



# Asamblea General

Distr. general  
17 de septiembre de 2019  
Español  
Original: inglés

**Septuagésimo cuarto período de sesiones**  
Tema 137 del programa provisional  
**Presupuesto por programas para el bienio 2018-2019**

## **Estado de la aplicación de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones de las Naciones Unidas**

### **Informe del Secretario General**

#### *Resumen*

La estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) ([A/69/517](#)) es una hoja de ruta quinquenal concebida para velar por que la tecnología de la información y las comunicaciones se ponga al servicio de la labor básica de las Naciones Unidas en las esferas de la paz y la seguridad, los derechos humanos, el derecho internacional, los asuntos humanitarios y el desarrollo sostenible.

La implantación de normas y una arquitectura, la elaboración de un marco normativo y la institución de la gobernanza han contribuido de manera decisiva a la aplicación de la estrategia de TIC. Todos estos elementos se encuentran en proceso de mejora de conformidad con las iniciativas de reforma.

La consolidación de la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del antiguo Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno en la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del antiguo Departamento de Gestión hace posible emprender de manera más holística programas intersectoriales importantes, así como los programas que apoyan al personal en misiones sobre el terreno e incluyen tecnologías sobre el terreno. Las iniciativas fundamentales siguen en curso, así como la labor de armonizar las aplicaciones.

La estrategia de TIC ha modernizado la forma de usar la tecnología y ha creado capacidad y competencias en tecnologías de vanguardia, como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático, el procesamiento del lenguaje natural, la visión artificial y la tecnología de cadenas de bloques. La Secretaría ha logrado avances en su plan de seguridad de la información y, en algunas esferas, su anterior enfoque reactivo ha sido abandonado por otro más proactivo. No obstante, los desafíos persisten y las amenazas se están intensificando.



Este informe es el quinto y último informe sobre los progresos realizados en la aplicación de la estrategia de TIC. En él se presenta amplia información actualizada sobre el estado de iniciativas y compromisos fundamentales que figuran en la estrategia, así como una actualización sobre el estado de las recomendaciones de la Junta de Auditores.

## I. Introducción

1. En la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) (véase [A/69/517](#)), que la Asamblea General hizo suya en su resolución [69/262](#), se forjó una visión común para la integración de la TIC en las Naciones Unidas a través de la modernización, la transformación y la innovación, basada en el establecimiento de un marco para mejorar la gobernanza y un equilibrio real entre la dirección centralizada y la libertad operacional. Este equilibrio es esencial para las reformas de la gestión propuestas por el Secretario General (véase [A/72/492](#)) y se aborda con un fortalecimiento de la gobernanza. La delegación de autoridad dejará claro el equilibrio entre la libertad y el control operacionales cuando se lleve a la práctica y es esencial para garantizar la rendición de cuentas respecto de la TIC, en particular en lo referente a la seguridad de la información.

2. Este plan quinquenal de simplificación y optimización de la oferta tecnológica, que es un primer paso para que en las Naciones Unidas la tecnología pase de ser una herramienta a convertirse en un catalizador estratégico, persigue los siguientes objetivos:

a) Crear un entorno en que la interoperabilidad haga que la información circule eficazmente en toda la Organización, lo que permitirá una ejecución coherente e integrada de los mandatos;

b) Hacer que la TIC sirva de catalizador estratégico y operativo esencial en la labor de las Naciones Unidas;

c) Proteger a la Organización del rápido aumento de los problemas de ciberseguridad.

3. La aplicación de la estrategia ha hecho posible que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones emprenda iniciativas en relación con la innovación tecnológica y la puesta en práctica de tecnologías avanzadas y emergentes.

## II. Estado de aplicación de las recomendaciones de la Junta de Auditores

4. Durante el período que abarca el informe, desde que se aprobó la estrategia de TIC el 29 de diciembre de 2014 hasta el presente, la Junta de Auditores ha examinado la aplicación de dicha estrategia. El primer informe anual de la Junta sobre los progresos realizados ([A/72/151](#)) se publicó en julio de 2017 y el segundo ([A/73/160](#)), en julio de 2018.

5. Al realizar su auditoría anual en la Secretaría, la Junta detectó una falta de coherencia en la TIC a escala mundial, lo que a su juicio entorpecía la aplicación de la estrategia.

6. La Junta ha formulado 50 recomendaciones desde su primera auditoría, realizada en 2012 ([A/67/651](#)). Al 31 de diciembre de 2018 (véase [A/73/160](#)), la Administración había aceptado plenamente 36 recomendaciones y parcialmente, 1. En su evaluación, la Junta consideró que 10 de las 50 recomendaciones se habían aplicado plenamente y 1 había quedado superada por los acontecimientos. Hay un total de 39 recomendaciones pendientes en proceso de aplicación.

7. Durante la auditoría de 2019 (de 18 de febrero a 15 de marzo de 2019), la Administración solicitó que la Junta archivara ocho recomendaciones y que cuatro recomendaciones formuladas entre 2012 y 2015 se marcaran como superadas por los acontecimientos. Existen cinco recomendaciones duplicadas: tres referentes a la gobernanza y dos relacionadas con aplicaciones duplicadas.

8. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones está colaborando con entidades de las Naciones Unidas para seguir realizando progresos. En función de la decisión de la Junta sobre las recomendaciones que se han presentado como aplicadas por la Secretaría, se prevé que la mayoría de las recomendaciones que incumben a la Oficina se aplicarán cuando la estrategia de TIC se haya puesto plenamente en práctica.

### **III. Aplicación de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones: situación final**

9. En la estrategia de TIC se presentó un plan quinquenal para simplificar y optimizar los servicios tecnológicos básicos como primer paso para transformar la manera en que la tecnología se utiliza en las Naciones Unidas persiguiendo tres objetivos principales:

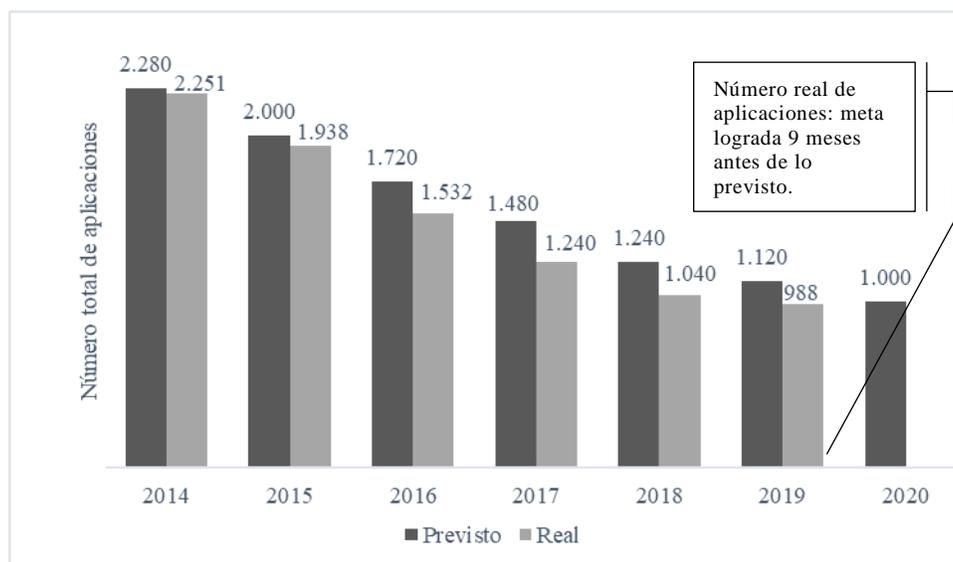
- a) Hacer que la TIC sirva de catalizador estratégico en la labor de la Organización y se utilice como tal;
- b) Crear un entorno que facilite la circulación eficaz de la información en toda la Organización, lo que permitirá una ejecución coherente e integrada de los mandatos;
- c) Proteger a las Naciones Unidas de los problemas de ciberseguridad.

10. La principal dificultad que obstaculizaba la operación efectiva, eficiente y segura de la TIC, como se destacó en el informe de la Junta de Auditores (A/67/651) y después en la estrategia de TIC, era un panorama de TIC muy fragmentado. Cuando se propuso la estrategia de TIC, existían 70 dependencias de TIC en diversos departamentos, oficinas y misiones sobre el terreno. Con la consolidación de esas dependencias importantes, arreglos de gobernanza más sólidos y actividades participativas en materia de TIC, se ha subsanado una parte importante de la fragmentación. La consolidación de la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del antiguo Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno en la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones representa un cambio de paradigma en pro de un pilar de TIC más coherente.

11. Uno de los principios fundamentales de la estrategia de TIC era transformar las Naciones Unidas en una organización basada en datos. En consecuencia, se siguió mejorando la tecnología de almacén de datos para facilitar su almacenamiento en esferas programáticas y administrativas y proporcionar conjuntos de datos comunes que se utilizarían en paneles y análisis predictivos más sofisticados.

12. Antes de que se aprobara la estrategia de TIC, en la Secretaría se utilizaban 2.340 aplicaciones, lo que daba lugar a ineficiencias, duplicaciones, problemas de interoperabilidad y vulneraciones de la seguridad de la información. La meta quinquenal de reducir el número de aplicaciones a 1.000 se alcanzó nueve meses antes de lo previsto. Al 1 de marzo de 2019, el número de aplicaciones se había reducido a 988.

Figura I  
**Número previsto y real de aplicaciones según la estrategia sobre aplicaciones**



13. Cuando se propuso la estrategia de TIC, en la Secretaría había en funcionamiento aproximadamente 131 servicios de asistencia a los usuarios. Estos servicios se consolidaron en cuatro ubicaciones, operando como un único Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios que prestaba servicios ininterrumpidamente, lo que abrevió los tiempos de respuesta y solución y aumentó la satisfacción de los usuarios.

14. Cuando se presentó la estrategia de TIC, los activos de información de la Organización estaban almacenados en más de 80 centros de datos y salas de servidores, y no se utilizaban servicios de computación en la nube. En la actualidad, los centros de datos institucionales de Valencia y Brindisi son los principales centros de datos de la Secretaría y facilitan la recuperación en casos de desastre. Se ha firmado un contrato de computación en la nube y se está prestando un número considerable de servicios de TIC para usuarios finales mediante servicios en la nube con contratos que se han negociado directamente con los proveedores a fin de mantener la confidencialidad y la privacidad de los datos de propiedad de las Naciones Unidas.

15. Las Naciones Unidas son objeto constante de ciberataques cada vez más intensos. En 2018 se bloquearon 710 millones de conexiones web maliciosas; cada vez, por término medio, se mitigaron cuatro ataques de negación de servicio distribuido y, a diario, se bloquearon aproximadamente 4.000 correos electrónicos que contenían código malicioso. Las amenazas que afronta la Organización están aumentando en escala y complejidad. A fin de facultar a todos los usuarios autorizados, incluido el personal que no es de plantilla y ajeno a la Secretaría, para proteger a la Organización, se creó el curso en línea de concienciación sobre la seguridad de la información, completado por más de 86.000 miembros del personal. El programa también está disponible para todas las agencias, fondos y programas, y ha sido adoptado, entre otras entidades, por el Centro Internacional de Cálculos Electrónicos de las Naciones Unidas, la Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres (ONU-Mujeres), la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).

16. La innovación es un componente esencial de la estrategia de TIC. Tras las medidas de racionalización, se ha promovido la agenda de innovación en apoyo de la

labor de las Naciones Unidas y diversas entidades, a fin de ayudarlas a modernizar sus operaciones.

17. La Oficina estableció el marco de prestación de servicios institucionales y transformó así las organizaciones dispares de TIC en una estructura institucional coherente. Los centros de datos institucionales, el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios y los centros de aplicaciones institucionales prestan una gama completa de servicios de TIC a través de un conjunto de dependencias orgánicas estructuradas. Los centros regionales de tecnología vinculan la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones a las dependencias de TIC en oficinas, departamentos y misiones sobre el terreno.

18. Es crucial que la Organización se sitúe a la vanguardia de la revolución tecnológica y basada en datos que el mundo está experimentando. La Secretaría seguirá aprovechando las mejoras logradas con la aplicación de la estrategia de TIC a fin de utilizar tecnología, innovación, datos y alianzas para prestar servicios digitales y de datos que faciliten a la Organización el cumplimiento de sus mandatos y lograr que las Naciones Unidas se sirvan de los medios más modernos posibles.

#### **IV. Reforma de la gestión: tecnología de la información y las comunicaciones**

19. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones integrada comenzó a funcionar el 1 de enero de 2019, de conformidad con la resolución [72/266 B](#) de la Asamblea General.

20. En la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones consolidada se están reconstituyendo los requisitos y las modalidades específicos para la presentación de informes, que se darán a conocer a fin de garantizar la visibilidad de la TIC en toda la Secretaría como mecanismo importante para orientar y perfeccionar la aplicación continuada de la actual estrategia de TIC, así como la formulación de una estrategia de TIC para el futuro.

21. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha forjado alianzas estrechas con el Departamento de Apoyo Operacional, el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión y otros departamentos para mejorar la ejecución de los programas por medio de soluciones tecnológicas innovadoras.

22. Se están adoptando soluciones innovadoras para atender las necesidades administrativas y sustantivas de la Organización. Se están utilizando soluciones inteligentes para conectar a personas, datos e información de maneras más rápidas y sencillas. El correo electrónico, los archivos y los perfiles de Umoja e Inspira son accesibles en todo el mundo.

23. Las mejoras en el panorama de la TIC han dado lugar a una mayor eficiencia en las operaciones y la prestación de servicios, y los miembros del personal están recibiendo apoyo de mayor calidad en su labor cotidiana. Por ejemplo, la red mundial de área extensa Una ONU unificó 594 emplazamientos y ofrece mayor uniformidad de ancho de banda en todos los lugares de destino.

#### **V. Nuevo enfoque de la gobernanza**

24. En el segundo informe anual de la Junta de Auditores sobre la aplicación de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones ([A/73/160](#)), la Junta recomienda seguir los procesos y prácticas pertinentes del marco de gobernanza para

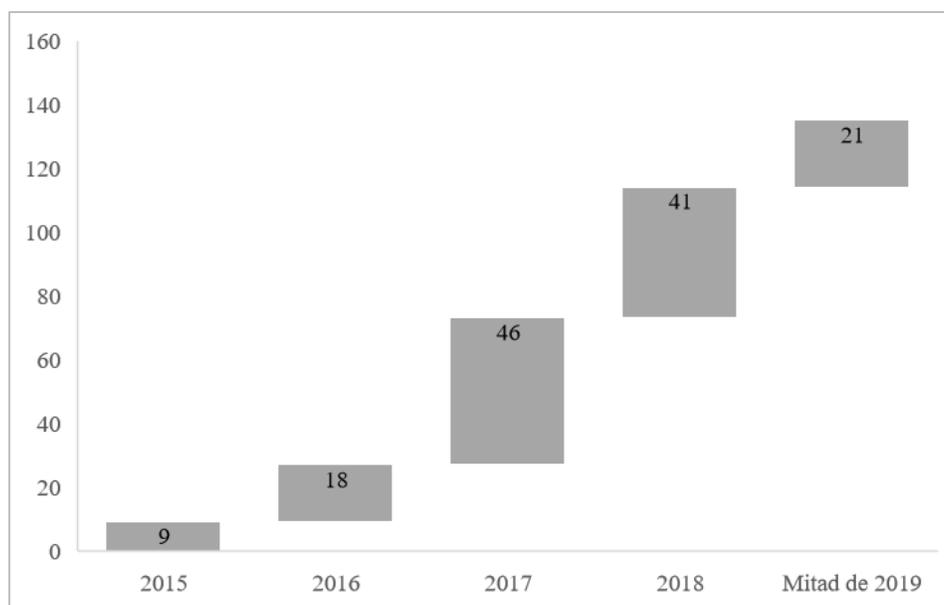
alcanzar los objetivos institucionales de la Organización mediante la aplicación de la estrategia de TIC.

25. Asimismo, el Secretario General, en su informe sobre el cambio del paradigma de gestión en las Naciones Unidas (A/72/492), declaró que las funciones estratégicas, normativas, de gobernanza y de supervisión del Oficial Principal de Tecnología de la Información se centrarían en el desarrollo a nivel de toda la Secretaría de un marco de gobernanza, estrategia, política y normas de tecnología de la información y las comunicaciones, y de una gestión eficaz de los datos institucionales para apoyar la adopción de decisiones ejecutivas, el aseguramiento de la calidad y la supervisión de los mecanismos de apoyo y rendición de cuentas.

26. La normalización de la tecnología es un medio importante para ejercer control técnico y fortalecer la gobernanza en las Naciones Unidas, según la recomendación formulada por la Junta de Auditores en su informe sobre la gestión de los asuntos relacionados con la tecnología de la información y las comunicaciones en la Secretaría (A/67/651).

Figura II

**Nuevas normas establecidas por la Junta de Examen de la Arquitectura Informática**



27. El marco de gobernanza de TIC para la Secretaría se ha concebido para ser una estructura efectiva, que incluye procesos rápidos y sencillos y un nivel adecuado de comunicación y concienciación, conforme a la reforma de la gestión de las Naciones Unidas. El marco de gobernanza de TIC es multidimensional, habida cuenta de las diferencias en naturaleza y escala de la tecnología, la información y los datos. Si bien la gobernanza está orientada al cliente, es también un mecanismo que forma parte de la iniciativa mundial de armonización. Cuando se preste orientación y asesoramiento sobre tecnologías, la consideración primordial no se basará principalmente en los costos, sino en el valor añadido para la Organización, sus mandatos y los Estados Miembros.

28. La actual proliferación de órganos de gobernanza está consolidándose en un único mecanismo que cubriría la TIC en general, así como también la supervisión de los sistemas institucionales que han superado la fase de ejecución del proyecto y los

aspectos técnicos en relación con el suministro de datos estructurados a los usuarios pertinentes en apoyo del cumplimiento de los mandatos. El organismo de gobernanza estaría copresidido por el Departamento de Apoyo Operacional y el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión, los cuales contarían con el apoyo de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, al cargo de los aspectos técnicos de las aplicaciones y la tecnología.

29. Existen mecanismos de rendición de cuentas en diversos niveles, como los pactos del personal directivo superior, y esos mecanismos serán reforzados aún más. En última instancia, el marco de gobernanza de TIC de las Naciones Unidas hará rendir cuentas al personal directivo superior por el cumplimiento de las normas de TIC a fin de optimizar la eficiencia y la eficacia.

## **VI. Estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones: cuestiones principales**

30. La Asamblea General, en la sección I de su resolución [72/262 C](#), solicitó al Secretario General que velara por que todas las entidades de la Secretaría cumplieran las disposiciones del boletín del Secretario General sobre la organización de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ([ST/SGB/2016/11](#)). Asimismo, la Asamblea General decidió que los presupuestos y proyectos financiados con cargo a todas las fuentes de financiación y relacionados con todas las iniciativas y operaciones de TIC de la Secretaría fueran examinados por la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones dentro de las estructuras de gobernanza existentes antes de que fueran presentados a la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General. Por tanto, se está revisando el boletín del Secretario General para reflejar los cambios aprobados por la Asamblea General en su resolución [72/266 B](#). Asimismo, y conforme a la necesidad de autoridad técnica que la Junta de Auditores determinó para las Naciones Unidas, se han hecho progresos importantes en el establecimiento de políticas, procedimientos y estructuras de gobernanza, al tiempo que se reconoce la necesidad de encontrar un equilibrio entre el control central y la libertad operacional.

31. La Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto solicitó más información sobre las medidas adoptadas para garantizar la protección y confidencialidad de los datos contenidos en Umoja (véase [A/72/7/Add.51](#), párr. 16). La Oficina definió objetivos genéricos de control de la seguridad de la información, facilitó orientaciones generales y estableció una política institucional de protección de los datos personales y otros datos sensibles en Umoja.

32. Estas labores se complementan con las que realiza el equipo del proyecto Umoja, que ofrece apoyo para el proceso de concesión de derechos de acceso como usuario. Este proceso asigna y retira roles institucionales y flujos de trabajo a los usuarios finales de Umoja y se lleva a cabo en colaboración con expertos en procesos funcionales que definen las funciones institucionales y el nivel de acceso necesario. Este enfoque tiene como objeto establecer el modelo más eficiente y seguro de concesión de acceso y asignación de roles. El equipo de Umoja también trabaja de manera proactiva para evitar la acumulación inadecuada de roles institucionales y ayuda a garantizar la debida separación de funciones en la Organización.

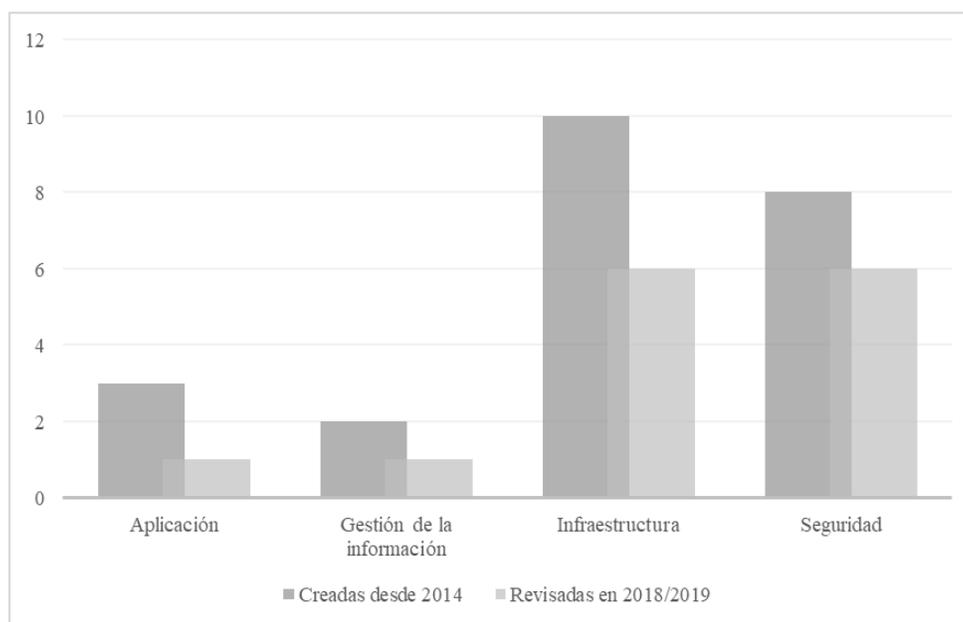
33. La Asamblea General solicitó al Secretario General que estableciera en toda la Secretaría un dispositivo central de control de la seguridad de la información bajo la autoridad del Oficial Principal de Tecnología de la Información y que estableciera e implementara claros mecanismos de delegación de autoridad y rendición de cuentas para todos los aspectos de la gestión de la seguridad de la información y además incluyera medidas de desempeño específicas en los pactos del personal directivo

superior. Se han incluido medidas de desempeño en los pactos del personal directivo superior para cubrir elementos esenciales de la estrategia de TIC, entre ellos, la seguridad de la información.

34. La Asamblea General, en su resolución 71/272 B, solicitó al Secretario General que se asegurara de que todas las entidades de la Secretaría informaran al Oficial Principal de Tecnología de la Información sobre todas las cuestiones relacionadas con las actividades, la gestión de los recursos, las normas, la seguridad, la arquitectura, las políticas y la orientación en materia de TIC.

Figura III

**Políticas establecidas desde el comienzo de la estrategia, por esfera funcional**



35. La Asamblea General solicitó que se presentaran más información y propuestas sobre la estrategia de gestión de las aplicaciones, haciendo hincapié en políticas y directrices claras de desarrollo de aplicaciones para toda la Secretaría que, entre otras cosas, especifiquen las funciones y esferas centralizadas que serán competencia de los Centros de Aplicaciones Institucionales, y las que se abordarán a nivel local.

36. Se elaboró la estrategia de gestión de las aplicaciones y se puso en marcha el proyecto de apoyo para racionalizar las aplicaciones. El proyecto se ha ejecutado con los recursos existentes de TIC mediante el mecanismo establecido de gobernanza de las aplicaciones. Se han categorizado todas las aplicaciones según las funciones institucionales a fin de facilitar la elaboración de hojas de ruta para aplicaciones. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones coordina las tareas de racionalización de las aplicaciones con los encargados de estas (institucionales y técnicos) y los coordinadores departamentales.

37. La Asamblea General también solicitó más información sobre los sistemas heredados, así como un plan para acelerar la estandarización y consolidación de los sistemas y sitios web heredados. Se ha cumplido el objetivo fijado respecto de la reducción de aplicaciones y se proseguirá con su racionalización en el contexto de una estrategia futura para la TIC. Mediante una gobernanza reforzada y la revisión de las propuestas de inversión en TIC por parte de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, podrá mantenerse y ampliarse la labor de armonización de las aplicaciones llevada a cabo.

38. Además de los acuerdos institucionales con proveedores de servicios en la nube que contienen medidas legales para proteger la confidencialidad de los datos y la información de propiedad de la Organización, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha documentado los requisitos de protección y confidencialidad para la implantación de los servicios de computación en la nube y sus operaciones. Los requisitos figuran en el documento relativo al procedimiento técnico de las Naciones Unidas sobre computación en la nube firmado por la Jefa de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en abril de 2018. La Oficina aplica las políticas documentadas en ese procedimiento técnico mediante un proceso de concesión de derechos de acceso que garantiza que los servicios en la nube cumplan las directivas de las Naciones Unidas en materia de TIC respecto de la gobernanza, la seguridad de la información y la evaluación y mitigación de riesgos.

39. Los acuerdos institucionales incluyen disposiciones por las que los proveedores de servicios en la nube reconocen y tienen en cuenta el derecho de las Naciones Unidas a privilegios e inmunidades únicos, incluidas la inviolabilidad de sus datos y la inmunidad de registro, requisición, expropiación y cualquier otra forma de injerencia, sea por acción ejecutiva, administrativa, judicial o legislativa. Si bien estas disposiciones se aplican independientemente de dónde se hallen los datos, las Naciones Unidas poseen acuerdos contractuales con proveedores de servicios en la nube para proteger aún más sus datos en determinados emplazamientos.

40. La Oficina ha estado colaborando con la Oficina de Lucha contra el Terrorismo, proporcionando conocimientos técnicos para la adopción, el mantenimiento y el desarrollo continuado de un sistema (goTravel) que se está ofreciendo a las unidades de información sobre pasajeros de los Estados Miembros con el objetivo de prestar apoyo de desarrollo de capacidad para recabar datos de las empresas de transporte aéreo, analizarlos para detectar a terroristas que empleen el transporte aéreo comercial normal y preparar inteligencia destinada a la aplicación de la ley.

41. El sistema de compromisos voluntarios del Marco de Sendái fue elaborado por la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres para fomentar el establecimiento de alianzas en todos los niveles a fin de aplicar el Marco. El sistema en línea registra y vigila los compromisos voluntarios de adoptar medidas de reducción del riesgo de desastres contraídos por organizaciones públicas, instituciones académicas, la sociedad civil y el sector privado.

42. El Departamento de Seguridad desarrolló la aplicación móvil de avisos electrónicos para viajeros (eTA) a fin de ofrecer información en materia de seguridad a todo el personal del sistema de las Naciones Unidas en su lugar de destino y durante los viajes. La aplicación móvil, especialmente útil para el personal de las Naciones Unidas que trabaja sobre el terreno en operaciones humanitarias o de mantenimiento de la paz, proporciona información como avisos para viajeros, números de contacto de emergencia, advertencias de seguridad y alertas. Al mes de junio de 2019, el sistema eTA se había puesto en marcha en más de 70 países.

43. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones colabora con la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro, del Departamento de Apoyo Operacional, para optimizar el proceso de adquisición de productos y servicios de TIC como parte del nuevo enfoque integrado e integral de gestión de la cadena de suministro. Las Oficinas colaboran en la aplicación de la planificación estratégica de abastecimiento y demanda de la cadena de suministro y en las previsiones sirviéndose del enfoque de gestión por categorías para analizar y determinar planes adecuados de abastecimiento para bienes y servicios de tecnología de la información.

44. En la actualidad, la mayoría de las adquisiciones de TIC en la Secretaría se llevan a cabo mediante contratos marco formalizados por la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro, del Departamento de Apoyo Operacional. El uso de contratos

marco agiliza el proceso para todas las entidades y garantiza que las Naciones Unidas se beneficien de las economías de escala posibles dada la envergadura de sus necesidades. Además de las ventajas financieras que reportan, los contratos marco permiten a los equipos de adquisiciones formular pedidos con rapidez y eficacia en el catálogo de adquisiciones de Umoja, lo que agiliza enormemente el proceso de adquisición. Asimismo, las normas de TIC en la Organización se mantienen y aplican mejor con contratos marco, ya que estos promueven la adquisición de un mismo tipo de equipo en todas las Naciones Unidas, lo que también facilita y fomenta la armonización.

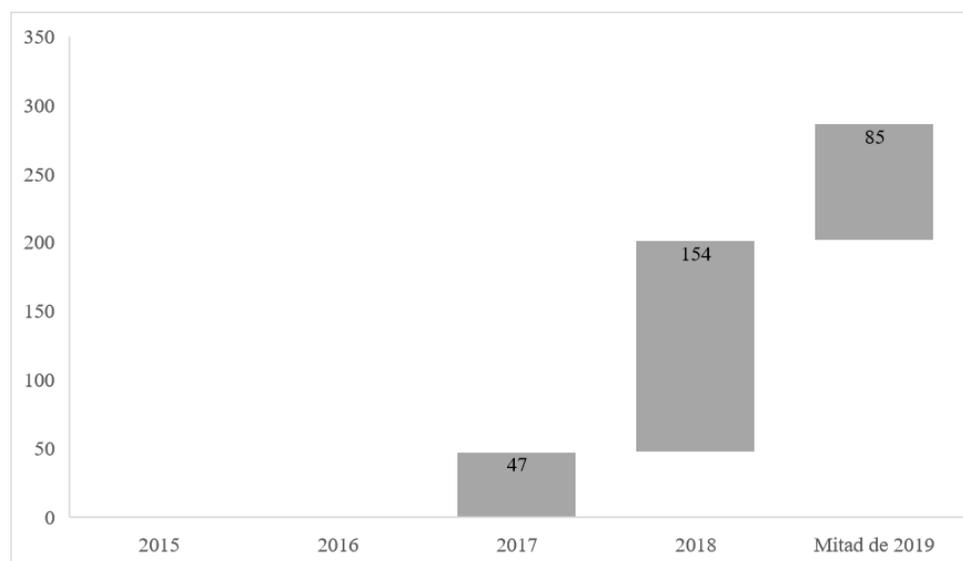
45. El planteamiento de las economías de escala se utilizó también en 2017 como parte de las negociaciones de los acuerdos institucionales para servicios en la nube, con resultados positivos. Combinar las necesidades de toda la Secretaría y comprometerse a un número mínimo de 50.000 usuarios ha permitido obtener servicios en la nube más eficientes y eficaces en función del costo para respaldar las necesidades en rápido aumento de toda la Secretaría.

#### **Proceso de autorización técnica para las tecnologías de la información y las comunicaciones**

46. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha creado un proceso de autorización técnica para las adquisiciones de TIC de acuerdo con la función del Oficial Principal de Tecnología de la Información a fin de garantizar que esas adquisiciones estén armonizadas con la estrategia y la hoja de ruta de TIC y cumplan las normas sobre la TIC y las políticas de seguridad.

Figura IV

#### **Autorizaciones técnicas en relación con la adquisición de tecnologías de la información y las comunicaciones**



#### **Gestión mundial de activos de tecnologías de la información y las comunicaciones**

47. La responsabilidad de gestionar los activos de TIC incumbe a las entidades de las Naciones Unidas de conformidad con el marco de rendición de cuentas para la supervisión del ejercicio de la autoridad delegada para la adopción de decisiones. Se

utilizarán indicadores clave del desempeño para asegurarse de que todas las entidades cumplan el marco jurídico y normativo de controles internos pertinente.

48. Cada entidad de las Naciones Unidas presenta información sobre la adquisición de activos y equipo de TIC y sus repuestos en el contexto de sus solicitudes presupuestarias respectivas y de la gobernanza, las normas y la arquitectura en materia de TIC.

49. Los análisis llevados a cabo por la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones han producido información más amplia sobre el aprovechamiento de los recursos en lo relativo a la TIC, lo que a su vez aumentará la transparencia en la utilización de los recursos. La estrategia de TIC ha reforzado la capacidad de la Secretaría para presentar informes sobre recursos de TIC y forma la base de las actuales iniciativas de armonización en relación con los activos de TIC.

## **VII. Modernización y transformación: recapitulación de las principales iniciativas**

### **A. Umoja**

50. El Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios presta apoyo básico efectivo y eficiente a Umoja de manera ininterrumpida. En 2018, el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios tramitó 21.477 solicitudes de servicios en relación con Umoja.

51. El equipo de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha adquirido conocimientos especializados mediante capacitación sobre diversos módulos y procesos institucionales. En 2018, el equipo asumió las responsabilidades de mantenimiento de producción en Umoja para algunas esferas esenciales. La Oficina presta servicios permanentes de mantenimiento y apoyo para las interfaces de programación de aplicaciones heredadas y apoyo para paneles clave de gestión de fondos extrapresupuestarios.

52. En 2018, los administradores de bases de datos de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones recibieron capacitación oficial y fueron integrados en el equipo de Umoja para ser instruidos en el almacenamiento de datos en memoria y otras actividades de administración.

53. En colaboración con el equipo de Umoja y como parte de la Ampliación 2 de Umoja, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones diseñó una solución integrada para sustituir diversos sistemas autónomos obsoletos como ayuda al proceso de gestión del equipo de propiedad de los contingentes. También como parte de la Ampliación 2 de Umoja, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, junto con el equipo de Umoja, creó una solución integrada que ayudará en el proceso de recaudación de fondos.

### **B. Aplicaciones institucionales**

54. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones trasladó a plataformas móviles las soluciones electrónicas de gestión del combustible y gestión de raciones. Las aplicaciones móviles ofrecen una mejor experiencia de usuario: una imagen de mayor tamaño, menos pantallas para tramitar la entrega de combustible o raciones, fotografías de mejor calidad como prueba de las transacciones con combustible o raciones y normas de validación de datos más avanzadas a fin de evitar los errores. La implantación de la versión móvil comenzó con la Misión de Asistencia de las Naciones Unidas en el Afganistán.

55. La interfaz de usuario de la solución de gestión de servicios, que comprende iNeed y el autoservicio de Unite, fue renovada, modernizada y adaptada a dispositivos móviles a raíz de una encuesta sobre la satisfacción de los usuarios. Se añadieron más funciones, como paneles para los agentes encargados de prestar servicios, a fin de aumentar la eficiencia laboral. En cuanto a la automatización de procesos, 24 categorías de movimientos de personal en la Secretaría se normalizaron por primera vez y se implementaron en iNeed.

56. Unite Apps, que recopila datos sobre las aplicaciones de la Secretaría, está siendo sustituida por Unite Appstore, que utiliza tecnología actualizada y añade funciones para que la comunidad de TIC ponga en común aplicaciones y código fuente. En Unite Appstore también se proporcionan servicios web que hacen posible que las aplicaciones accedan a datos institucionales, así como políticas y normas sobre la TIC pertinentes para la Secretaría. Una vez implantada, Unite Appstore facilitará la colaboración en materia de desarrollo de aplicaciones en toda la Secretaría, fomentará la reutilización, evitará la duplicación de aplicaciones y, en última instancia, ahorrará gastos a la Organización.

57. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones está implantando programas informáticos de terceros a fin de facilitar las comunicaciones y la colaboración mediante varias herramientas integradas, entre ellas funciones de chat, voz, vídeo y reuniones virtuales, así como intercambio de archivos, mensajería instantánea, conversaciones encadenadas, canales de debate, emisión en directo de actos y pizarras compartidas, que se integran plenamente con otros productos en la nube. En conjunto, estos productos proporcionan un completo entorno de colaboración virtual al que se puede acceder desde computadoras, teléfonos y tabletas.

### **C. Apoyo operacional**

58. La División de Apoyo a las Operaciones se encarga de todas las operaciones de TIC en la Secretaría. Durante la aplicación de la estrategia de TIC, se han realizado mejoras fundamentales a fin de consolidar y optimizar las operaciones.

59. La red de área extensa Una ONU, que unificó los emplazamientos de la Secretaría de las Naciones Unidas bajo una única norma, funciona a plena capacidad. El centro de operaciones de la red, creado hace más de 10 años para vigilar de manera ininterrumpida los incidentes de TIC en las misiones de mantenimiento de la paz y remitirlos a instancias superiores, se ha ampliado y ahora vigila todos los recursos de red a escala mundial.

60. Los centros de datos institucionales siguen prestando servicios en los ámbitos del alojamiento, la conectividad y el seguimiento. Una vez aprobados e implementados los servicios de computación en la nube híbrida, la oferta de servicios que prestan los centros se ha diversificado notablemente. Adoptar una estrategia en la nube basada en la automatización y la orquestación permitirá obtener efectos que irán más allá de la arquitectura tecnológica para beneficiar a las Naciones Unidas de manera estratégica y sustantiva. Se han seguido evaluando los principales sistemas y trasladándolos al servicio de alojamiento institucional. Las nuevas aplicaciones se introducen dándose prioridad a la nube, aunque no en todos los casos, a fin de tomar en consideración las necesidades diversas de la Secretaría de las Naciones Unidas.

61. El Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios sigue buscando la mejora continua de las actividades de apoyo relacionadas con las aplicaciones y los servicios institucionales. Trabajando como una sola entidad virtual, los cinco centros sirven de punto de contacto único para solicitudes de asistencia, resolución de problemas o información sobre todas las principales aplicaciones de TIC institucionales. Cabe

destacar que tanto el tiempo de resolución como la satisfacción de los usuarios mejoraron de 2017 a 2018.

Figura V  
**Tiempo de resolución de las solicitudes de servicio (horas)**

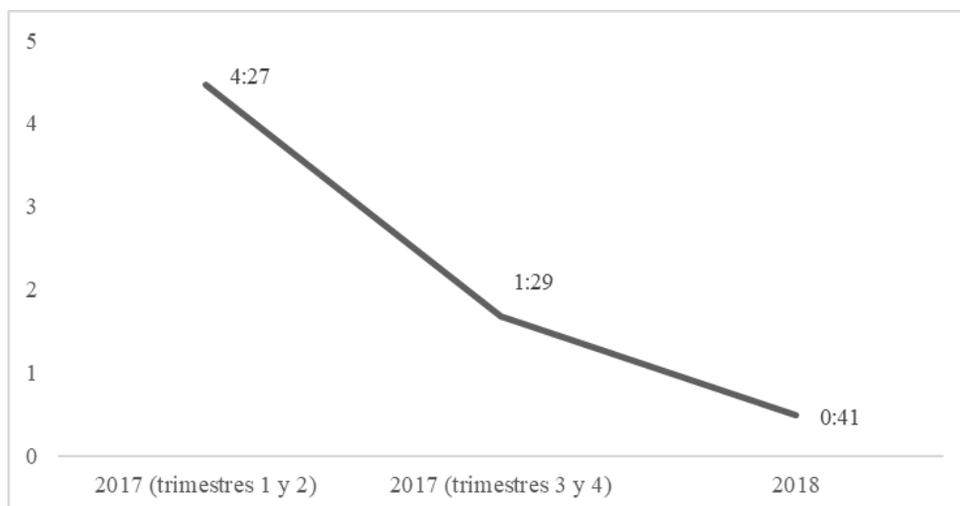
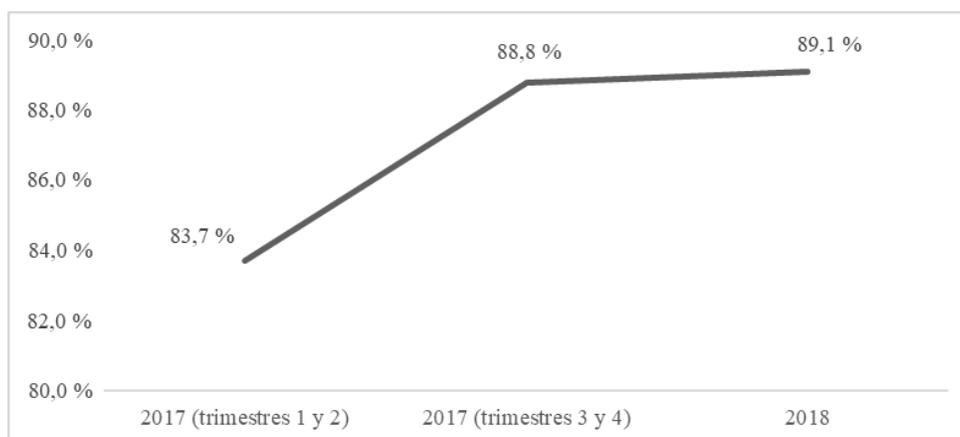


Figura VI  
**Resultados de la encuesta sobre la satisfacción de los usuarios**



62. En cuanto a las videoconferencias, se puso en marcha un sistema mundial de reserva y gestión de videoconferencias que hace el seguimiento de todas las celebradas por la Sede, la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y los centros de conferencias del Centro Mundial de Servicios. Cabe destacar que los servicios de videoconferencia se utilizan cada vez más. Habida cuenta del estado del equipo de videoconferencia en la Secretaría, y especialmente en los centros principales, su antigüedad plantea un riesgo considerable para las operaciones de la Secretaría. Se está formulando un plan para sustituir una parte considerable del equipo que está obsoleto o necesita actualizarse y será necesario realizar inversiones adicionales; dicho plan se presentará en su debido momento.

63. Una evaluación de las instalaciones audiovisuales y multimedia y de la infraestructura conexas realizada por los centros regionales de tecnología y la Sección de Servicios Globales de Asistencia Técnica y Conferencias ha puesto de manifiesto la necesidad de actualizar a fondo la infraestructura. La Junta de Auditores confirmó

esta situación en sus conclusiones y recomendaciones. La Sección está ayudando a los centros regionales a preparar evaluaciones de la tecnología y análisis de las necesidades.

64. Los centros regionales de tecnología supervisan mecanismos que garantizan el cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información, las políticas de TIC, las normas y los métodos de trabajo. También coordinan la implementación de soluciones tecnológicas a nivel regional. Los proyectos prioritarios en los programas de trabajo vigentes de los centros son los siguientes:

a) El establecimiento de la infraestructura apropiada a nivel mundial para consolidar los dominios de correo electrónico, trasladando todos los buzones de correo a la nube, donde quedarán alojados; y el apoyo a la implementación de otras herramientas de productividad en la nube, que también admiten comunicaciones por chat, voz y vídeo. Todas las entidades de la Secretaría han pasado a utilizar los nuevos servicios en la nube;

b) La continuación de la labor para hacer que el entorno de trabajo digital sea seguro para el personal, mediante iniciativas como la gestión de los dispositivos móviles y la estandarización de los protocolos wifi;

c) La prestación de apoyo operacional continuo para la aplicación y el seguimiento de las políticas de seguridad de la información, en particular el plan de acción de diez puntos para reforzar la seguridad de la información en toda la Secretaría, aprobado por el Secretario General Adjunto de Gestión el 7 de marzo de 2013.

#### **D. Inteligencia institucional y análisis avanzado**

65. A medida que Umoja evoluciona y la reforma de la gestión refuerza la capacidad de la Organización para instituir herramientas, como paneles, que cubren los datos sobre finanzas, recursos humanos, viajes y adquisiciones, se seguirá trabajando para desarrollar herramientas efectivas para el personal directivo superior que faciliten la adopción de decisiones basada en datos. Según la estrategia de TIC, se han establecido las condiciones y el acceso necesario a los datos a fin de que las oficinas y los departamentos puedan utilizar soluciones institucionales y perfeccionarlas en función de sus necesidades específicas.

66. Se ha ampliado la capacidad en materia de inteligencia institucional y análisis para cumplir el requisito relativo a un conjunto más amplio de clientes. Por ejemplo, la Oficina sigue ofreciendo apoyo al Departamento de Asuntos Políticos y de Consolidación de la Paz para la publicación de estadísticas mensuales y anuales del Consejo de Seguridad. Las estadísticas se completan con gráficos dinámicos que muestran datos relativos al número y la naturaleza de las sesiones.

67. Cada vez más, las entidades de la Secretaría de las Naciones Unidas demandan análisis avanzados. Por ejemplo, como apoyo a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, se están implementando aplicaciones de análisis textual que revisan documentos automáticamente y detectan el texto relacionado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Esta aplicación estará disponible en español y, en un principio, examinará un depósito de 40.000 documentos y seguirá ampliándose.

#### **E. Gestión y gobernanza de los datos**

68. En la reforma de la gestión se ha encomendado a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones que preste apoyo a clientes de toda la Secretaría en materia de gestión de datos e información. Para que el desempeño y la innovación

sean efectivos, es preciso considerar los datos como activos estratégicos que generan valor. La Oficina comenzó a trabajar en una estrategia de datos que proporcionará un marco general para la adopción de decisiones basada en datos en la Secretaría de las Naciones Unidas. Esta labor se llevará a cabo mediante un proceso de consultas y colaboración durante el cual se determinarán los niveles más adecuados de delegación. La estrategia de datos fomentará una cultura de cooperación, aumentará la alfabetización en el uso de datos y proporcionará una buena gobernanza de estos.

69. La Oficina comenzó a atender la necesidad de disponer de un depósito central de fuentes de datos que indique dónde y cómo se puede acceder a ellos. Este catálogo de los datos de toda la Organización permitirá a los usuarios encontrar los datos procedentes de cualquier fuente. Además, ofrece una forma de registrar, anotar, descubrir, comprender y consumir fuentes de datos. Los datos, incluidos los subyacentes en formatos estructurados de fácil consumo, estarán disponibles para los usuarios pertinentes, respetando todas las normas y políticas de la organización respecto de la privacidad de los datos, la seguridad de la información y la calidad de los datos.

## **F. Gestión de la información**

70. El Secretario General ha exhortado a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones a que ejerza una gobernanza pertinente y efectiva de la información en respuesta al reconocimiento, por parte de la Secretaría, del valor y la gran demanda de información y datos, que permean todos los procesos de trabajo, repercuten en todas las decisiones y tienen el potencial de facilitar la visión y la innovación mediante una gobernanza pertinente y efectiva.

71. En 2019, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha estado rediseñando el planteamiento de la Secretaría respecto de la gobernanza de la información incorporando un componente de gestión de la información en los mecanismos de gobernanza y en un enfoque que se adapte al entorno dinámico de información de la Organización y pueda proporcionar una gama de resultados para la Secretaría global.

72. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones busca el equilibrio entre los objetivos operacionales y los de cumplimiento. Propone que todas las esferas institucionales deban dar prioridad a la actividad y la inversión en materia de gestión de la información sobre la base del valor y el riesgo. Un objetivo fundamental es integrar a la perfección la gobernanza de la información en los sistemas de información mediante la incorporación de políticas, normas, procedimientos y directrices sobre gestión de la información en los sistemas de información institucionales: en 2019, la Oficina se ha centrado en proporcionar un marco de gobernanza para la plataforma de productividad en la nube de las Naciones Unidas.

## **G. Seguridad de la información y recuperación en casos de desastre**

73. La situación de la ciberseguridad en el mundo se encuentra en constante evolución y plantea una amenaza sin precedentes para la Organización. Además de las amenazas habituales y con frecuencia automatizadas, las Naciones Unidas son objeto constante de campañas de ciberataques muy específicas y sofisticadas cuyo objeto es lograr acceso constante a sistemas y datos o perturbar de manera visible el desarrollo de las operaciones.

74. La interconexión e interdependencia cada vez mayores de sistemas y datos exigen un planteamiento de la gestión del riesgo que considere los riesgos de

ciberseguridad como problemas intersectoriales y colectivos que no pueden mitigarse ni aceptarse de manera aislada mediante un enfoque fragmentado de la delegación.

75. La consolidación institucional de las funciones en materia de TIC, junto con la implantación acelerada de soluciones tecnológicas comunes en la nube, brinda la oportunidad de llevar a la práctica los principios estratégicos formulados en la directriz de política sobre la seguridad de la información de la Organización a fin de aplicar una estrategia de gestión de los riesgos para la seguridad de la información que se base en la identidad y se centre en los datos.

76. Se ampliarán las prácticas establecidas para concienciar a los usuarios finales introduciendo actividades periódicas que los sensibilicen sobre métodos de ataque habituales, los capaciten para responder a ellos y detecten las esferas que deben reforzarse. A fin de aumentar la protección de las identidades digitales, se introducirán de manera generalizada mecanismos sólidos de autenticación y se adaptarán las políticas para buscar un equilibrio entre los riesgos y la comodidad de los usuarios finales.

77. Los incidentes recientes demuestran la susceptibilidad de la Organización a los ataques diseñados para establecer una presencia oculta amplia, externa y a largo plazo en los sistemas y las redes de la Organización. Se implantarán nuevas tecnologías para hacer frente a estos riesgos específicos, sobre la base de las iniciativas en curso encaminadas a segmentar las redes y proteger las cuentas con privilegios.

78. La Organización ha consolidado su programa de gestión de la vulnerabilidad y lleva a cabo evaluaciones sistemáticas de los nuevos sistemas y aplicaciones antes de implantarlos. Asimismo, mantiene un “salón de la fama” donde los investigadores en materia de seguridad pueden denunciar vulnerabilidades detectadas en los sitios web y los sistemas de tecnología de la información de las Naciones Unidas: a cambio de tramitar estas denuncias confidencialmente, se reconoce públicamente la labor de los investigadores una vez mitigada la vulnerabilidad. Además, la Oficina circula con regularidad avisos para notificar a los coordinadores acerca de las vulnerabilidades hechas públicas y las actualizaciones de seguridad para los sistemas de uso frecuente. A fin de ampliar el programa de gestión de la vulnerabilidad, se aplicará un calendario de evaluaciones periódicas de la infraestructura de la Secretaría para detectar y mitigar de manera proactiva los puntos débiles.

79. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones también realizó progresos considerables en las esferas de la detección y respuesta, y creó un servicio de gestión inicial de las amenazas que aprovecha el análisis de los detalles del incidente para elaborar firmas de detección temprana. Estas iniciativas han reducido notablemente el tiempo que transcurre entre un incidente relacionado con la seguridad y su detección, lo que aminora las repercusiones de las vulneraciones que se produzcan.

80. Las funciones de gestión de incidentes y amenazas serán llevadas a cabo por un centro virtual de operaciones para ciberseguridad donde analistas especialmente capacitados vigilarán activamente los entornos de la Organización a fin de detectar incidentes y darles respuesta de manera oportuna.

81. La puesta en práctica de la iniciativa de computación en la nube no solo proporcionará un entorno muy ampliable, sino que aumentará la resiliencia, en particular en el caso de interrupciones locales. No obstante, dado que los servicios ya no se prestan localmente, o en grado mucho menor, la Organización deberá reforzar la capacidad y estabilidad de la conectividad de red local, y asegurarse de que existan varias rutas independientes de acceso a las aplicaciones y los datos, potenciando incluso el uso de los dispositivos móviles.

## **VIII. Innovación: aprovechamiento de la innovación tecnológica**

### **A. Aprovechar las tecnologías emergentes para desarrollar herramientas y soluciones innovadoras**

82. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha utilizado tecnologías de vanguardia para desarrollar herramientas y soluciones, incluida una plataforma para inteligencia artificial conversacional que utiliza la conversación humana como interfaz de sistemas de tecnología de la información, vehículos aéreos no tripulados que proporcionan información en tiempo real sobre la situación local e iniciativas de apoyo para proteger al personal en las misiones.

83. La Oficina ha establecido Laboratorios de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas, que funcionan como entorno de fomento del emprendimiento y ofrecen una plataforma para solucionar problemas de forma colaborativa, principalmente en beneficio de los Estados Miembros, entre recursos de las Naciones Unidas y el sector privado, el mundo académico y la sociedad civil.

84. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones está explorando formas de aprovechar las nuevas tecnologías para afrontar retos mundiales. Como parte de la segunda fase de la estrategia de TIC, centrada en la innovación, se ha creado capacidad en varias tecnologías esenciales, como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático, la visión artificial y la realidad aumentada. Se han desarrollado tecnologías como componentes reconvertibles que se pueden aplicar como apoyo a los mandatos de las entidades de la Secretaría. Hasta la fecha, se han empleado tecnologías de vanguardia para prever disturbios, detectar correlaciones entre distintos Objetivos de Desarrollo Sostenible, encontrar objetos y personas en conjuntos de datos grandes, clasificar documentos automáticamente y establecer sistemas conversacionales basados en la inteligencia artificial.

### **B. Catalizar las nuevas alianzas en el ámbito de la innovación**

85. Las alianzas han demostrado ser un mecanismo eficaz que hace posible que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones preste apoyo a la labor de las entidades de las Naciones Unidas en el cumplimiento de sus mandatos.

86. Un ejemplo es el quinto simposio internacional de la Alianza para la Incorporación de la Tecnología en el Mantenimiento de la Paz, que se celebró en Nursultán, en cooperación con el Gobierno de la República de Kazajstán. En el simposio participó una amplia gama de asociados en el mantenimiento de la paz y se prestó especial atención a la utilización de tecnologías para atender las necesidades operacionales.

87. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones sigue utilizando su plataforma Unite Ideas de participación pública para resolver problemas de maneras innovadoras con la ayuda de particulares, grupos académicos y el sector privado. La Oficina ha propuesto retos relativos a la información sobre el clima, la economía circular, la cadena de suministro ética, los desplazamientos internos, los conflictos armados y la ciberseguridad. Unite Ideas ha generado más de 75 soluciones de software de código abierto. La plataforma fue adoptada por el Comité de Alto Nivel sobre Gestión como plataforma estándar de colaboración masiva disponible para las agencias, los fondos y los programas de las Naciones Unidas. Unite Ideas también permite que los Estados Miembros planteen retos.

## **IX. Optimización: contratación y gestión de los activos a nivel mundial**

88. El Secretario General ha instituido un marco de delegación de autoridad para armonizar la autoridad y la responsabilidad. El marco de delegación de autoridad en materia de adquisiciones acerca la toma de decisiones al punto de ejecución, sin dejar de velar por que las decisiones adoptadas se basen en procesos racionalizados y simplificados y en una mayor rendición de cuentas.

89. En vista del carácter fundamental de determinados bienes y servicios de TIC y los riesgos que entrañan, se seguirá realizando la adquisición de bienes y servicios estratégicos de TIC con apoyo operacional central a fin de garantizar el uso más eficaz posible de los recursos desde el punto de vista de los costos y las economías de escala, y además se aprovecharán los conocimientos técnicos para adquirir recursos complejos, de alto riesgo y de gran valor.

90. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones colabora con la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro del Departamento de Apoyo Operacional para suministrar los bienes y servicios de TIC que necesitan todos los clientes y entidades, de manera eficiente, ágil y receptiva, a fin de que puedan cumplir sus mandatos.

91. A continuación, se presentan algunos plazos clave en la adquisición de TIC:

a) Se prevé que la concesión del contrato para prestar servicios de gestión externalizada, servicios basados en pedidos y servicios integrados de personal concluirá en el tercer trimestre de 2019;

b) También se prevé que el proceso de licitación de servicios de aplicaciones finalizará en el tercer trimestre de 2019;

c) El proceso de licitación de plataformas de computación en la nube a pedido se retrasó de nuevo a raíz de las negociaciones con el proveedor y se prevé que se ultimaré en el tercer trimestre de 2019.

92. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones está preparando un plan de transición de los proveedores de servicios actuales a la nueva modalidad contractual a fin de lograr su meta de utilización óptima de los recursos de TIC.

## **X. Conclusión**

93. La estrategia de TIC se concibió para resolver la fragmentación de la TIC, aprovechar la tecnología como catalizador estratégico en la labor de la Organización y proteger a esta de los crecientes problemas de ciberseguridad. Los notables avances logrados en materia de TIC en toda la Secretaría durante la aplicación de la estrategia demuestran que se ha dado un paso importante para lograr el objetivo de una TIC coherente, fiable y eficiente en las Naciones Unidas.

94. Desde que se adoptó la estrategia de TIC, se ha observado un reforzamiento de las políticas y directrices de gobernanza, la arquitectura, las normas y las opciones de inversión que hacen posible que las Naciones Unidas utilicen la TIC como instrumento poderoso para el cumplimiento de sus mandatos. Se han consolidado las operaciones y se han creado nuevas estructuras para lograr que los servicios básicos de TIC sean más efectivos, eficientes y resilientes. Se ha mejorado y simplificado la oferta de aplicaciones, y se han retirado más de 1.000 de ellas por ser redundantes u obsoletas. Ha aumentado la seguridad de la información en toda la Secretaría en las esferas de la prevención, la detección de incidentes y la respuesta a ellos, y la

gobernanza, el riesgo y el cumplimiento. Se sigue manteniendo y perfeccionando el programa de seguridad de la información de las Naciones Unidas.

95. No obstante, todavía existen problemas. Las cuestiones más importantes son el cumplimiento de los ciclos de sustitución del equipo de TIC y la dependencia cada vez mayor de la tecnología y su creciente complejidad, que impiden el suministro efectivo de TIC en toda la Organización. Asimismo, el cumplimiento desigual de las directrices normativas en materia de TIC sigue poniendo en peligro la seguridad de la información y dificultando la interoperabilidad.

96. Pese a estos problemas, los avances logrados en la modernización y la transformación de la TIC en toda la Secretaría han sentado las bases para soluciones y análisis innovadores, tecnologías de vanguardia y la ciberseguridad en aras de la labor básica de las Naciones Unidas. La consolidación y la integración de la TIC como parte de la reforma de la gestión del Secretario General encauzan mejor el conjunto de las capacidades, los conocimientos y la experiencia disponibles en la Secretaría en servicio de la Organización.

## **XI. Medidas que se deberán adoptar**

97. Se solicita a la Asamblea General que tome nota del presente informe.

---