las Naciones Unidas) se conviertan en servicios institucionales de asistencia que presten apoyo a Umoja con carácter prioritario y se hagan extensivos a otras aplicaciones institucionales y otros servicios de TIC compartidos. Según la madurez de las aplicaciones y los sistemas respaldados, el modelo de servicios institucionales de asistencia técnica permitirá alcanzar el grado requerido de flexibilidad en la prestación de apoyo de los niveles 1 y 2 sobre el terreno.

2. Red institucional de operaciones de comunicaciones y centro de seguridad

32. El inicio de la prestación de servicios institucionales por los centros de aplicaciones institucionales con el apoyo de los servicios institucionales de asistencia plantea la necesidad de tener conocimiento a nivel institucional del estado del entorno de información y la infraestructura y de su integridad.

33. Con ese fin, se propone establecer una red institucional de operaciones de comunicaciones y centro de seguridad que vigile y coordine las 24 horas del día las respuestas críticas para la red mundial, la seguridad, la conservación del activo y la gestión de desastres. Un componente importante de ese proceso es el protocolo de coordinación de la respuesta internacional en casos de desastre y la gestión de activos alternativos para dar continuidad a las actividades. La responsabilidad general del centro es supervisar la fiabilidad y la seguridad de la red y dar respuestas dinámicas en caso de fallo de la infraestructura o la seguridad.

3. Servicios globales de ingeniería, conferencias y comunicaciones de la tecnología de la información y las comunicaciones

34. Los servicios de videoconferencia deberían armonizarse en todo el mundo mediante el establecimiento de normas técnicas, procedimientos operativos, instrumentos y operaciones estándar. Se cuenta con sistemas audiovisuales,

multimedios, de radiodifusión, comunicaciones por radio y gestión de conferencias en cada lugar de destino de la Organización. Sin embargo, con la excepción de los servicios de videoteleconferencia relacionadas con el mantenimiento de la paz, esos sistemas funcionan con un cierto grado de aislamiento entre sí. Todos los sistemas de producción en estudios, medios de comunicación y administración de edificios dependen de la tecnología. La ingeniería global de radiodifusión y gestión de conferencias mejorará la prestación de servicios mediante una mayor gobernanza, la garantía de cumplimiento y el intercambio de conocimientos, la normalización del equipo y el fortalecimiento de las medidas de seguridad.

35. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones seguirá mejorando la infraestructura y los servicios de comunicaciones de manera estandarizada a la Secretaría mediante la utilización de equipo informático, servicios, aplicaciones, políticas y procedimientos uniformes. La Oficina se centrará en mejorar los servicios existentes concediendo prioridad a los servicios esenciales como los de teleconferencia y de reuniones virtuales.

C. Innovación

36. La estrategia se basa en el entendimiento de que los servicios básicos de TIC deben mejorarse cuando proceda y mantenerse íntegramente de que y los motores estratégicos apoyan ese objetivo. Las prioridades son centrarse en los servicios y las iniciativas institucionales (en este momento en Umoja concretamente) y proporcionar una estructura coherente para ello. Esas esferas prioritarias requieren que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones se posicione y sea vista como asociada y facilitadora de la labor de la Organización. Dado que la tecnología está cambiando los métodos de trabajo de la Secretaría, es inevitable que, a medida que se mejoren y estabilicen los servicios básicos, la innovación desempeñe un papel importante en la estrategia para facilitar mejor la ejecución de los mandatos de las Naciones Unidas y en la prestación de apoyo a la agenda para el desarrollo después de 2015. Hay muchas formas en que la TIC influirá en la forma en que se esperará que las Naciones Unidas realicen su labor, posiblemente en lo que respecta a, por ejemplo: la gestión de los productos básicos sobre el terreno; la fibra óptica y la digitalización; la informática institucional; la tecnología móvil, las soluciones móviles y la computación en nube; y el análisis de datos con fines de seguimiento y detección temprana. La organización debe esperar que la TIC esté abierta a los nuevos adelantos de la tecnología y su desarrollo de forma que apoye la labor sustantiva de las Naciones Unidas.

1. Análisis

37. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones estudiará la posibilidad de desarrollar la capacidad de análisis y los posibles medios de la colaboración con otras entidades de las Naciones Unidas en toda la comunidad mundial de la TIC respecto del desarrollo de soluciones analíticas que faciliten la flexibilidad operacional en apoyo de la ejecución de sus mandatos. Los análisis podrían contribuir a las iniciativas de gestión de crisis y la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones trataría de colaborar con el grupo asesor en materia de gestión de información sobre las situaciones de crisis para intentar estudiar esta cuestión más a fondo. La labor analítica ya ha tenido una repercusión positiva en la capacidad de la Organización para predecir o pronosticar mejor los

acontecimientos. En su resolución 67/254 A la Asamblea General subrayó “la importancia que reviste la tecnología de la información y las comunicaciones para reforzar las funciones de supervisión y rendición de cuentas” y para aumentar la disponibilidad de información precisa y oportuna para sustentar la adopción de decisiones. Habida cuenta de ello, resulta cada vez más claro que existe una sobrecarga de datos y que la capacidad de aprovecharlos para generar información práctica es un importante factor determinante de la adopción de decisiones eficaces. También hay una necesidad imperiosa de que las Naciones Unidas pasen a ser una organización basada en mayor medida en datos y en la que los departamentos y las partes interesadas tengan pleno acceso a todos los datos de la Organización y puedan utilizarlos para realizar análisis y tomar decisiones mejor informadas.

38. Algunos métodos analíticos son utilizados por partes de las Naciones Unidas en aplicaciones aisladas o especializadas. Una plataforma de recopilación de datos e información permitiría que los departamentos intercambiaran datos e información de manera productiva, tanto para proporcionar análisis de datos concretos sobre temas específicos, y, en general, para fomentar una cultura de intercambio de datos en el sistema de las Naciones Unidas. Para apoyar este esfuerzo, es preciso contar con sistemas de gestión de datos e información y métodos de acceso normalizados.

2. Fortalecimiento de la colaboración y la coordinación en materia de tecnología de la información y las comunicaciones

39. Para la Secretaría sería enormemente beneficioso aumentar su colaboración en proyectos conjuntos con diversas entidades apropiadas a fin de aumentar el impacto de la TIC en las Naciones Unidas. El éxito de los proyectos conjuntos, sin embargo, dependerá de una cuidadosa planificación, la gestión activa de los proyectos, un claro acuerdo sobre las funciones y las relaciones y metas claramente definidas que contribuyan a los objetivos de las Naciones Unidas. Se establecerá una plataforma interna en apoyo de los departamentos para determinar las oportunidades de asociaciones tecnológicas a fin de poner en marcha iniciativas con más eficiencia, en colaboración con otras entidades de las Naciones Unidas y aprovechando sus conocimientos especializados. La colaboración con los organismos, fondos y programas de las Naciones Unidas también se reforzará en el marco de la red de TIC.

40. Las redes de organizaciones y voluntarios a título personal utilizan plataformas en línea para colaborar entre sí en la recopilación, el procesamiento y la publicación de datos para contribuir a la labor de socorro. Las diversas tecnologías y métodos van desde la reunión de datos relativamente simple hasta la tecnología de sensores y análisis muy sofisticados. La disponibilidad cada vez mayor de software gratuito y de código abierto, así como de datos abiertos acentúan la necesidad de que las Naciones Unidas colaboren en el movimiento de grandes volúmenes de datos, junto con el establecimiento de redes humanitarias y sociales. La Oficina de Coordinación de la Asistencia Humanitaria ya es miembro estable de la red humanitaria digital. En reconocimiento de la iniciativa de esa Oficina, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones tiene previsto utilizar las conexiones y aprovechar la red existente. También ejercería funciones de liderazgo en la Organización haciendo uso de las innovaciones y las tecnologías para obtener datos esenciales fiables con rapidez e interactuar con las poblaciones afectadas y los asociados.

41. Por último, debería hacerse más hincapié en las normas para fortalecer la interoperabilidad entre los sistemas y en todo el sistema de las Naciones Unidas. Sobre la base de la labor en curso, se instituirán formatos normalizados para el intercambio de información de forma que se puedan intercambiar contenidos, documentos e información sobre reuniones eficazmente en toda la Secretaría. Al mismo tiempo, la conversión de la información a formatos digitales facilitará la disponibilidad apropiada de información y documentos. A medida que la documentación esté disponible en formato digital, el aprovechamiento de las políticas existentes conforme a las mejores prácticas de seguridad de la información, los procedimientos relacionados con la creación y utilización de documentos se automatizarán y satisfarán la importante necesidad de emplear cada vez menos papel.

IV. Gobernanza y liderazgo

42. La Asamblea General ha declarado que la duplicación y fragmentación en el ámbito de la tecnología de la información y las comunicaciones es fruto de la ineficacia de la gobernanza y el liderazgo (resolución 67/254 A, párr. 8). En ese contexto, existe falta de adopción de decisiones responsables, supervisión y transparencia respecto de los recursos esenciales. Entre los principales objetivos de la estrategia en lo que respecta a la gobernanza se cuentan afirmar el liderazgo y fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas, y garantizar la rentabilidad de las inversiones en TIC. Se propone un nuevo marco de gobernanza para supervisar la arquitectura, las normas y las opciones de inversión en TIC a fin de que sea posible realizar análisis integrales de los costos y ahorros y prestar apoyo constante a las iniciativas existentes y nuevas. La función de liderazgo de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones es un componente fundamental del marco de gobernanza destinado a asegurar la rendición de cuentas a los Estados Miembros respecto de todas las responsabilidades y actividades.

A. Función de la Oficial Principal de Tecnología de la Información

43. La Asamblea General hizo suya la propuesta del Secretario General de que la Oficial Principal de Tecnología de la Información asumiera la dirección y ejecución generales de las actividades de TIC en las Naciones Unidas (resolución 63/262). La Junta de Auditores determinó que el alcance y el mandato del Oficial Principal de Tecnología de la Información con respecto a la visión estratégica, la transformación institucional y el liderazgo no se definieron, comunicaron o comprendieron claramente dentro de la Secretaría, ni se diferenciaron claramente de la función de gestión cotidiana de las operaciones de la TIC (A/67/651).

44. La Oficial Principal de Tecnología de la Información es la administradora de más alto rango de las actividades de TIC a nivel mundial de la Secretaría y rinde cuentas al Secretario General Adjunto de Gestión. Su principal función es generar y mantener un conjunto de opiniones, programas y valores comunes y aplicar tecnologías innovadoras para apoyar y facilitar la labor de las Naciones Unidas. Es asimismo la oficial superior encargada del cumplimiento de los objetivos de la estrategia.

45. En la estrategia se establece una distinción entre la orientación estratégica y las operaciones y se aclara la función de la Oficial Principal de Tecnología de la Información en el marco de una estructura de organización revisada (véase el anexo II del presente informe). Las operaciones cotidianas de las TIC se llevarán a cabo en el marco de una estructura de centros regionales de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y serán responsabilidad del Director de la División de Operaciones, como Oficial Principal de Tecnología. Los departamentos competentes seguirán ocupándose de las operaciones cotidianas de las TIC sobre el terreno. Esto permitirá que el Oficial Principal de Tecnología de la Información desempeñe su función estratégica más eficazmente. Dicho Oficial estará dotado de la autoridad central necesaria para supervisar todas las actividades de las TIC y para determinar la forma y el desarrollo de la estructura de las TIC de la Organización.

B. Marco de gobernanza

46. El marco de gobernanza de la TIC establece la estructura jerárquica de la rendición de cuentas y el trabajo en equipo entre los órganos y dependencias que, en su conjunto, gestionan la TIC en la Secretaría. Aclara la forma en que se adoptan las decisiones, quién contribuye a las decisiones, quién es responsable y de qué manera las actividades de TIC de la Secretaría se coordinan y dotan de recursos. Entre los objetivos primordiales de la estrategia figuran el aumento de la transparencia y el fortalecimiento de la rendición de cuentas. Para ayudar a alcanzar esos objetivos, la Oficial Principal de Tecnología de la Información trabajará por conducto de dos grupos consultivos de nivel ejecutivo, el Comité Ejecutivo sobre Tecnología de la Información y de las Comunicaciones y la Junta de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

47. El Comité Ejecutivo sobre Tecnología de la Información y de las Comunicaciones, que preside el Secretario General Adjunto de Gestión, se asegurará de que la TIC desempeñe un papel fundamental y cumpla los requisitos institucionales y los objetivos de las Naciones Unidas. El Comité Ejecutivo es el órgano decisorio de más alto nivel de la Secretaría respecto de la estrategia y las prioridades en materia de TIC y está representado en la categoría de Subsecretario General y Secretario General Adjunto. Cuando es necesario, el Comité se reúne al menos una vez al año y se le informa trimestralmente sobre los proyectos.

48. La Junta de Tecnología de la Información y las Comunicaciones es responsable de garantizar la utilización global, coherente y coordinada de la TIC en los departamentos y lugares de destino, en consonancia con los objetivos de la Secretaría y la orientación normativa general proporcionada por el Comité. La Junta está presidida por la Oficial Principal de Tecnología de la Información e integrada por funcionarios de las categorías D-1 o D-2 que representan a las oficinas y los departamentos, las oficinas fuera de la Sede, las comisiones económicas y los tribunales. La Junta se reúne trimestralmente, y puede establecer pequeños comités para que deliberen sobre cuestiones concretas y le presenten informes al respecto. Hay otros órganos rectores de carácter técnico, como los comités de políticas y seguridad, que asesoran al Oficial Principal de Tecnología de la Información en la adopción de decisiones técnicas.

49. Las políticas de tecnología de la información y las comunicaciones regulan el suministro, la implantación y la utilización de los recursos y datos de TIC. El

establecimiento de un sistema de políticas, procedimientos y directrices se está llevando a cabo a través del Comité de Tecnología de la Información y las Comunicaciones que crea grupos de trabajo técnicos necesarios. El Comité de Políticas está integrado por representantes de las oficinas fuera de la Sede, las comisiones económicas y los principales departamentos y oficinas. El proceso de creación de consenso a dos niveles, el de los grupos de trabajo y el de los comités, asegura que las políticas de TIC que se recomienda implantar reflejen las perspectivas operacionales y de gestión de la comunidad de las TIC. Por último, la Junta de Examen de la Arquitectura Informática se encarga de examinar y formular la estructura institucional de las Naciones Unidas, así como las normas y políticas conexas, y de formular recomendaciones al Oficial Principal de Tecnología de la Información.

C. Personal de tecnología de la información y las comunicaciones

50. El personal y los conocimientos especializados en materia de TIC son algunos de los activos más importantes de la estrategia, y la gestión del rendimiento y la capacitación del personal son interdependientes. Con objeto de apoyar a los profesionales de la TIC en la búsqueda de un alto rendimiento y su adaptación a las nuevas estructuras que surgirán de la regionalización, los programas de capacitación se centrarán en el desarrollo de los necesarios conocimientos en TIC del personal. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones colaborará con la Oficina de Gestión de Recursos Humanos para crear esos programas a fin de promover los conocimientos técnicos como base del adelanto en la carrera, toda vez que el desarrollo y la capacitación deben estar orientados a la formación de una fuerza de trabajo de TIC altamente calificada y motivada.

51. Partiendo de la labor iniciada en el marco de la racionalización de la organización de las TIC (véase A/65/491) y de la iniciativa titulada “Mejoramiento de la gestión institucional de la TIC mejoramiento de la gestión institucional de la tecnología de la información y las comunicaciones” (véase A/66/94), que fue aprobada por la Asamblea General en sus resoluciones 65/529 y 66/246, así como del mandato de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de “coordinar el programa y las actividades de gestión de los recursos humanos, incluso el desarrollo de las perspectivas de carrera y la movilidad de todo el personal de TIC de la Secretaría en todo el mundo” (véase A/62/793 y Corr.1), la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones tiene previsto celebrar consultas con la Oficina de Gestión de Recursos Humanos en relación con:

a) La creación de nuevos perfiles genéricos de puestos y perfiles normalizados de puestos en colaboración con la Oficina de Gestión de Recursos Humanos teniendo en cuenta las trayectorias de carrera y las necesidades de TIC revisadas;

b) La reclasificación de puestos de funcionarios de TIC cuando sea necesario para garantizar que la Organización se adapte adecuadamente a las nuevas tecnologías;

c) El establecimiento de un programa de capacitación y movilidad del personal de TIC.

52. Esas medidas permitirá a la Organización aplicar la estrategia de forma coherente a nivel mundial y ayudar al personal a adquirir las competencias, aptitudes y certificaciones necesarias para apoyar mejor a la organización y al mismo tiempo lograr sus objetivos de carrera. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones aumentará el nivel de profesionalismo y velará por que se obtengan las certificaciones necesarias para cumplir las funciones de TIC pertinentes. Un componente fundamental de la estrategia es establecer una trayectoria profesional alternativa para los profesionales de las TIC cuya idoneidad para avanzar en su carrera se evaluaría en función de la competencia técnica avanzada con la que contribuyan a la labor de las Naciones Unidas. La Oficina trabajará en estrecha colaboración con la Oficina de Gestión de Recursos Humanos para definir las competencias técnicas requeridas para ascender. Si bien las aptitudes técnicas y el desempeño serán reconocidas como las principales medidas para ser considerado para la contratación o un ascenso, en los niveles más altos también se necesitarán sólidos conocimientos de gestión. Los programas de capacitación y las operaciones de contratación de profesionales de la TIC se ajustarán a las necesidades de un amplio perfil de competencias en toda la Organización.

D. Gestión del rendimiento de la tecnología de la información y las comunicaciones

53. El Secretario General reconoce la necesidad de información más amplia sobre los resultados de los servicios de TIC en toda la Secretaría, en particular de información sobre los objetivos de desempeño y los parámetros de referencia (véanse A/67/651, párrs. 39 y 82; A/67/770, párr. 63; y resolución 67/254 A, párr. 14 de la Asamblea General). La gestión del rendimiento del sistema es difícil en una estructura fragmentada. Aunque esos retos se mitigarán en el marco de la estrategia, la gestión del rendimiento es parte de un marco de gestión integrada.

54. La Secretaría ha creado el marco de gestión del rendimiento de la TIC, que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones empezó a aplicar en 2013 siguiendo la recomendación de la Junta de Auditores que la Asamblea General aprobó en su resolución 66/246. El marco fortalecerá la gestión y la supervisión de los programas estratégicos de TIC y demostrará el valor de la TIC. Asimismo, el marco sirve de base para optimizar y armonizar los recursos, proyectos, servicios y el apoyo de TIC y proporciona un medio para armonizar los resultados de la TIC con las necesidades institucionales de la Organización.

55. Los acuerdos de prestación de servicios seguirán garantizando que los servicios de TIC se evalúen según los objetivos de rendimiento y que se rinda cuentas por ellos. El personal directivo superior de la Organización también tiene el deber de apoyar las actividades en la esfera de la TIC mediante sus pactos. Los logros previstos y las medidas de la ejecución están vinculados a la aplicación de la Estrategia y, en particular, a la preparación y el despliegue de Umoja. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y la División de Adquisiciones elaborarán nuevas solicitudes de propuestas para los contratos basados en el rendimiento cuando proceda, lo que conducirá a un mayor uso de los indicadores principales del rendimiento en la gestión de los contratos.

V. Uso óptimo de los recursos de tecnología de la información y las comunicaciones

56. Se prevé que la demanda de servicios de TIC nuevos e innovadores aumente un plazo relativamente corto, lo que exigirá financiación constante y sostenible. Ello debe considerarse junto con las numerosas y complejas responsabilidades de las Naciones Unidas que los acontecimientos mundiales siguen ampliando. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones velará por que todos los planes en materia de TIC y su ejecución sean objeto de una gestión rigurosa y procesos de examen. Las inversiones en TIC se centrarán en productos y servicios normalizados y centralizados a fin de obtener beneficios de esos servicios y asignar recursos óptimos para satisfacer las necesidades de la Organización. Si las inversiones en TIC son fundamentales, también lo es la necesidad de que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones las supervise y les dé seguimiento de forma que se puedan adoptar decisiones más informadas y presentar informes completos sobre los gastos globales. Se prevé que Umoja promoverá la presentación de información financiera más consolidada.

57. Como principio básico, la estrategia descansa en el supuesto de que las inversiones en TIC basadas en las decisiones de la Asamblea General serán objeto de una gestión rigurosa, se adaptarán a las prioridades de las Naciones Unidas y reportarán una alta rentabilidad a la Organización. Como parte de la mejora de la administración, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones se centrará en la desfragmentación, la discontinuación de sistemas y la contratación de servicios mundial para garantizar que todos los recursos de la TIC se gestionen de manera óptima.

58. Si bien la mayoría de las propuestas que figuran en la estrategia, en caso de aprobarse, se aplicarían sin costo adicional alguno durante el bienio 2014-2015, el Secretario General presentará necesidades de recursos detalladas en el contexto del proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2016-2017. El nivel indicativo de recursos para el bienio 2016-2017 es el siguiente:

a) El gasto de ejecución de las actividades relacionadas con la estrategia general de seguridad de la información descrita en el párrafo 16 del informe del Secretario General sobre los progresos logrados en la aplicación de las recomendaciones relativas al fortalecimiento de la seguridad de la información y los sistemas en la Secretaría (A/68/552), incluida la aplicación de las etapas ulteriores del programa de seguridad de la información que en él se describen, se estima en 1,1 millones de dólares;

b) 1,5 millones de dólares para la dotación de personal asociada con la ejecución de las actividades propuestas en el anexo II de este informe;

c) 390.000 dólares para la ejecución de las actividades relacionadas con el proyecto de programa de análisis descrito en los párrafos 37 y 38 *supra*;

d) 76.000 dólares para la dotación de personal para la ejecución de las actividades propuestas en los párrafos 24 a 31 *supra*².

² El nivel indicativo de las necesidades de recursos no incluye los costos previstos de incorporación y mantenimiento de Umoja.

Resumen del presupuesto para tecnología de la información y las comunicaciones

59. Tras un análisis de los presupuestos actual y anteriores para TIC se determinó que el correspondiente presupuesto anual total, con exclusión de Umoja, para 2010-2011 fue de 759,5 millones de dólares, y que el presupuesto para 2014-2015 asciende a 653,7 millones de dólares. Si se incluyen los recursos para el proyecto Umoja, los presupuestos anuales totales de TIC correspondientes a 2010-2011 y 2014-2015 ascienden a 809,9 millones de dólares y 718,3 millones de dólares, respectivamente. Aproximadamente el 76% del presupuesto anualizado para TIC de las Naciones Unidas para el período 2010-2015 guarda relación con las operaciones de mantenimiento de la paz y el 24% restante con la prestación de servicios de TIC ajenos a esas operaciones y la gestión estratégica de la TIC. El anexo III contiene una sinopsis de los recursos aprobados por fuente de financiación para el programa y las actividades de TIC durante los bienios 2010-2011, 2012-2013 y 2014-2015. Se estima que hay un total de 41.426 funcionarios en toda la Secretaría, aproximadamente 21.248 de los cuales prestan servicios en las operaciones de mantenimiento de la paz y las misiones políticas especiales, 16.437 en la Sede y en las oficinas situadas fuera de la Sede y 3.741 en las comisiones regionales y los tribunales (véase A/69/292, cuadro 4). Hay aproximadamente 97.655 efectivos de personal uniformado, incluidos observadores militares, policías civiles y soldados, así como Voluntarios de las Naciones Unidas adicionales, el personal de contrata y consultores³.

Contratación de servicios mundial

60. La Oficial Principal de Tecnología de la Información debería estar preparada para producir información relativa a los gastos en concepto de consultores y contratos, aunque esa información es difícil de obtener en la actualidad. En la estrategia se propone controlar el incremento de los costos y el aumento de la eficiencia en la adquisición y gestión globales de los bienes y servicios de TIC adquiridos mediante contratos de sistemas. En los próximos tres años, la aplicación de los nuevos procesos propuestos, la gobernanza y la estructura de organización permitirían gestionar los contratos más eficientemente y optimizar el poder adquisitivo, las condiciones y el nivel de recursos de que dispondrían las Naciones Unidas en relación con los contratos de TIC. Las Naciones Unidas fortalecerán la visibilidad y el control de los gastos en TIC mediante el establecimiento de procesos uniformes, la capacidad de gestión centralizada de los contratos, un repositorio de contratos y un instrumento de gestión de las licencias de software y las adquisiciones de equipo. La contratación de servicios mundial se llevará a cabo utilizando Umoja para apoyar la integridad y la visibilidad del proceso y cumplirá las IPSAS.

61. La División de Adquisiciones de la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo ha trabajado con diligencia para consolidar los contratos en la medida de lo posible y la Oficial Principal de Tecnología de la Información adoptará medidas de gobernanza mundial adicionales para lograr una mayor eficiencia en toda la Secretaría. Dicha Oficial aumentará el número de contratos globales e impondrá la gobernanza a los contratos existentes que están optimizados para la escala de las Naciones Unidas y posiblemente de todo el sistema de las Naciones Unidas. La

³ Peacekeeping fact sheet, 31 de agosto de 2014.

estrategia se basa en una estructura de múltiples niveles de gestión de los contratos que permite un control y una rendición de cuentas adecuados en el establecimiento y la utilización de contratos mundiales, regionales y locales. Una capacidad central de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, que incluye la participación de los departamentos, se dedicará a la gestión de los contratos mundiales y la gobernanza eficaz.

62. Los grupos encargados de los contratos regionales se ocuparán de los contratos específicos de una región determinada, como los contratos de telefonía móvil, servicios regionales de tecnología de reparación y servicios regionales de eliminación. Por último, los grupos encargados de los contratos locales se ocuparán únicamente de las necesidades específicas de cada sitio. Se pueden conseguir economías en los contratos aplicando un enfoque disciplinado hacia los proveedores basado en el volumen. El aprovechamiento del volumen agregado de compras traerá consigo economías anuales considerables para las entidades responsables de los contratos de sistemas importantes. La estrategia de contratación de servicios mundial incluye dos zonas objetivo principales, a saber, las transmisiones de audio y datos y la compra de equipo y licencias de software.

63. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones examinará los avances en materia de transmisión de datos y voz para lograr eficiencias, reconociendo las ventajas y las economías que supone una fuerza de trabajo cada vez más móvil. Los contratos mundiales y regionales con los operadores de servicios de transmisión de audio y datos se renegociarán enérgicamente y el uso de teléfonos por vendedores externos será sometido a una auditoría anual. La automatización de los servicios reducirá los gastos en concepto de servicios auxiliares de telecomunicaciones y la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionará activamente los anchos de banda cuando varíen las necesidades. Se recomiendan las siguientes propuestas para reducir los costos contractuales relacionados con las licencias de equipo y programas informáticos:

- a) Crear una manera más eficaz y eficiente de gestionar los contratos y las licencias globales gestionando los contratos a nivel regional;
- b) Negociar contratos con descuentos en función del volumen global de compras del sistema, lo que exigirá que la Oficina trabaje en estrecha colaboración con entidades de toda la Secretaría;
- c) Examinar los contratos en vigor y las recomendaciones para aumentar la eficiencia;
- d) Elaborar contratos de servicios de TIC basados en el rendimiento;
- e) Eliminar los sistemas redundantes.

VI. Conclusiones

64. La versión revisada de la estrategia de información y comunicaciones está diseñada para construir la arquitectura, la estructura y las medidas de integración adecuadas en apoyo de Umoja y respaldar otras iniciativas importantes presentes y futuras. La seguridad de la información sigue siendo una prioridad. La Organización debe poder contar con una red e infraestructura sólidas, lo que representa un requisito básico, que la Oficial Principal de Tecnología de la Información tiene muy

en cuenta. Dicha Oficial está allanando el terreno para una red más rápida, segura y fiable en los próximos dos años. La Oficial Principal de Tecnología de la Información también está asumiendo la plena responsabilidad de mejorar los mecanismos de restablecimiento de las aplicaciones en casos de desastre.

65. La estrategia apoya el principio de que se necesita un mejor equilibrio entre el control central y la libertad operacional. Las propuestas de armonización de las funciones de las dependencias de TIC, los centros de datos y las aplicaciones regionales traerá consigo ese equilibrio y al mismo tiempo reducirá la fragmentación, las ineficiencias y la huella de carbono. La organización necesita continuamente la asistencia del centro de atención al usuario, de modo que el servicio debe ser más fiable. Se propone establecer un servicio institucional de asistencia que atienda las 24 horas del día, el cual será reforzado a fin de garantizar que pueda asumir el peso de las responsabilidades derivadas de la aplicación del proyecto Umoja. Del mismo modo, la red institucional de operaciones de comunicaciones y centro de seguridad funcionará las 24 horas del día para vigilar y garantizar la seguridad de los sistemas.

66. En la estrategia se presentan para su consideración mecanismos innovadores futuros para mantenerse al día respecto de la evolución en el ámbito de la tecnología. La utilización de análisis y la determinación de la colaboración adecuada en relación con el desarrollo de la TIC podrían ser muy beneficiosas para la Organización.

67. El liderazgo de la Oficial Principal de Tecnología de la Información es esencial para asegurar la plena rendición de cuentas, así como para proporcionar orientaciones respecto de todas las actividades de TIC y supervisarlas, en consonancia con la visión común que se describe en la estrategia. La globalización exige que los profesionales de la tecnología se conviertan en más que expertos en TIC y cada vez más en arquitectos institucionales. En su carácter de oficial superior encargada de los objetivos en materia de TIC, la Oficial Principal de Tecnología de la Información prestará apoyo a la formación del personal de TIC para realizar los cambios necesarios estableciendo programas de capacitación específicamente adaptados a las necesidades de conocimientos especializados en TIC en colaboración con la Oficina de Gestión de Recursos Humanos. En consecuencia, se esperará un alto rendimiento y los acuerdos de prestación de servicios reflejarán los nuevos objetivos que harán que el personal directivo superior rinda cuenta más claramente de sus responsabilidades respecto de la TIC. También se prestará más atención a las necesidades en materia de TIC en los pactos celebrados con el personal directivo superior en toda la Organización.

68. Por último, la Secretaría es claramente responsable de asegurar la rentabilidad de las inversiones en TIC. Al adoptar la estrategia, la Secretaría creará valor con servicios de TIC mejorados, más rápidos y más fiables. Los principios básicos de la estrategia, junto con mecanismos de gobernanza sólidos, recursos reorganizados y una gestión financiera óptima, propiciará y apoyará un cambio cultural en la Organización y establecerá las condiciones concretas necesarias para la integración eficaz y eficiente de la TIC en todas las esferas de la labor de las Naciones Unidas.

VII. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General

69. Se solicita a la Asamblea General que haga suya la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones definida por el Secretario General para modernizar y transformar esa tecnología y promover la innovación en la Organización.

Anexo I

Plan estratégico

Las fases primera y segunda abarcan los motores estratégicos de la TIC, la modernización, la transformación y la innovación. La transformación y el liderazgo institucional en materia de TIC son los dos principales ámbitos subyacentes de gobernanza y uso óptimo de los recursos de TIC, que están ligados a los tres principales elementos de la estrategia (modernización, transformación e innovación).

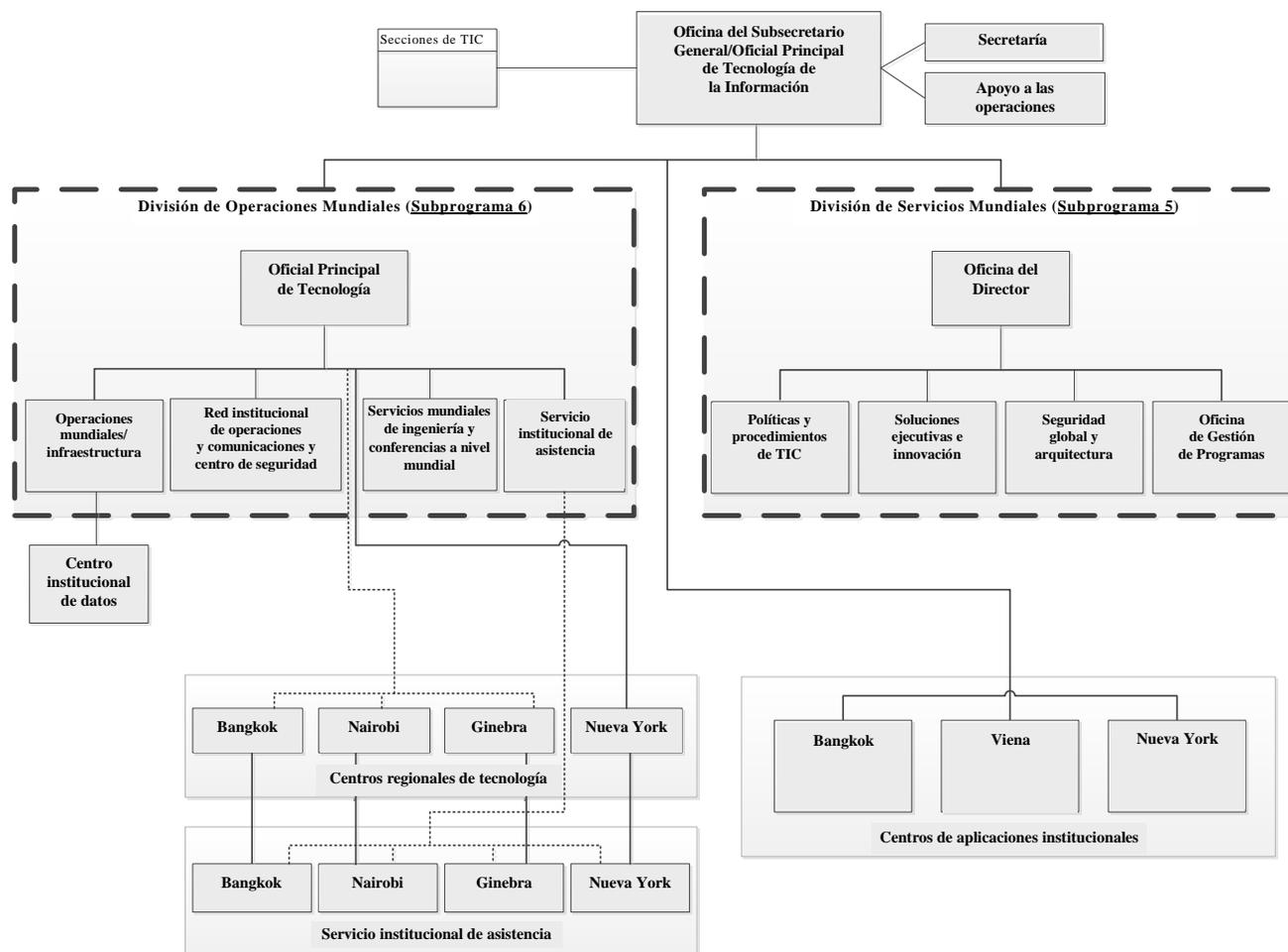
		PLAN ESTRATÉGICO DE TIC																	
		2013		2014				2015				2016				2017			
		T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Primera fase	MODERNIZACIÓN																		
	Soluciones institucionales																		➔
	Mantenimiento de Umoja e IPSAS																		
	Red e infraestructura																		
	Seguridad de la información																		
	Recuperación en casos de desastre y continuidad de las operaciones																		
	TRANSFORMACIÓN																		
	Marco de prestación de servicios institucionales:																		
	Servicio institucional de asistencia (Servicio de asistencia al usuario)																		
	Centros de aplicaciones institucionales																		
Centros regionales de tecnología																			
Red institucional de operaciones de comunicaciones y centro de seguridad																			
Servicios de ingeniería y conferencias a nivel mundial																			
Segunda fase	INNOVACIÓN																		
	Proyectos de análisis, colaboración, soluciones de gestión de crisis, seguridad global y modernización																		➔
Transformación institucional y liderazgo en materia de TIC	GOBERNANZA Y LIDERAZGO																		
	Marco de gobernanza																		
	Marco de gestión del rendimiento de la TIC																		➔
	Arquitectura y normalización																		
	Políticas de TIC																		
	USO ÓPTIMO DE LOS RECURSOS DE TIC																		
	Contratación de servicios mundial																		
Desfragmentación de organizaciones/ Armonización																			

Leyenda: T1, primer trimestre, T2, segundo trimestre, T3, tercer trimestre, T4, cuarto trimestre.

Anexo II

Organigrama de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

1. En su resolución 66/246, la Asamblea General aprobó el examen de todas las dependencias de TIC de la Secretaría en relación con las funciones, los puestos y la estructura. El Departamento de Gestión procederá a armonizar distintas dependencias de TIC tras una evaluación a fondo. El siguiente proyecto de organigrama se correspondería con un enfoque institucional global de la TIC que garantizaría la toma de conciencia de las necesidades operacionales y de apoyo de TIC de las Naciones Unidas.



Subprograma 5

2. El Director de la División de Servicios Mundiales será responsable de la prestación de servicios estratégicos de TIC y proporcionará capacidad de liderazgo interno. En colaboración con la Oficial Principal de Tecnología de la Información, el Director supervisará la prestación de servicios de cara a la seguridad de la información, la resiliencia operacional y la gestión de los programas. También garantizará que se establezca la autoridad coercitiva, que se apliquen y respeten las estructuras de gobernanza y que la prestación de servicios y las decisiones descansen en una buena gestión de las relaciones institucionales. Además, el Director prestará servicios de supervisión estratégica de la seguridad de la información y las funciones de resiliencia operacional y velará por el establecimiento de una autoridad técnica y por que las estructuras de gobernanza se apliquen y respeten. Se informará de las siguientes funciones al Director de la División de Servicios Mundiales:

- **Políticas y procedimientos de TIC:** Este nuevo servicio elaborará y actualizará las políticas y los procedimientos administrativos de TIC como las nuevas políticas de recuperación de gastos. También se encargará de un nuevo programa de gestión de carteras basado en los activos, de conformidad con el proyecto Umoja y las IPSAS.
- **Servicio de soluciones ejecutivas e innovación:** Estas funciones abarcan la supervisión y aplicación de una estrategia de análisis e inteligencia institucional de la Secretaría; la función de enlace con el personal directivo superior de las oficinas y los departamentos a fin de fortalecer la innovación, la colaboración y la coordinación, así como la formulación y aplicación de estrategias de comunicación de los programas de TIC en la Secretaría.
- **Seguridad global y arquitectura:** Esta sección se encargará de establecer y mantener la arquitectura institucional y los marcos de seguridad de la información, y supervisará la aplicación en toda la Secretaría. Será responsable de establecer una arquitectura sólida a nivel de toda la Organización y normas técnicas firmes. También supervisará la elaboración de la política de seguridad de la información y la gestión del riesgo en materia de TIC; y prestará asistencia en los casos de incidentes relacionados con la seguridad de la información.
- **Oficina de Gestión de Programas:** Se espera que la Oficina de Gestión de Programas actúe en el plano de las normas de la industria a gran escala en un ámbito que incluye la gobernanza de los programas y la planificación de los proyectos, las finanzas y la autoridad coercitiva, incluida la supervisión y la presentación de informes sobre el marco de gestión del rendimiento de la TIC.

Subprograma 6

3. Se propone que el Director de la División de Operaciones Mundiales sea designado Oficial Principal de Tecnología, que se encargará de supervisar todos los aspectos técnicos y operacionales de la TIC. El titular colaborará con la Oficial Principal de Tecnología de la Información para ejecutar la estrategia y mantener las funciones de las operaciones rutinarias de TIC mediante la utilización de recursos tecnológicos. La Oficial Principal de Tecnología dirigirá todos los recursos operacionales y técnicos de TIC para alcanzar los objetivos establecidos en el plan

estratégico. Se informará de las siguientes funciones al Oficial Principal de Tecnología:

- **Operaciones mundiales e infraestructura:** Esta función abarcará la gestión, la optimización y el mantenimiento de la columna vertebral de la red de área extendida, que conectará las redes locales. Coordinará la normalización de las redes de área local e implementará servicios de transmisión de audio, vídeo y datos.
- **Red institucional de operaciones y comunicaciones y centro de seguridad:** La responsabilidad general de la red institucional de operaciones de comunicaciones y centro de seguridad es supervisar la fiabilidad y el rendimiento de la red y la seguridad de los sistemas y aplicaciones de la red. Proporcionará respuestas dinámicas y predictivas en los casos de fallo de la infraestructura y la seguridad.
- **Servicios mundiales de ingeniería, conferencias y comunicaciones de la TIC:** Las funciones de esta dependencia orgánica se relacionan con la gestión de la ingeniería global de radiodifusión, los servicios multimedia y la gestión de conferencias, así como la gestión de los sistemas de radiodifusión y los sistemas multimedia industriales.
- **Servicio institucional de asistencia:** Las responsabilidades de este servicio incluyen todas las funciones de apoyo técnico a las aplicaciones mundiales y los sistemas institucionales.
- **Centros regionales de tecnología:** Los centros regionales de tecnología se encargarán de la armonización de los servicios de TIC en todas las regiones, así como de la institucionalización de la gobernanza y la aplicación de la estrategia. Velarán por la coherencia de la arquitectura y el cumplimiento de las políticas y recopilarán los requisitos institucionales y coordinarán la formulación de soluciones en consonancia con la arquitectura y las normas establecidas.
- **Centros de datos institucionales:** Los centros de datos institucionales estarán directamente subordinados a la Oficina Principal de Tecnología en lo referente a los sistemas institucionales, el desarrollo de sistemas, el apoyo y la prestación de servicios, las políticas, las normas, el cumplimiento, la armonización estratégica, la metodología y las prioridades de gasto. Crearán un enfoque unificado de armonización de las aplicaciones y la infraestructura de los centros de datos.

4. Los centros de aplicaciones institucionales serán responsables de prioridades estratégicas como el apoyo a la incorporación del modelo de prestación de servicios de aplicaciones institucionales y de proporcionar soluciones y servicios eficaces de TIC a la Secretaría. El Jefe del Servicio de Aplicaciones Mundiales garantizará la continuidad de los sistemas esenciales, elaborará una estrategia de aplicación de las principales iniciativas de sistemas de información y prestará asesoramiento técnico y normativo autorizado a la Oficial Principal de Tecnología de la Información y otros funcionarios directivos superiores de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Además, el titular de este puesto tendrá la responsabilidad de encontrar soluciones para resolver los problemas que tengan efectos en cualquier ámbito crítico de la labor de la Organización y de dirigir la elaboración de normas, procedimientos y prácticas en toda la Secretaría.

Anexo III

Resumen del presupuesto

Resumen de la información sobre los recursos de tecnología de la información y las comunicaciones para los bienios 2010-2011 a 2014-2015, incluidos los recursos para el proyecto UMOJA

(En millones de dólares de los Estados Unidos)

Bienio	Presupuesto ordinario ^a	Recursos extrapresupuestarios ^a	Cuenta de apoyo ^b	Misiones de mantenimiento de la paz ^b	Misiones políticas especiales ^c	Total	Umoja ^d	Total, incluido el proyecto Umoja	Recursos anuales	Recursos anuales, incluido el proyecto Umoja
2010-2011	301,5	24,9	144,3	1 048,4	Incluidas en el presupuesto ordinario	1 519,0	100,7	1 619,7	759,55	809,85
2012-2013	210,6	24,9	73,8	963,6	58,8	1 331,7	137,3	1 469,0	665,85	734,50
2014-2015	240,7	28,4	37,7	950,7	49,8	1 307,3	129,4	1 436,7	653,65	718,35
Total 2010-2015	752,8	78,2	255,8	2 962,7	108,6	4 158,1	367,4	4 525,4	2 079,05	2 262,70

^a Véase el cuadro titulado “Recursos asignados a la tecnología de la información” (A/64/6 (Introduction)) y A/68/6 (Introduction, cuadro 14), que incluyen los gastos de personal sobre la base del análisis de los puestos dedicados a los programas de TIC. Como los recursos extrapresupuestarios presentados en el documento A/68/6 excluían los gastos en tecnología de la información relacionados con puestos, para los fines del presente análisis se parte del supuesto de que los recursos extrapresupuestarios requeridos para el bienio 2010-2011 se mantuvieron en el mismo nivel registrado en 2012-2013.

^b Véanse A/C.5/64/15, A/C.5/65/15, A/C.5/66/14, A/C.5/66/18, A/C.5/68/21 y A/C.5/68/26. Como los recursos presentados en esos informes excluían los correspondientes a los gastos en tecnología de la información relacionados con puestos, para los fines del presente análisis se parte del supuesto de que los gastos de personal para los bienios 2012-2013 y 2014-2015 se mantuvieron en el mismo nivel registrado en 2010-2011.

^c A/68/327, cuadro 5, se excluyen los gastos de personal.

^d A/68/375 y A/69/385 y Corr.1.