



# Asamblea General

Distr. general  
13 de julio de 2020  
Español  
Original: inglés

---

**Septuagésimo quinto período de sesiones**  
Tema 138 de la lista preliminar\*  
**Informes financieros y estados financieros**  
**auditados e informes de la Junta de Auditores**

## **Cuarto informe anual de la Junta de Auditores sobre la aplicación de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones**

### **Nota del Secretario General**

El Secretario General tiene el honor de transmitir a la Asamblea General una carta de fecha 21 de julio de 2020 del Presidente de la Junta de Auditores, junto con el informe de la Junta sobre los progresos realizados en la aplicación de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones.

---

\* [A/75/50](#).



## Índice

	<i>Página</i>
Carta de envío . . . . .	3
Tecnología de la información y las comunicaciones: datos fundamentales . . . . .	4
Cuarto informe anual de la Junta de Auditores sobre la aplicación de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones de las Naciones Unidas . . . . .	6
Resumen . . . . .	6
I. Antecedentes . . . . .	12
II. Mandato, alcance y metodología . . . . .	12
III. Constataciones y recomendaciones . . . . .	12
A. Seguimiento de las anteriores recomendaciones de la Junta de Auditores . . . . .	12
B. Gobernanza y liderazgo . . . . .	13
C. Modernización . . . . .	26
D. Transformación . . . . .	34
E. Innovación . . . . .	45
F. Uso óptimo de los recursos de TIC . . . . .	51
IV. Agradecimientos . . . . .	56
<b>Anexos</b>	
I. Estado de la aplicación de las recomendaciones sobre asuntos relacionados con la tecnología de la información y las comunicaciones . . . . .	57
II. Hoja de ruta estratégica original . . . . .	88

## Carta de envío

### **Carta de fecha 21 de julio de 2020 dirigida a la Presidencia de la Asamblea General por el Presidente de la Junta de Auditores**

Tengo el honor de transmitirle adjunto el cuarto informe de la Junta de Auditores sobre la aplicación de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones de las Naciones Unidas.

*(Firmado)* Kay **Scheller**  
Presidente del Tribunal de Cuentas de Alemania  
Presidente de la Junta de Auditores

## Tecnología de la información y las comunicaciones: datos fundamentales

### Presupuesto y recursos

<b>1.376,4 millones de dólares</b>	Recursos de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), con exclusión de Umoja, para el bienio 2018-2019
<b>44,89 %</b>	Porcentaje estimado del presupuesto anualizado de TIC relacionado con las operaciones de mantenimiento de la paz (2018/19)

*Fuente:* cuarto informe anual del Secretario General sobre el estado de la aplicación de la estrategia de TIC de las Naciones Unidas (A/73/384).

### Cronograma

<b>Octubre de 2014</b>	El Secretario General presentó la estrategia de TIC (A/69/517)
<b>Diciembre de 2014</b>	La Asamblea General aprobó su resolución 69/262, en la que hizo suya la estrategia de TIC
<b>Septiembre de 2015</b>	El Secretario General presentó su primer informe sobre el estado de la aplicación de la estrategia de TIC de las Naciones Unidas (A/70/364 y A/70/364/Corr.1)
<b>Diciembre de 2015</b>	La Junta de Auditores presentó su informe sobre la marcha de la gestión de los asuntos relacionados con la TIC en la Secretaría (A/70/581)
<b>Febrero de 2016</b>	La Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto presentó su informe sobre la marcha de la gestión de los asuntos relacionados con la TIC en la Secretaría (A/70/755) y recomendó que la Junta de Auditores presentara un informe anual sobre la marcha de los trabajos durante el período de cinco años en que se aplicaría la estrategia de TIC
<b>Abril de 2016</b>	La Asamblea General aprobó la resolución 70/238 B, en la que hizo suyas las conclusiones y recomendaciones incluidas en el informe de la Comisión Consultiva (A/70/755)
<b>Septiembre de 2016</b>	El Secretario General presentó su segundo informe sobre el estado de la aplicación de la estrategia de TIC de las Naciones Unidas (A/71/400)
<b>Julio de 2017</b>	La Junta de Auditores presentó su primer informe anual sobre la aplicación de la estrategia de TIC de las Naciones Unidas (A/72/151) en cumplimiento de la recomendación formulada por la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto
<b>Abril de 2018</b>	El Secretario General presentó su tercer informe sobre el estado de la aplicación de la estrategia de TIC de las Naciones Unidas (A/72/755/Rev.1)

<b>Julio de 2018</b>	La Junta de Auditores presentó su segundo informe anual sobre la aplicación de la estrategia de TIC de las Naciones Unidas ( <a href="#">A/73/160</a> ) en cumplimiento de la recomendación formulada por la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto
<b>Septiembre de 2018</b>	El Secretario General presentó su cuarto informe sobre el estado de la aplicación de la estrategia de TIC de las Naciones Unidas ( <a href="#">A/73/384</a> )
<b>Julio de 2019</b>	La Junta de Auditores presentó su tercer informe anual sobre la aplicación de la estrategia de TIC de las Naciones Unidas ( <a href="#">A/74/177</a> ) en cumplimiento de la recomendación formulada por la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto
<b>Septiembre de 2019</b>	El Secretario General presentó su quinto informe sobre el estado de la aplicación de la estrategia de TIC de las Naciones Unidas ( <a href="#">A/74/353</a> )

## Estrategia

<b>20</b>	Número de proyectos estratégicos que sustentan la estrategia sobre la que informa la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en el documento <a href="#">A/71/400</a> . De los 20 proyectos, se ha notificado que 19 han concluido.
<b>2014-2020</b>	Se ha revisado el plazo de cinco años, 2013-2017 indicado en la hoja de ruta estratégica ( <a href="#">A/69/517</a> , anexo I), y se ha reemplazado por 2014-2020, en consonancia con el segundo informe del Secretario General sobre el estado de la aplicación de la estrategia de TIC de las Naciones Unidas ( <a href="#">A/71/400</a> ). Puesto que la resolución <a href="#">69/262</a> de la Asamblea General, que acogió con beneplácito la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones para las Naciones Unidas, se publicó el 10 de febrero de 2015, la estrategia de TIC de las Naciones Unidas alcanzó los cinco años de vigencia el 10 de febrero de 2020.

## Cuarto informe anual de la Junta de Auditores sobre la aplicación de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones de las Naciones Unidas

### Resumen

#### Introducción

En su sexagésimo noveno período de sesiones, celebrado en 2014, la Asamblea General aprobó su resolución [69/262](#), en la que hizo suya la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) de las Naciones Unidas propuesta en el informe del Secretario General sobre la TIC en las Naciones Unidas ([A/69/517](#)). La estrategia se basaba en la idea de establecer un suministro mundial unificado de TIC que permitiera ejecutar satisfactoriamente el mandato de las Naciones Unidas.

El Secretario General presentó su quinto informe sobre el estado de la aplicación de la estrategia de TIC de las Naciones Unidas ([A/74/353](#)) el 17 de septiembre de 2019. El período de aplicación de la estrategia de TIC para las Naciones Unidas finalizó el 10 de febrero de 2020, cuando concluyó el plazo de cinco años desde la fecha de publicación de la resolución [69/262](#) de la Asamblea General, en la que la Asamblea había acogido con beneplácito la estrategia de TIC.

El 1 de diciembre de 2015, la Junta de Auditores presentó a la Asamblea General su informe sobre la marcha de la gestión de los asuntos relacionados con la TIC en la Secretaría ([A/70/581](#)). Tras examinar ese informe, la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto recomendó que la Asamblea General solicitara a la Junta que presentara un informe anual durante el período de cinco años en que se aplicaría la estrategia de TIC, y la Asamblea hizo suya esa recomendación en su resolución [70/238 B](#). La Junta presentó su primer informe anual sobre el estado de la aplicación el 17 de julio de 2017 ([A/72/151](#)), el segundo el 24 de julio de 2018 ([A/73/160](#)) y el tercero el 16 de julio de 2019 ([A/74/177](#)), de conformidad con dicha resolución. La Comisión Consultiva hizo suyas las recomendaciones de la Junta en sus informes conexos ([A/72/7/Add.51](#), [A/73/759](#) y [A/74/588](#)). La Asamblea General en su resolución [72/262 C](#) hizo suyas las conclusiones y recomendaciones que figuraban en el informe de la Comisión Consultiva sobre el primer informe de la Junta sobre los progresos realizados. Las conclusiones y recomendaciones que figuran en el informe de la Comisión Consultiva sobre el segundo y tercer informes de la Junta sobre los progresos realizados se debatieron en la Quinta Comisión, pero hasta la fecha de finalización del presente informe no se había adoptado una resolución. El presente informe es el cuarto informe anual de la Junta sobre los progresos realizados; en él se examina la aplicación de la estrategia en 2019.

#### Constataciones principales

Las constataciones principales de la Junta se presentan a continuación.

#### Gobernanza y liderazgo

##### *Marco de gobernanza*

El Comité Directivo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, el órgano de gobernanza establecido para la TIC a raíz del proceso de reforma de la gestión, no tenía representación de la mayoría de los departamentos y oficinas clientes, a diferencia de lo que sucedía con los anteriores órganos de gobernanza (el Comité Ejecutivo sobre Tecnología de la Información y las Comunicaciones y la Junta para la Tecnología de la Información y las Comunicaciones). La Junta considera que la

participación y la coordinación de los responsables institucionales y las entidades que reciben apoyo son esenciales para velar por una mayor transparencia y rendición de cuentas en la esfera de la TIC.

#### *Lagunas en la organización de funciones y actividades*

La Junta observó que, tras el proceso de reforma de la gestión, había una duplicación y superposición de funciones entre las tres divisiones de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones reestructurada. Algunas esferas en las que se ha encontrado una difuminación de las líneas de responsabilidad y rendición de cuentas son la gestión de datos, la gestión de aplicaciones, la supervisión de la estrategia de TIC, el servicio de políticas y cumplimiento, la tecnología innovadora y el análisis y la inteligencia institucionales.

#### *Ejecución de proyectos*

La Junta observó que, de los siete proyectos que estaban en curso según el cuarto informe del Secretario General sobre el estado de la aplicación (A/73/384), seis se habían cerrado oficialmente mediante solicitudes de cambio aprobadas por la Oficial Principal de Tecnología de la Información (abril de 2019) mucho antes de que concluyera el período de aplicación de la estrategia de TIC y sin haber llevado a cabo todas las actividades previstas. Solo se preparó un informe final del proyecto para el proyecto de racionalización de las aplicaciones.

### **Modernización**

#### *Incorporación de Umoja*

Está previsto que el proyecto Umoja concluya en diciembre de 2020, tras lo cual deberá producirse su incorporación. Aún no se han ultimado los detalles del plan de incorporación. Las entidades de la Secretaría a las que se podría encomendar la responsabilidad de completar la labor restante de los subproyectos de la Ampliación 2 de Umoja prestar un apoyo constante a la producción y llevar a cabo mejoras continuas de la solución de planificación de los recursos institucionales en adelante, deben tener oportunidades adecuadas para examinar y comprender las funciones y los recursos del proyecto que podrían asumir. Es necesario que se celebren consultas detalladas en una etapa temprana entre el equipo del proyecto Umoja, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y determinadas otras entidades de la Secretaría a las que es probable que se transfieran las funciones y el personal del proyecto no más tarde de finales de diciembre de 2020, con miras a la eficiencia y la eficacia de las actividades incorporadas.

#### *Seguridad de la información*

La Junta observó que las medidas a corto plazo para promover la seguridad de la información en la Secretaría, previstas en la estrategia de TIC, aún no se habían completado después de cinco años de aplicación de la estrategia. Eso dio lugar a vulnerabilidades, como se desprende del incidente de la violación de la seguridad de la información que se produjo en Viena en 2019.

#### *Gestión de la recuperación en casos de desastre*

Se informó a la Junta de que estaba previsto trasladar todas las aplicaciones esenciales a los centros de datos institucionales o a la nube. La Junta observó que, si bien la Oficina tenía la función de supervisar y coordinar la aplicación del plan de recuperación en casos de desastre, no podía proporcionar evidencias apropiadas sobre

la realización de pruebas de recuperación en casos de desastre con respecto a todas las aplicaciones esenciales señaladas.

### **Transformación**

#### *Racionalización de las aplicaciones*

Aunque en el documento de estrategia se preveía que todo desarrollo de aplicaciones fuera de los centros de aplicaciones institucionales debía cesar, 19 de las 23 aplicaciones creadas en 2019 se crearon fuera de esos centros. La falta de control sobre el desarrollo de las aplicaciones expuso a la Organización al riesgo de duplicación de gastos y a los riesgos de seguridad conexos. Además, es necesario representar adecuadamente la futura hoja de ruta relativa a las aplicaciones existentes en las aplicaciones Unite. También es necesario revisar la decisión de consolidar 18 aplicaciones seleccionadas con Inspira.

#### *Racionalización de los sitios web*

Al 31 de diciembre de 2019 había 802 sitios web de la Secretaría, 32 de los cuales se habían creado en 2019. La Junta observó que solo el 60 % de los sitios web se ajustaban a las tecnologías aprobadas. Un total de 4 de los 32 nuevos sitios web creados en 2019 no se ajustaban a las tecnologías aprobadas. Solo el 3 % de los sitios web cumplían plenamente los cinco requisitos fundamentales. Además, el 31 % de los sitios web cumplían plenamente los requisitos de seguridad de TIC, mientras que el resto seguía cumpliendo parcialmente los requisitos o no los cumplía. La mayoría de los nuevos sitios web creados en 2019 se habían desarrollado fuera de los centros de aplicaciones institucionales, aunque la estrategia de TIC preveía el cese de cualquier desarrollo de aplicaciones fuera de los centros de aplicaciones institucionales.

#### *Red e infraestructura*

En 2019, 3 de los 45 incidentes críticos (6,67 %) y 32 de los 1.172 incidentes de alta categoría (2,73 %) no se habían resuelto a tiempo. Había diferencias entre los contratos con los dos proveedores de los centros nacionales de datos de Brindisi (Italia) (Centro Mundial de Servicios) y Valencia (España) (Centro de las Naciones Unidas de Tecnología de la Información y las Comunicaciones) en cuanto a la definición de los indicadores clave del desempeño, aunque los acuerdos de prestación de servicios se firmaron para el mismo Centro de Control de Redes. También se descubrió que la medición del desempeño de los proveedores no era coherente con los respectivos contratos. A pesar de que se incumplieron los umbrales de los indicadores clave del desempeño, no se impuso ninguna sanción a los proveedores.

#### *Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios*

La Junta observó que la Oficina y otros interesados podían obtener los datos sobre incidentes y solicitudes de servicios acerca de Umoja mediante los informes de gestión de iNeed, pero estos no ofrecían la flexibilidad de los análisis sistemáticos, que solo podían realizarse de forma más adecuada fuera del sistema. Al 31 de diciembre de 2019, había un atraso de 968 incidentes y 1.492 solicitudes de servicio que habían estado en espera de resolución durante más de 296 días y 171 días, respectivamente. Los propietarios de las aplicaciones institucionales, con la excepción de Umoja, no habían aplicado los acuerdos de prestación de servicios con las organizaciones clientes, lo que daba lugar a la ausencia de un documento oficial que estableciera plazos concretos para la resolución o el cierre de las solicitudes en función de su importancia.

## **Innovación**

### *Computación híbrida en la nube*

La Junta observó que la estrategia de nube se había aprobado oficialmente en abril de 2018, pero las actividades previstas para diciembre de 2018 aún no se habían completado. En febrero de 2020 se habían migrado 49 de las 91 aplicaciones seleccionadas para la migración a la nube. La Oficina participó en una evaluación de un plan de servicios en la nube híbrida en 2019, en la que se encontraron posibles problemas con respecto a cuestiones esenciales relacionadas con la seguridad y la gobernanza.

### *Gestión de la información*

La Oficina, como parte del proyecto Unite Workspace, había creado sitios de SharePoint Online (en la etapa I) para los departamentos de la Sede y había capacitado a 518 propietarios de sitios hasta febrero de 2020. No se revisaron las políticas de gestión de documentos y archivos de las Naciones Unidas, sensibilidad de la información y clasificación y manejo de los datos. Además, no existía una política de privacidad e integridad de la información que permitiera hacer frente a los desafíos que planteaba el uso de los sistemas basados en la nube.

## **Uso óptimo de los recursos de TIC**

### *Proyecto de contratación de servicios mundial*

Aunque el período quinquenal de aplicación de la estrategia de TIC ha llegado a su fin, todavía no se han adjudicado contratos en el marco del proyecto de contratación de servicios mundial. Si bien el contrato de servicios de aplicaciones se encontraba en la etapa de negociaciones financieras con los proveedores, la adjudicación de contratos de servicios de TIC se había cancelado, ya que solo se había encontrado un proveedor técnicamente calificado para ambos paquetes de servicios de TIC. Se estaba revisando el alcance de los servicios de TIC. La Junta también observó que, en febrero de 2020, la Oficina no había determinado ningún plan para realizar una transición eficiente de los proveedores de servicios existentes a la nueva modalidad contractual.

### *Gastos evitables en licencias de Microsoft Office 365 y teléfonos de escritorio*

La Oficina pagó 2,28 millones de dólares por el uso de licencias de Microsoft Office 365 y teléfonos IP para 5.441 cuentas de usuario inactivas hasta el 31 de diciembre de 2019, lo que podría haberse evitado si la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones se hubiera puesto en contacto de manera proactiva con el punto focal administrativo o los recursos humanos de los departamentos clientes para el seguimiento y la desactivación de las cuentas inactivas.

### *Desfragmentación*

La Junta observó que, incluso para marzo de 2020, solo se habían consolidado las dependencias de TIC de cuatro departamentos y una dependencia de un departamento se había consolidado parcialmente. Aunque estaba previsto que lo hiciera, la Oficial Principal de Tecnología de la Información no participó en el proceso de preparación del presupuesto de TIC para las entidades de la Secretaría. La Oficina confirmó que no disponía de información sobre el presupuesto de las actividades de TIC en diversas entidades con diferentes fuentes de financiación. La Oficina también aceptó que podía haber aprovechado la información disponible en Umoja con mayor eficacia en lo relativo a la información financiera sobre la TIC.

## Recomendaciones

Si bien las recomendaciones de la Junta se explican en detalle a lo largo del presente informe, sus principales recomendaciones son que la administración:

a) **Garantice la participación y la representación de los departamentos y oficinas clientes (responsables institucionales) en la estructura de gobernanza de la TIC para asegurar que las actividades de TIC se ajusten a las prioridades de la organización y para mejorar la transparencia y reforzar la rendición de cuentas;**

b) **Determine las funciones, las tareas y las responsabilidades de las divisiones, secciones y servicios de la Oficina a fin de evitar la superposición y la duplicación de funciones;**

c) **Elabore un marco de rendición de cuentas para la TIC y lo supervise en consonancia con su papel como segunda línea de defensa para las funciones de TIC;**

d) **Lleve a cabo un examen posterior de todos los proyectos, como se prevé en el marco de gestión de proyectos, utilizando los modelos prescritos para apreciar mejor su situación y sus logros;**

e) **Formalice el plan de incorporación y transición de Umoja lo antes posible, en consulta con las entidades de la Secretaría determinadas a las que es probable que se transfieran las funciones y el personal de proyectos;**

f) **Lleve adelante las iniciativas en materia de seguridad de la información indicadas anteriormente, como la clasificación de activos, el incremento de la sensibilización y la segmentación de redes, y emprenda iniciativas adecuadas para velar por un mejor cumplimiento por parte de los departamentos y oficinas;**

g) **Elabore una hoja de ruta para realizar pruebas de recuperación en casos de desastre para todas las aplicaciones esenciales y establecer un mecanismo para garantizar que las entidades preparen planes de recuperación en casos de desastre y los pongan a prueba, de conformidad con el procedimiento prescrito;**

h) **Introduzca controles de procedimiento a través de un documento de procedimiento técnico para la autorización unificada del Servicio de Soluciones Institucionales antes del desarrollo de la aplicación;**

i) **Examine la futura hoja de ruta de todas las aplicaciones seleccionadas para su consolidación en Inspira, de conformidad con las decisiones adoptadas en relación con Inspira. Prepare una hoja de ruta de cumplimiento para todos los sitios web de las Naciones Unidas, en consulta con otras partes interesadas, con el fin de mitigar los riesgos de seguridad en un plazo definido;**

j) **Asegure la rendición de cuentas de los proveedores por el incumplimiento de los indicadores clave del desempeño prescritos;**

k) **Armonice los indicadores clave del desempeño en el próximo contrato (para ambas ubicaciones) de manera que sean coherentes y homogéneos y reflejen las necesidades operacionales de la red;**

l) **Tome medidas para la formulación de parámetros de desempeño apropiados para la resolución de incidentes y solicitudes de aplicaciones institucionales sobre la base de acuerdos de prestación de servicios, y supervise el desempeño del Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios en relación con ellos;**

- m) Mejore el cumplimiento de los sistemas en la nube de terceros mediante la aplicación de recomendaciones de amplia repercusión, en particular para aspectos como la seguridad, la disponibilidad y el desempeño;**
- n) Elabore una amplia hoja de ruta estratégica con los departamentos y oficinas usuarios y establezca hitos alcanzables para la finalización oportuna del proyecto de computación híbrida en la nube, de modo que se logren las economías de costos previstas;**
- o) Procure cumplir los hitos establecidos para la finalización oportuna del proyecto Unite Workspace;**
- p) Tome las medidas necesarias, en consulta con la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro, para elaborar un cronograma y completar el proceso revisado de licitación y la adjudicación de contratos de servicios de TIC;**
- q) Establezca un mecanismo de colaboración mejorado relativo a los titulares de cuentas inactivas con los puntos focales administrativos de los departamentos y oficinas interesados para desactivar las cuentas y las conexiones telefónicas que ya no sean necesarias;**
- r) Considere la posibilidad de informar al Comité Directivo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones sobre los posibles riesgos operacionales y financieros que presentan las cuentas inactivas y solicite su intervención al respecto;**
- s) Prosiga sus esfuerzos para desfragmentar el entorno de TIC, incluyendo garantizar la supervisión de los presupuestos relacionados con la TIC en toda la Secretaría, los lugares de destino y las misiones sobre el terreno.**

## I. Antecedentes

1. En su resolución [69/262](#), la Asamblea General hizo suya la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) de las Naciones Unidas propuesta en el informe del Secretario General sobre la TIC en las Naciones Unidas ([A/69/517](#)). La estrategia se centra en cinco esferas principales o factores clave, a saber, el refuerzo del marco de gobernanza y liderazgo, la modernización en apoyo de las prioridades de la Organización, la transformación de la integración de la TIC, la innovación para fomentar nuevas soluciones tecnológicas a largo plazo y la utilización óptima de los recursos de TIC. La hoja de ruta estratégica original figura en el anexo II.

2. Hasta la fecha, el Secretario General ha presentado cinco<sup>1</sup> informes sobre el estado de la aplicación de la estrategia de TIC de las Naciones Unidas, el más reciente de los cuales ([A/74/353](#)) se presentó el 17 de septiembre de 2019. El plazo de cinco años para la aplicación de la estrategia de TIC en las Naciones Unidas finalizó el 10 de febrero de 2020, cuando concluyó el plazo de cinco años desde de la publicación de la resolución [69/262](#) de la Asamblea General, en la que la Asamblea acogió con beneplácito la estrategia de TIC.

## II. Mandato, alcance y metodología

3. Tras examinar el informe de la Junta de Auditores sobre la marcha de la gestión de los asuntos relacionados con la TIC en la Secretaría ([A/70/581](#)), la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto recomendó que la Asamblea General solicitara a la Junta que presentara un informe anual sobre la marcha de los trabajos durante el período de cinco años en que se aplicaría la estrategia de TIC. La Asamblea hizo suya esa recomendación en su resolución [70/238 B](#). De conformidad con lo dispuesto en dicha resolución, la Junta ha presentado tres<sup>2</sup> informes sobre la aplicación de la estrategia de TIC.

4. El presente informe es el cuarto informe anual sobre la aplicación que se presenta de conformidad con la resolución [70/238 B](#) y está basado en el examen de la aplicación de la estrategia de TIC en 2019. La auditoría se llevó a cabo del 26 de enero al 6 de marzo de 2020. En el informe se tratan las cuestiones que, a juicio de la Junta, deben señalarse a la atención de la Asamblea General.

## III. Constataciones y recomendaciones

### A. Seguimiento de las anteriores recomendaciones de la Junta de Auditores

5. De las 50 recomendaciones pendientes formuladas por la Junta hasta el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019, 7 (14 %) se habían aplicado plenamente, 37 (74 %) estaban en vías de aplicación y 6 (12 %) habían quedado superadas por los acontecimientos. En el cuadro 1 se presenta un resumen del estado de la aplicación de las recomendaciones:

<sup>1</sup> [A/70/364](#) (septiembre de 2015), [A/71/400](#) (septiembre de 2016), [A/72/755/Rev.1](#) (abril de 2018), [A/73/384](#) (septiembre de 2018) y [A/74/353](#) (septiembre de 2019).

<sup>2</sup> [A/72/151](#) (julio de 2017), [A/73/160](#) (julio de 2018) y [A/74/177](#) (julio de 2019).

**Cuadro 1**  
**Estado de la aplicación de las recomendaciones anteriores de la Junta de Auditores**

Estado de las recomendaciones	Número de recomendaciones					Total
	A/67/651	A/70/581	A/72/151	A/73/160	A/74/177	
Recomendaciones pendientes al 31 de diciembre de 2019	6	6	13	12	13	50
Aplicación durante 2019						
Aplicadas totalmente	3	–	2	1	1	7
En vías de aplicación	3	4	10	10	10	37
Sin aplicar	–	–	–	–	–	–
Superadas por los acontecimientos	–	2	1	1	2	6
Recomendaciones pendientes al 15 de marzo de 2020	3	4	10	10	10	37

6. La Junta observó que el Secretario General, en su quinto informe sobre la aplicación de la estrategia de TIC ([A/74/353](#)), no había informado sobre el estado de la aplicación de las recomendaciones de la Junta. La Junta considera que la administración debe adoptar medidas oportunas en relación con las recomendaciones a fin de subsanar rápidamente las deficiencias observadas durante la auditoría. De las 37 recomendaciones pendientes, 17 tenían más de dos años. En el presente informe se formulan nuevas recomendaciones sobre la gobernanza, el cumplimiento, la racionalización del sitio web y las aplicaciones, que ya se habían señalado y para las que aún no se han aplicado las medidas recomendadas.

7. En el anexo I figura información detallada sobre el estado de la aplicación de las recomendaciones.

## **B. Gobernanza y liderazgo**

### **1. Cambios en la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones con las reformas de gestión**

8. El Secretario General, en su informe sobre el cambio del paradigma de la gestión en las Naciones Unidas ([A/72/492/Add.2](#)), de fecha 21 de marzo de 2018, propuso la reorganización del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y el Departamento de Gestión en dos nuevos departamentos, a saber, el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión y el Departamento de Apoyo Operacional. En el mismo informe, también propuso establecer una única Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones mediante la consolidación de la actual Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del Departamento de Gestión y la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno. Dado que esa Oficina debía desempeñar algunas funciones de establecimiento de políticas y normas y prestar apoyo operacional a los clientes en toda la Secretaría, mantendría relaciones jerárquicas con el Secretario General Adjunto de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión y el Secretario General Adjunto de Apoyo Operacional. La propuesta fue aprobada por la Asamblea General en su resolución [72/266 B](#). La Oficina reestructurada entró en funcionamiento el 1 de enero de 2019.

## Marco de gobernanza

### *Falta de participación de los clientes y responsables institucionales en la estructura de gobernanza de la TIC*

9. El marco de gobernanza establecido de conformidad con de la estrategia de TIC comprendía el Comité Ejecutivo sobre Tecnología de la Información y las Comunicaciones y la Junta para la Tecnología de la Información y las Comunicaciones:

a) El Comité Ejecutivo sobre Tecnología de la Información y las Comunicaciones, presidido por el Subsecretario General del antiguo Departamento de Gestión, era el máximo órgano de adopción de decisiones en la Secretaría sobre la estrategia y las prioridades en materia de TIC. El Comité recibió el mandato de velar por que la TIC desempeñase un papel fundamental y cumpliera los requisitos institucionales y los objetivos de las Naciones Unidas. Las entidades de la Secretaría estuvieron representadas en el Comité por 13 Secretarios Generales Adjuntos. Estaba previsto que el Comité se reuniera al menos una vez al año y recibiera actualizaciones trimestralmente sobre los proyectos, según fuera necesario.

b) La Junta para la Tecnología de la Información y las Comunicaciones, presidida por el Oficial Principal de Tecnología de la Información, era responsable de velar por 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 Ejecutivo sobre Tecnología de la Información y las Comunicaciones. La Junta estaba presidida por el Oficial Principal de Tecnología de la Información y estaba integrada por miembros de categoría D-1 o D-2, que representaban a las oficinas y los departamentos de la Sede, las oficinas situadas fuera de la Sede, las comisiones económicas y los tribunales.

10. Tras la reestructuración de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en el marco de las reformas de la gestión, se suprimieron las responsabilidades del Comité Ejecutivo sobre Tecnología de la Información y las Comunicaciones y de la Junta para la Tecnología de la Información y las Comunicaciones. En su lugar, en junio de 2019 se creó un nuevo órgano de gobernanza, el Comité Directivo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. El Comité Directivo está copresidido por la Secretaria General Adjunta de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión, como departamento principal de gestión, políticas y cumplimiento, y el Secretario General Adjunto de Apoyo Operacional, como departamento principal de servicios operacionales y procesos empresariales, mientras que el Oficial Principal de Tecnología de la Información presta apoyo al Comité en los aspectos técnicos de la aplicación y la tecnología. El nuevo mecanismo de gobernanza fue aprobado por la Oficina Ejecutiva del Secretario General.

11. La Junta de Auditores observó que solo dos departamentos de la Secretaría, el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión y el Departamento de Apoyo Operacional, además de la Oficina Ejecutiva del Secretario General, estaban representados en el nuevo órgano de gobernanza de la TIC. Los demás departamentos y oficinas clientes (responsables institucionales y entidades a las que se prestaban servicios) no estaban representados en el Comité Directivo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, como lo habían estado en los órganos de gobierno predecesores, el Comité Ejecutivo sobre Tecnología de la Información y las Comunicaciones y la Junta para la Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

12. Cabe señalar que el Comité Ejecutivo sobre Tecnología de la Información y las Comunicaciones y la Junta para la Tecnología de la Información y las

Comunicaciones eran grupos asesores de nivel ejecutivo, que podían hacer aportaciones a las decisiones en materia de TIC y apoyar al Oficial Principal de Tecnología de la Información en su aplicación. La Junta de Auditores considera que esa estructura de gobernanza inclusiva promueve la transparencia y refuerza la rendición de cuentas, que es un objetivo fundamental de la estrategia de TIC. En ese contexto, la Junta observó que el Secretario General, en su informe sobre cambiar el paradigma de la gestión (A/72/492/Add.2), que la Asamblea General hizo suyo en su resolución 72/266 B, había declarado que las labores de gobernanza de la TIC comprenderían mecanismos interdepartamentales e interinstitucionales como el Comité Ejecutivo sobre TIC y la Junta para la Tecnología de la Información y las Comunicaciones, y que se velaría por que esos organismos contasen con una participación adecuada y representativa de los clientes. La estructura y composición actuales del Comité Directivo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones no se ajustan a ese objetivo de un mecanismo de gobernanza de la TIC interdepartamental e interinstitucional.

13. La Oficina declaró que cinco comités técnicos tenían representación de las oficinas y departamentos pertinentes y que las cuestiones transversales se abordaban por conducto del Comité de Gestión, que era un comité de más alto nivel que el Comité Directivo y estaba integrado por miembros de todas las oficinas y departamentos a nivel de Subsecretario General y Secretario General Adjunto.

14. No obstante, la Junta opina que es necesario que haya una representación intersectorial e interinstitucional en una estructura de gobernanza específica de la TIC que tenga el mandato concreto de velar por que la TIC desempeñe un papel fundamental y cumpla los requisitos institucionales y los objetivos de las Naciones Unidas. Esa estructura (el Comité Ejecutivo sobre Tecnología de la Información y las Comunicaciones y la Junta para la Tecnología de la Información y las Comunicaciones) existía anteriormente y estaba previsto que se reprodujera en la estructura de gobernanza tras las reformas de la gestión. La participación y la coordinación de los responsables institucionales de la TIC y las entidades que reciben apoyo es esencial para garantizar una mayor transparencia y rendición de cuentas en la esfera de la TIC.

**15. La Junta recomienda que la administración garantice la participación y la representación de los departamentos y oficinas clientes (responsables institucionales) en la estructura de gobernanza de la TIC para asegurar que las actividades de TIC se ajusten a las prioridades de la organización y para mejorar la transparencia y reforzar la rendición de cuentas.**

16. La Oficina ha aceptado la recomendación.

#### *Lagunas en la organización de funciones y actividades*

17. Tras la reestructuración, las dependencias de TIC de los antiguos Departamento de Gestión y Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno se integraron en la actual Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y se transformaron en tres divisiones estrechamente integradas, dirigidas por la Oficial Principal de Tecnología de la Información:

- a) División de Apoyo a las Operaciones;
- b) División de Políticas, Estrategia y Gobernanza;
- c) Servicio de Soluciones Institucionales.

La Junta examinó las funciones y actividades en esas tres esferas y observó casos de delimitación poco clara de sus responsabilidades y de duplicación. En los párrafos siguientes se examinan esos casos.

*Gestión de datos*

18. El Secretario General, en su informe sobre cambiar el paradigma de la gestión (A/72/492/Add.2), había previsto lo siguiente en relación con la gestión de datos:

a) El Servicio de Soluciones Institucionales mejoraría la calidad y disponibilidad de los datos, reforzando y ampliando las estructuras y los diccionarios de datos, y prestando asistencia a los clientes con documentación que los capacitase para operar en régimen de autoservicio al producir y compartir información. El Servicio de Soluciones Institucionales debía contar con un equipo de modelización y gestión de datos para cumplir esa responsabilidad;

b) La División de Políticas, Estrategia y Gobernanza dispondría de una dependencia de gestión de datos y privacidad que establecería normativas de administración y manejo de datos y supervisaría el cumplimiento, velando por que los imperativos en materia de privacidad se incorporasen a las soluciones de tecnología y datos.

19. La Junta observó que el equipo de modelización y gestión de datos del Servicio de Soluciones Institucionales y sus funciones conexas todavía no se habían establecido ni puesto en funcionamiento en marzo de 2020. Entretanto, la Junta observó que la División de Apoyo a las Operaciones estaba prestando servicios de gestión de datos, como se desprendía de los acuerdos financieros entre la División y la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS). De hecho, en un acuerdo concertado entre la División y la UNOPS se indicaba la existencia de un equipo de presentación de informes y gestión de datos en la División, lo que indicaba que existía una superposición entre las funciones previstas del Servicio de Soluciones Institucionales y las actividades en curso de la División en relación con los servicios de gestión de datos, lo que hacía que se difuminaran las líneas de rendición de cuentas de esa función.

20. La Junta también observó que la Dependencia de Privacidad y Gestión de Datos de la División de Políticas, Estrategia y Gobernanza no estaba en funcionamiento en marzo de 2020. La administración informó a la Junta en junio de 2020 de que preveía establecer un marco de protección y privacidad de los datos en toda la Organización, guiado por los “principios sobre protección y privacidad de los datos personales” de 2018 del Comité de Alto Nivel sobre Gestión, de conformidad con la Estrategia de Datos del Secretario General, aprobada por el Comité Ejecutivo el 16 de abril de 2020. La administración tenía previsto incluir el marco en las orientaciones departamentales en forma de un boletín del Secretario General sobre la aplicación y las políticas a nivel de departamento y de dependencia. La administración también opinó que las cuestiones relativas a la protección y privacidad de datos se abordarían como parte de la aplicación de la Estrategia de Datos, cuyo propósito era actualizar los reglamentos, normas, políticas y procedimientos de la Organización en materia de protección y privacidad de datos.

21. La Junta observó que una de las siguientes medidas “de alta prioridad a corto plazo” de la Estrategia de Datos abarcaba la localización y evaluación de las lagunas en los reglamentos, normas y políticas, así como en los mecanismos y procesos de supervisión, y su actualización teniendo debidamente en cuenta los instrumentos pertinentes, incluidos los principios anteriormente mencionados del Comité de Alto Nivel sobre Gestión. El hecho de que no estuviera en funcionamiento la Dependencia de Privacidad y Gestión de Datos de la División de Políticas, Estrategia y Gobernanza, sumada a la ausencia de una política de privacidad de los datos y al hecho de que no se hubiera actualizado la política de 13 años de antigüedad sobre clasificación y manejo de la información, aumentó el riesgo para la confidencialidad y la integridad

de los datos, especialmente en vista de la migración en curso de los datos a un servicio de alojamiento en la nube.

22. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones declaró que, si bien reconocía la importancia de contar con un equipo para la elaboración de modelos y la gestión de datos, no era posible en el contexto financiero existente, debido a la falta de recursos adecuados. La Oficina también declaró que, como medida preliminar, se habían definido los principios de privacidad de los datos y la Oficina copresidía un grupo de trabajo sobre esos principios. La Oficina declaró además que la revisión de la política sobre clasificación y manejo de la información estaba siendo dirigida por la Dependencia de Gestión de Expedientes y que, a fin de superar la cuestión del retraso en la revisión, se había creado y publicado en iSeek una nueva directriz.

#### *Gestión de aplicaciones*

23. Como se indica en el informe del Secretario General sobre cambiar el paradigma de la gestión, el Servicio de Soluciones Institucionales diseñó soluciones institucionales para integrar los sistemas y procesos básicos en todos los ámbitos de la Organización, eliminando los compartimentos estancos con miras a facilitar la coordinación de las labores y los servicios y reduciendo la duplicación de tareas y de información.

24. La Junta observó que el Servicio de Soluciones Institucionales había concluido un acuerdo con la UNOPS sobre el desarrollo de aplicaciones y el apoyo para su uso. Sin embargo, la División de Apoyo a las Operaciones también tenía acuerdos similares con la UNOPS para prestar apoyo técnico destinado a la racionalización de las aplicaciones y la inteligencia institucional de las aplicaciones sobre el terreno. La Junta también observó que un proyecto, Unite Workspace, que se refería a la normalización de la plataforma para las aplicaciones, era administrado por la División de Apoyo a las Operaciones y el Servicio de Soluciones Institucionales. Esos casos indican que no hay una demarcación clara de las funciones entre el Servicio de Soluciones Institucionales y la División en lo que respecta a la gestión de las aplicaciones, lo que difumina las líneas de responsabilidad y rendición de cuentas de la función.

#### *Supervisión, política y cumplimiento de la estrategia de TIC*

25. En consonancia con el informe del Secretario General sobre cambiar el paradigma de la gestión, los servicios de supervisión, políticas y cumplimiento de la estrategia de TIC son competencia de la División de Políticas, Estrategia y Gobernanza.

26. La Junta observó que, en uno de los acuerdos financieros con la UNOPS, entre las responsabilidades de la División de Apoyo a las Operaciones figuraban la dirección estratégica y la elaboración y actualización de políticas de seguridad. En otro acuerdo financiero con la UNOPS, entre las responsabilidades de la División se encontraba asegurar que se siguieran las políticas, los procedimientos y las prácticas pertinentes relativas a la información. Eso indica que no hay una demarcación clara de las funciones entre la División de Políticas, Estrategia y Gobernanza y la División de Apoyo a las Operaciones dentro de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en lo relativo a los servicios de supervisión, políticas y cumplimiento de la estrategia de TIC, lo que ha dado lugar a la superposición de funciones en esa esfera y también a que las líneas de responsabilidad y rendición de cuentas de la función se difuminaran.

27. La Oficina declaró que el boletín del Secretario General sobre la organización de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (ST/SGB/2016/11) y el informe del Secretario General sobre cambiar el paradigma de la gestión señalaban las funciones respectivas.

28. Como señaló la Junta, en consonancia con el informe del Secretario General sobre cambiar el paradigma de la gestión, los servicios de supervisión, políticas y cumplimiento de la estrategia de TIC eran competencia de la División de Políticas, Estrategia y Gobernanza. Además, en la División de Políticas, Estrategia y Gobernanza funcionaba una dependencia separada sobre servicio de políticas y cumplimiento. Por consiguiente, la superposición de funciones entre la División de Políticas, Estrategia y Gobernanza y la División de Apoyo a las Operaciones debe solucionarse en consonancia con el informe del Secretario General.

*Tecnología innovadora, inteligencia institucional y análisis de datos*

29. Como se indicó en el informe del Secretario General sobre cambiar el paradigma de la gestión, la División de Políticas, Estrategia y Gobernanza utilizaría tecnología innovadora para propiciar la modernización y la transformación en todos los ámbitos y las entidades. En el mismo informe se señaló también que la División de Apoyo a las Operaciones prestaría apoyo a la aplicación de estrategias de inteligencia institucional para facilitar los análisis realizados por los propios usuarios a nivel local.

30. La Junta observó que tanto la División de Políticas, Estrategia y Gobernanza como la División de Apoyo a las Operaciones prestaban servicios en materia de tecnología innovadora, inteligencia institucional y análisis de datos. La superposición de funciones en esa esfera también difumina las líneas de responsabilidad y rendición de cuentas de la función.

*Múltiples relaciones jerárquicas para una función*

31. El Secretario General, en su informe sobre cambiar el paradigma de la gestión, señaló que la Oficina del Subsecretario General y Oficial Principal de Tecnología de la Información incorporaría equipos de gestión de la ciberseguridad y de los programas institucionales para reforzar la seguridad de la información en toda la Secretaría y para dotar a los mecanismos de supervisión de los programas de TIC de un enfoque normalizado.

32. La Junta observó los siguientes casos de diversas relaciones jerárquicas para funciones similares:

a) La Sección de Gestión de los Programas Institucionales se encarga actualmente de los recursos humanos, el presupuesto y las finanzas y la capacitación, y tiene una relación jerárquica directa con el Oficial Principal de Tecnología de la Información. La Oficina de Gestión de Proyectos Institucionales, dependiente de la Sección de Gestión de los Programas Institucionales, se trasladó a la División de Apoyo a las Operaciones en julio de 2019 y el Jefe de la Oficina de Gestión de Proyectos Institucionales depende del Director de la División de Apoyo a las Operaciones.

b) Uno de los proyectos pendientes en el marco de la estrategia de TIC, el proyecto de contratación de servicios mundial, es administrado por el equipo de recuperación de gastos de la Sección de Gestión de los Programas Institucionales, que depende directamente del Oficial Principal de Tecnología de la Información. La Oficina de Gestión de Proyectos Institucionales gestiona otros proyectos (Unite Workspace, el programa en la nube híbrida, el Marco de Gestión de Servicios Lite, la actualización de Microsoft Office 365/Windows 10, etc.).

c) La División de Apoyo a las Operaciones desempeña funciones de recuperación de gastos por separado del equipo de recuperación de gastos básicos, en el marco de las actividades de la Sección de Apoyo a la Radioteledifusión y las Conferencias.

33. Es conveniente racionalizar las relaciones jerárquicas de esas funciones para que el funcionamiento de la Oficina sea más eficiente.

34. **La Junta recomienda que la Oficina determine las funciones, las tareas y las responsabilidades de las divisiones, secciones y servicios de la Oficina, sobre la base del informe del Secretario General (A/72/492/Add.2), a fin de evitar la superposición y la duplicación de funciones.**

35. La Oficina aceptó la recomendación.

## 2. Gestión de riesgos y rendición de cuentas

### Marco de gestión de riesgos

36. En su séptimo informe sobre los progresos realizados en el sistema de rendición de cuentas en la Secretaría de las Naciones Unidas (A/72/773), el Secretario General se comprometió a aplicar el modelo de “tres líneas de defensa” en la Secretaría y a fortalecer el sistema de rendición de cuentas de la Secretaría en el marco del nuevo paradigma de gestión.

37. Como indicó el Secretario General en su octavo informe sobre los progresos realizados en el sistema de rendición de cuentas en la Secretaría de las Naciones Unidas (A/73/688), el modelo mejora la comprensión de la gestión del riesgo y el control de una organización, pues clarifica las funciones y deberes y proporciona orientación para que la estructura y las funciones y responsabilidades asignadas a las partes mejoren la gestión efectiva del riesgo y el control. El Secretario General también señaló en el mismo informe que se había proyectado un equipo especializado de gestión de los riesgos institucionales en la División de Rendición de Cuentas y Transformación Institucionales para que ayudase a las entidades a realizar ejercicios de evaluación de riesgos a fin de determinar, evaluar y gestionar los riesgos específicos que pudieran afectar al funcionamiento de sus operaciones.

38. Se había preparado un único proyecto de registro de riesgos para toda la Organización como punto de partida de la segunda evaluación de los riesgos en toda la Secretaría, llevada a cabo para actualizar, revisar y validar los resultados de las tres evaluaciones anteriores. En el registro de riesgos de la Secretaría de las Naciones Unidas de diciembre de 2019, mantenido por la Sección de Gestión de los Riesgos Institucionales del Servicio de Rendición de Cuentas de la División de Rendición de Cuentas y Transformación Institucionales del Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión, se detectaron 14 riesgos críticos, incluidos 2 riesgos críticos correspondientes a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones:

- a) Estrategia e infraestructura de las TIC;
- b) Gobernanza de las TIC y ciberseguridad.

39. En adelante, el registro de riesgos de toda la Secretaría debía proporcionar orientación estratégica para la creación de registros de riesgos locales por conducto de los puntos focales de la gestión de riesgos locales, que se encargarían de realizar y coordinar las evaluaciones de riesgos a nivel de las entidades. La División de Política, Estrategia y Gobernanza, dependiente de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, debía elaborar y supervisar la aplicación del

marco de gestión de riesgos de TIC en consonancia con el marco establecido de gestión de los riesgos institucionales.

40. La Junta observó que la Oficina había comunicado un plan de tratamiento de los riesgos para un conjunto diferente de riesgos relacionados con la tecnología de la información. Entre esos riesgos relacionados con las TIC, señalados en el registro de riesgos del Departamento de Apoyo Operacional (actualizado por última vez en agosto de 2019), figuraban dos riesgos relacionados con la tecnología de la información, que corresponderían a la Oficina:

- a) Seguridad de la tecnología de la información y acceso a ella;
- b) Infraestructura y sistemas de tecnología de la información.

41. La disparidad entre los riesgos a nivel de toda la Secretaría señalados por la División de Rendición de Cuentas y Transformación Institucionales y el plan de tratamiento de los riesgos preparado y comunicado por la Oficina indica que existe una desconexión que es necesario abordar. En la actualidad, no existe un marco de gestión de riesgos de TIC de la Oficina con un plan específico de respuesta a los riesgos o mitigación de los riesgos para hacer frente a los riesgos que se han señalado en toda la Secretaría en relación con las TIC.

### **Rendición de cuentas**

42. La Asamblea General, en su resolución [72/266 B](#), destacó que la rendición de cuentas era un principio central de la reforma de la gestión. El Secretario General reiteró en su octavo informe sobre los progresos realizados en el sistema de rendición de cuentas en la Secretaría de las Naciones Unidas que el nuevo paradigma de gestión dependía de la capacidad de la Secretaría para aplicar el sistema de rendición de cuentas de manera más estructurada y rigurosa que antes.

43. La primera línea de defensa en el modelo de tres líneas de defensa es la gestión, y las jefaturas de las entidades, como propietarias de los riesgos, son responsables de velar por que los sistemas de control se implanten y funcionen de manera efectiva a fin de mitigar los riesgos. La segunda línea de defensa consiste en las funciones de políticas y cumplimiento de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, entre otros departamentos, como el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión, la Oficina de Asuntos Jurídicos, la Oficina de Ética, el Departamento de Seguridad y el Departamento de Apoyo Operacional. En la Secretaría, esta segunda línea de defensa también es responsable de formular políticas que rigen la Organización y respalda la aplicación de prácticas efectivas de gestión del riesgo por parte del personal de gestión operacional, y ayuda a los propietarios de los riesgos a comunicar y canalizar a instancias superiores información pertinente en materia de riesgos.

44. La Junta observó que la División de Rendición de Cuentas y Transformación Institucionales, dependiente del Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión, a la que se había asignado la función de segunda línea de defensa, había elaborado un marco de rendición de cuentas y un marco inicial de seguimiento del desempeño, basado en un conjunto de indicadores clave del desempeño, para ocuparse de la rendición de cuentas en relación con la aplicación de la delegación de autoridad en asuntos relacionados con los recursos humanos, las finanzas, las adquisiciones y la gestión de bienes.

45. La Junta observó que la delegación de autoridad, el marco de rendición de cuentas y el marco de seguimiento del desempeño aún no se habían formalizado para tratar las cuestiones relacionadas con la TIC. La Oficina, haciendo referencia a un proyecto de boletín del Secretario General que había preparado, declaró que había

desarrollado la delegación de autoridad, un marco de rendición de cuentas y un marco de seguimiento del desempeño, pero que aún no habían sido formalizados por la administración (Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión).

46. Así pues, en la actualidad, la Oficina, aunque es la segunda línea de defensa designada en cuestiones relacionadas con la TIC, no dispone todavía de un marco ni de procedimientos establecidos y formalizados para supervisar y apoyar la aplicación de las prácticas de gestión de riesgos relativos a la TIC. La Junta también observó que la función de la Oficina como segunda línea de defensa en los riesgos relacionados con la TIC y un marco de rendición de cuentas conexo no se debatieron en ninguna de las reuniones del Comité Directivo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en 2019.

47. La Oficina informó a la Junta de que, en el plan de acción sobre ciberseguridad, que había sido aprobado por el Comité de Gestión en diciembre de 2019, figuraba el requisito de informar al Comité, estableciendo así un plan de mitigación de los riesgos de conformidad con el marco de rendición de cuentas. La Oficina también opinó que el establecimiento de un marco de gestión de riesgos y rendición de cuentas duplicaría la función de la División de Rendición de Cuentas y Transformación Institucionales. Sin embargo, la División no consideró que se creara una duplicación por el hecho de que la Oficina elaborara su propio registro de riesgos, utilizando como marco el registro de riesgos de toda la Secretaría. En opinión de la División, la Oficina, en su calidad de propietaria del riesgo, abordaría los riesgos asignados a ella entre los riesgos críticos señalados en la evaluación de riesgos de toda la Secretaría, aprovechando la labor de la División y beneficiándose de su apoyo para lograr un nivel más detallado y operacional, con medidas concretas de mitigación de los riesgos.

48. La respuesta de la Oficina debe considerarse a la luz de su responsabilidad en toda la gama de funciones de TIC, tanto normativas como operacionales. Sin un marco de rendición de cuentas adecuado, no se puede garantizar el cumplimiento de las políticas de TIC y el uso apropiado de la TIC en toda la Secretaría. De hecho, la Junta ha subrayado en sus informes anteriores que la Oficina necesitaba un modelo de cumplimiento apropiado y mejorar la coordinación con los interesados con respecto al cumplimiento de sus políticas. Un marco de rendición de cuentas supervisado por la Oficina en su función de segunda línea de defensa garantizaría que se hiciera hincapié en la rendición de cuentas, que es un principio central de la reforma de la gestión.

**49. La Junta recomienda que la Oficina armonice un plan de respuesta y mitigación de riesgos con los riesgos de TIC indicados para toda la Secretaría.**

**50. La Junta también recomienda que la Oficina elabore un marco de rendición de cuentas para la TIC y supervise su aplicación en consonancia con su papel como segunda línea de defensa para las funciones de TIC.**

51. La administración tomó nota de las recomendaciones y declaró que, una vez que finalizara la actual revisión de la delegación de autoridad [ST/SGB/2019/2](#) y sus instrumentos de delegación, la División de Rendición de Cuentas y Transformación Institucionales tenía la intención de entablar un diálogo con la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en relación con el marco de rendición de cuentas en materia de TIC.

### 3. Políticas y cumplimiento en materia de TIC

#### Marco de políticas de TIC

52. Un marco normativo es un instrumento esencial para la gestión de la TIC a fin de garantizar una dirección y un control coherentes y constantes. El establecimiento de un sistema de políticas, procedimientos y directrices en el ámbito de las TIC se está llevando a cabo a través del Comité de Políticas de TIC.

53. La Junta observó que, en febrero de 2020, había 41 políticas de TIC, que abarcaban 21<sup>3</sup> procedimientos técnicos. Esos procedimientos técnicos se relacionaban con la seguridad (8), infraestructura (9), aplicaciones (3) y gestión de la información (1). Todos los procedimientos técnicos relativos a la TIC se revisaban anualmente, a excepción del procedimiento técnico sobre la respuesta a los incidentes relacionados con la seguridad, que se examinaba dos veces al año.

54. La Junta observó que el Comité de Políticas de TIC se había reunido diez veces en 2019 y había revisado 9 procedimientos técnicos, mientras que los 12 restantes se encontraban en diversas etapas de examen o revisión.

55. La Junta había señalado, en su segundo informe (A/73/160), que todavía no se habían promulgado políticas sobre esferas emergentes como la externalización de los servicios de TIC, el uso de dispositivos por los usuarios finales, el intercambio de información, los datos abiertos y la reutilización y eliminación en condiciones seguras del equipo de TIC desmantelado. Se informó a la Junta de que se estaba ultimando una disposición administrativa sobre el uso y la utilización de los dispositivos móviles por los usuarios finales, en el marco de las consultas entre la Oficina de Recursos Humanos y la Oficina de Asuntos Jurídicos. También se informó a la Junta de que se había propuesto la supresión de una publicación administrativa sobre la eliminación del equipo informático en la Sede de las Naciones Unidas (ST/AI/2001/4) y su sustitución por procedimientos operativos estándar para la eliminación de equipo relacionado con la TIC en la Sede de las Naciones Unidas, cuya finalización y difusión estaba prevista para el primer trimestre de 2020.

56. La Junta observó que se había creado y publicado en iSeek una nueva directriz para el intercambio de información oficial de las Naciones Unidas con partes externas. Sin embargo, hasta la fecha no se había adoptado ninguna medida para formular una política sobre la contratación externa de los servicios de TIC, cuya ausencia se había señalado en el tercer informe de la Junta (A/74/177).

57. El equipo de tecnologías emergentes de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones investiga las tecnologías y sus posibles aplicaciones en beneficio de la Secretaría y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La Junta observó que la Oficina había señalado la inteligencia artificial, la Internet de las cosas y la tecnología de registros distribuidos como algunas de las tecnologías emergentes, pero aún no se habían publicado políticas al respecto. La Oficina aceptó que no se habían publicado políticas oficiales sobre las tecnologías emergentes y declaró que se había preparado un proyecto de arquitectura de referencia sobre la inteligencia artificial, que se publicaría oficialmente en 2020.

58. El Secretario General, en su informe sobre cambiar el paradigma de la gestión en las Naciones Unidas (A/72/492/Add.2), también señaló que la Dependencia de Gestión de Expedientes, dependiente de la División de Políticas, Estrategia y Gobernanza, se encargaría de establecer la política y fijar los criterios de gestión de los registros y archivos de las Naciones Unidas, incluido su uso, almacenamiento y

<sup>3</sup> El anterior procedimiento técnico INF.08.PROC se fusionó con el INF.07.PROC.

eliminación, así como su acceso público, y apoyaría en toda la Secretaría las iniciativas para reforzar y hacer cumplir las normas de gestión de registros físicos y digitales.

59. La Junta observó que, en ese momento, la gestión de documentos y archivos de la Secretaría se regía por el boletín del Secretario General sobre la gestión de documentos y archivos de las Naciones Unidas ([ST/SGB/2007/5](#)), que se había publicado en febrero de 2007 y tenía más de 13 años de antigüedad. La Oficina declaró que se habían iniciado consultas internas sobre la revisión de la política.

#### **Cumplimiento de las políticas**

60. En su segundo informe, la Junta indicó que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones había puesto en marcha exámenes exhaustivos del cumplimiento de determinadas políticas en el Centro Regional de Tecnología para América en 2017, cuya finalización estaba prevista para abril de 2018. En su tercer informe, la Junta observó que a raíz del examen, se habían formulado 87 recomendaciones, de las cuales 62 estaban abiertas y otras 8 estaban pendientes por falta de fondos. La Junta observó que la situación seguía siendo la misma y que en 2019 no se había realizado ningún nuevo examen. La Oficina informó a la Junta de que se había elaborado un modelo para reproducirlo en otros Centros Regionales de Tecnología.

61. En su tercer informe, la Junta señaló que la Oficina había iniciado el examen anual y autocertificación por los departamentos y las oficinas para determinar el cumplimiento de las políticas en agosto de 2018. El examen se había centrado en solo 2 de las 42 políticas y la tasa de respuesta había sido muy baja (solo 5 de 70 entidades habían preparado formularios de autocertificación). La Junta observó que no se había llevado a cabo ninguna iniciativa de ese tipo en 2019. La Oficina informó a la Junta de que, en enero de 2019, el Servicio de Soluciones Institucionales había pedido a los departamentos y oficinas que examinaran y actualizaran sus aplicaciones en Unite Applications, como parte de la evaluación anual.

62. La estrategia de TIC preveía un marco de seguridad de la información que abarcara la elaboración, el cumplimiento y la aplicación de políticas. La Junta observó que había 14 políticas en vigor sobre la seguridad de la información, pero que la Oficina no tenía una función específica de vigilancia del cumplimiento. Si bien la Oficina aceptó que no había una función dedicada a la vigilancia del cumplimiento, declaró que los resultados de las autoevaluaciones se rastreaban en Unite Applications (en el caso de sitios web y aplicaciones) y en el sitio web sobre el cumplimiento de la División de Apoyo a las Operaciones (en lo relativo a infraestructura y sistemas).

63. La Junta opina que la ausencia de las políticas mencionadas o el hecho de que no se examinen y la falta de supervisión de las políticas de seguridad de la información existentes aumentan el riesgo para la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos, teniendo en cuenta la adopción por el Departamento de plataformas y servicios basados en la nube y su intención de adoptar sistemas basados en la inteligencia artificial en las Naciones Unidas.

#### **4. Ejecución del proyecto**

64. En la estrategia de TIC se incluyó en febrero de 2015 una hoja de ruta estratégica para el período de cinco años siguientes a fin de apoyar las prioridades de la Organización y armonizar la prestación de servicios de TIC. En su primer informe sobre la marcha de la aplicación de la estrategia de TIC ([A/70/364](#) y [A/70/364/Corr.1](#)), el Secretario General proporcionó un calendario de ejecución de 20 proyectos estratégicos con hitos fundamentales. Los proyectos tenían por objeto prestar apoyo de TIC en materia de las prioridades de la Organización, armonizar la infraestructura

y los procesos de TIC y promover la innovación en apoyo de la labor sustantiva de las Naciones Unidas. Todos los proyectos debían ser supervisados por la Oficina de Gestión de Proyectos Institucionales, establecida tras la adopción de la estrategia de TIC.

65. De los 20 proyectos estratégicos, se comunicó que 13 se habían completado en el cuarto informe del Secretario General (A/73/384). En el quinto informe, el Secretario General informó sobre el estado final de la aplicación de la estrategia de TIC. La Junta observó que la situación o el cierre de los proyectos no se habían mencionado específicamente en el informe, en el que solo se ofrecía una evaluación general del estado final de la aplicación de la estrategia.

66. Como se indica en el marco de gestión de proyectos de TIC, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha adoptado PRINCE2 como metodología de gestión de proyectos. De conformidad con la metodología, para cerrar los proyectos, el gestor del proyecto completa el informe final del proyecto y lo presenta para su aprobación. Como parte de las mejores prácticas, la Oficina también recomienda el uso de modelos normalizados que apoyen la gestión de los proyectos a lo largo de su ciclo de vida, incluido el informe final del proyecto. El informe final del proyecto se utiliza durante el cierre del proyecto para examinar cómo se ha desarrollado en comparación con la documentación de inicio del proyecto que lo autorizó y es el informe que presenta el gestor del proyecto sobre este. En el caso de la finalización completa del proyecto, en el informe final del proyecto se esbozan las operaciones y la entidad que mantendrá y apoyará el producto y, en el caso de un cierre prematuro o una cancelación del proyecto, en el informe final del proyecto figura una justificación y se enumera lo que se ha logrado. Cuando se aprueba el informe final del proyecto, este se cierra oficialmente y se liberan los recursos del proyecto.

67. La Junta observó que, de los siete proyectos que según el cuarto informe del Secretario General estaban en curso, en abril de 2019, mucho antes de la clausura de la estrategia de TIC, seis proyectos<sup>4</sup> se habían clausurado oficialmente mediante solicitudes de cambio aprobadas por la Oficial Principal de Tecnología de la Información. En el cuadro 2 figuran las modificaciones de las fechas de cierre de los proyectos realizadas mediante solicitudes de cambio:

**Cuadro 2**  
**Proyectos estratégicos cerrados en 2018 y 2019**

<i>Núm.</i>	<i>Nombre del proyecto</i>	<i>Fecha de cierre</i>	<i>Fecha de cierre modificada</i>	<i>Motivo del cierre o de la incorporación</i>
1	Consolidación del Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios	31 de diciembre de 2018	31 de diciembre de 2018	El establecimiento de un servicio de asistencia a los usuarios a nivel institucional y la consolidación del nivel 1 (dependencia o dependencias sobre el terreno del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno) sería una actividad separada

<sup>4</sup> Racionalización de sitios web, racionalización de las aplicaciones, Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios, Centro de Operaciones de la Red Institucional, recuperación de desastres (segunda fase) – pruebas de recuperación e incorporación de Umoja.

<i>Núm.</i>	<i>Nombre del proyecto</i>	<i>Fecha de cierre</i>	<i>Fecha de cierre modificada</i>	<i>Motivo del cierre o de la incorporación</i>
2	Centro de Operaciones de la Red Institucional	31 de diciembre de 2018	1 de septiembre de 2017	Se estableció el Centro de Operaciones de la Red Institucional y el plan de trasladar a él los Centros Regionales de Tecnología se trataría como una actividad separada
3	Incorporación de Umoja	31 de diciembre de 2019	No se menciona	Las tareas de las fases primera a tercera se completaron y las restantes tareas de la cuarta fase serían un proyecto separado sobre la base de la colaboración con el equipo del proyecto Umoja y las decisiones del equipo
4	Recuperación en casos de desastre (segunda fase) – pruebas de recuperación	28 de junio de 2019	31 de diciembre de 2018	La segunda fase del proyecto de recuperación en casos de desastre ha pasado a la modalidad general y las pruebas de recuperación en casos de desastre continuarán como actividad operacional
5	Racionalización y consolidación de las aplicaciones (tercera fase)	31 de diciembre de 2020	1 de marzo de 2019	El número de aplicaciones se redujo por debajo de 1.000 y la evaluación de nuevas aplicaciones sería una actividad operacional en curso
6	Racionalización y consolidación de los sitios web (segunda fase)	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2017	Se alcanzaron los hitos del proyecto y la labor final de evaluación de los nuevos sitios web es una actividad en curso

68. Como se muestra en la tabla anterior, las fechas de cierre de varios proyectos se adelantaron. Si bien algunos proyectos se cerraron, se observó que pocas actividades que estaba previsto originalmente que formarían parte del proyecto se retomarían posteriormente como actividades separadas. Solo se preparó un informe final del proyecto para el proyecto de racionalización de las aplicaciones, mientras que los otros cinco proyectos se cerraron mediante una solicitud de cambio, mencionando brevemente las razones del cierre. En esos casos no se siguió la metodología adoptada de que el gestor del proyecto examinara el proyecto y presentara el informe final del proyecto para su aprobación.

69. **La Junta recomienda que la Oficina lleve a cabo un examen posterior de todos los proyectos, como se prevé en el marco de gestión de proyectos, utilizando los modelos prescritos para apreciar mejor su situación y sus logros.**

70. La Oficina aceptó la recomendación.

## C. Modernización

### 1. Incorporación de Umoja

71. La incorporación de Umoja entraña la transferencia de la responsabilidad del equipo del proyecto Umoja a las entidades correspondientes dentro de la Secretaría. En su resolución [70/248 A](#), la Asamblea General solicitó al Secretario General que elaborara planes de transición detallados para establecer arreglos de apoyo a largo plazo e incorporar Umoja. En su resolución [71/272 B](#), la Asamblea reiteró la importancia de asegurar un traspaso oportuno y sin tropiezos de responsabilidades de Umoja a las entidades correspondientes dentro de la Secretaría. La Asamblea, en su resolución [73/279](#), también solicitó al Secretario General que en su 11º informe sobre la marcha del proyecto de planificación de los recursos institucionales presentase un plan detallado para la incorporación del equipo de Umoja en la Secretaría, incluidas medidas para asegurar un modelo operativo sostenible del proyecto Umoja.

72. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones había informado anteriormente de que se habían completado las fases primera a tercera del ejercicio de incorporación y que se había iniciado la planificación de la cuarta fase (“rehospedaje”) en lo relativo a los recursos y las necesidades de financiación necesarios para el apoyo operacional a Umoja en 2020 (véase [A/74/177](#)). En el quinto informe del Secretario General sobre la aplicación de la estrategia de TIC no se informó de ningún otro avance en relación con la incorporación de la tecnología Umoja en el año 2019. Mientras tanto, la Oficina cerró oficialmente el proyecto de incorporación de Umoja el 18 de marzo de 2019. Se ha decidido que más adelante se emprenderá un nuevo proyecto, que incluirá todas las tareas restantes como parte de la cuarta fase, “rehospedaje”, sobre la base de la colaboración con el equipo del proyecto Umoja para incorporar las responsabilidades determinadas de la Oficina.

73. El plan de integración que estaba previsto que presentara el equipo del proyecto Umoja debía incluir un proceso de “rehospedaje” de todo el equipo del proyecto, la mayor parte de su personal temporario general y un número limitado de contratistas en una entidad más adecuada para gestionar el equipo. El equipo del proyecto Umoja ha comunicado ahora su intención de presentar el plan de incorporación en el 12º informe sobre Umoja. Se ha informado a la Junta de que se han abierto nuevas oportunidades para el modelo de apoyo al régimen permanente de Umoja, con la reforma de la gestión y el ofrecimiento de capacidad institucional tanto por parte del Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión como del Departamento de Apoyo Operacional para las funciones del régimen permanente, que valía la pena evaluar y aprovechar. Se informó a la Junta de que el equipo básico del proyecto Umoja tenía la capacidad adecuada para elaborar, construir y mantener la solución y actuar como integrador de sistemas de facto, y que se esperaba que este equipo fuera “rehospedado” en las dependencias orgánicas apropiadas, según procediera.

74. La Junta opina que es fundamental que las entidades de la Secretaría a las que se podría encomendar la responsabilidad de completar la labor restante de los subproyectos de la Ampliación 2 de Umoja, presten un apoyo constante a la producción y lleven a cabo mejoras continuas de la solución de planificación de los recursos institucionales en adelante, y que se les ofrezcan oportunidades adecuadas para examinar y comprender las funciones y los recursos del proyecto que podrían asumir. Por lo tanto, es esencial que se celebren consultas detalladas en una etapa temprana entre el equipo del proyecto Umoja, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y determinadas otras entidades de la Secretaría a las que es probable que se transfieran las funciones y el personal del proyecto no más

tarde de finales de diciembre de 2020, con miras a la eficiencia y la eficacia de las actividades incorporadas.

**75. La Junta recomienda que la administración formalice el plan de incorporación y transición de Umoja lo antes posible, en consulta con las entidades de la Secretaría determinadas a las que es probable que se transfieran las funciones y el personal de proyectos.**

76. La Oficina aceptó la recomendación y declaró que trabajaría en estrecha colaboración con el Departamento de Apoyo Operacional, el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión y el equipo del proyecto Umoja para ultimar un plan detallado de incorporación.

## **2. Seguridad de la información**

77. En la estrategia de TIC se preveía una política eficaz de seguridad de la información para proteger la información de los riesgos que planteaban las amenazas cibernéticas, las divulgaciones no autorizadas y el fraude. Se elaboró un plan de acción que consistía en diez iniciativas centradas en tres esferas clave (prevención, detección y gobernanza) para subsanar las deficiencias más urgentes en materia de seguridad de la información. El Secretario General había informado previamente de que los Centros Regionales de Tecnología continuaban aplicando las iniciativas pendientes del plan de acción de diez puntos (véase [\(A/73/384\)](#)).

78. El Secretario General, en su quinto informe sobre el estado de la aplicación de la estrategia de TIC de las Naciones Unidas, declaró que la consolidación institucional de las funciones en materia de TIC, junto con la implantación acelerada de soluciones tecnológicas comunes en la nube, brindaba la oportunidad de aplicar una estrategia de gestión de los riesgos para la seguridad de la información basada en la identidad y centrada en los datos. La Junta examinó los esfuerzos realizados para mantener la seguridad de la información durante el año anterior, hasta febrero de 2020, y las observaciones importantes se resumen en los párrafos siguientes.

### *Prevención*

79. La segmentación de redes tiene por objeto reducir la amenaza secundaria a través de un solo huésped vulnerado, para limitar así el acceso a otros objetivos internos. La Junta observó que la segmentación de redes seguía limitándose a las redes de producción en la Sede de las Naciones Unidas y en partes de los centros de datos institucionales. La Oficina había informado previamente de que la plena ejecución de los proyectos representaba un esfuerzo considerable y requería recursos adicionales (véase [A/74/177](#)). La Junta observó que en 2019 no se habían logrado más progresos en la segmentación de redes.

80. El Secretario General, en su quinto informe, puso de relieve 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 y declaró que se implantarían nuevas tecnologías para hacer frente a esos riesgos específicos, sobre la base de las iniciativas en curso encaminadas a segmentar las redes y proteger las cuentas con privilegios. Sin embargo, la Oficina no confirmó que se hubiera implantado ninguna nueva tecnología en 2019.

81. La Secretaría debía mejorar la concienciación sobre la seguridad de la información entre el personal de las Naciones Unidas mediante la capacitación y la divulgación. La Junta observó que, hasta febrero de 2020, un total de 26.006 de los 36.308 funcionarios en activo de las Naciones Unidas (72 %) habían completado la capacitación obligatoria de concienciación en materia de seguridad, lo que representaba un aumento marginal con respecto al año anterior, en el que el 71 % del

personal había completado la capacitación obligatoria. La Oficina había informado a la Junta en 2019 de que proporcionaba material de sensibilización, como artículos de iSeek y sesiones informativas interactivas, y le aseguró que la cuestión de la capacitación obligatoria se abordaría mediante la supervisión del cumplimiento utilizando paneles de gestión. La Junta no observó que se hubiera producido una mejora significativa a pesar de esas garantías.

82. El Secretario General, en su quinto informe, indicó que se ampliarían las prácticas establecidas para concienciar a los usuarios finales introduciendo actividades periódicas que los sensibilizasen sobre métodos de ataque habituales, los capacitasen y detectasen las esferas que debían reforzarse. La Oficina informó a la Junta de que no se disponía de recursos para adquirir o elaborar un sistema o servicio para realizar esas actividades a gran escala. La Oficina también hizo hincapié en que la Oficina no podía aplicar la iniciativa en solitario, sino solo en unión con los departamentos y oficinas sustantivos.

#### *Detección y respuesta*

83. La detección de ataques y la respuesta a los mismos debían abordarse a través de una doble estrategia de recibir información de los canales de inteligencia cibernética y de instalar sistemas de detección de intrusiones y otros controles de detección dentro de la red para detectar los ataques casi en tiempo real, permitiendo una respuesta oportuna y limitando así los daños causados por un ataque.

84. La Oficina informó a la Junta de que el diseño y el alcance de los sistemas de detección de intrusiones seguían siendo los mismos que en 2019, ya que se había instalado un sistema centralizado de detección de intrusiones de gestión en determinados lugares. La Oficina añadió que se implementaban herramientas de detección adicionales según las necesidades en los entornos en los que se habían producido incidentes para determinar el alcance y determinar si otros activos habían sufrido ataques.

85. La Oficina también informó a la Junta de que iNeed, en su calidad de sistema central de gestión y seguimiento de incidentes, se estaba mejorando continuamente para aumentar su adopción. En 2019, de los 1.732 incidentes registrados en iNeed, 396 casos estaban relacionados con un sistema de detección de intrusiones. La Oficina informó además a la Junta de que se había examinado y actualizado la taxonomía de los incidentes de seguridad de la información para simplificar el registro de los incidentes. La Junta observó que todavía se estaban examinando los cambios propuestos del procedimiento técnico de respuesta a incidentes de seguridad.

86. En su quinto informe, el Secretario General señaló que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones había realizado progresos considerables en las esferas de la detección y respuesta, y había creado un servicio de gestión inicial de las amenazas que aprovechaba el análisis de los detalles del incidente para elaborar firmas de detección temprana. Esas iniciativas habían reducido notablemente el tiempo que transcurría entre un incidente relacionado con la seguridad y su detección. La Junta solicitó información detallada sobre las mejoras realizadas para reducir el tiempo de parada entre un incidente de seguridad y su detección. La Oficina informó a la Junta de que, gracias a la recopilación de indicadores principales y a la vigilancia de las amenazas, se habían prevenido algunos ataques basados en el correo electrónico.

#### *Gobernanza, riesgo y cumplimiento*

87. Entre los aspectos de gobernanza y cumplimiento de la seguridad de la información se encuentran la clasificación de los activos de información, la promulgación de políticas, la implementación obligatoria de controles de seguridad

de la información para los sitios web públicos y la presentación de informes y el intercambio de incidentes de seguridad de la información.

88. La clasificación de la información y los activos tiene por objeto segregar y proporcionar medidas de seguridad adicionales para la información delicada. La Oficina declaró que no podía indicar la situación de la clasificación de la información, ya que dependía de los responsables institucionales para identificar y marcar la información de conformidad con el documento [ST/SGB/2007/6](#).

89. Así pues, la Junta observó que las medidas a corto plazo para promover la seguridad de la información en la Secretaría, previstas en la estrategia de TIC, aún no se habían completado tras cinco años de aplicación de la estrategia, lo que generaba vulnerabilidades, como se desprendía de la violación de la seguridad de la información acaecida en Viena en 2019, que se resume a continuación.

90. Se informó de que se había producido un incidente cuando un servidor gestionado por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito en Viena, al que le faltaba una actualización de seguridad crítica, se vio vulnerado en 2019. Según la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, el incidente se produjo debido a la falta de una segmentación de redes adecuada y a una vigilancia insuficiente (no se había aplicado una actualización de la seguridad) en el marco del procedimiento técnico de mantenimiento de los sistemas. La Oficina informó a la Junta de que esas circunstancias habían permitido que el intruso se propagase por la red de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y, desde allí, a la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, donde se habían vulnerado otros activos, y de que la vulneración solo se había detectado cuando un servidor de desarrollo de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, que también estaba situado en Ginebra, había sufrido un ataque. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones informó a la Junta de que había prestado apoyo en relación con el análisis forense y asesoramiento sobre las medidas de mitigación. La respuesta al incidente y la aplicación de medidas de mitigación se realizaron bajo la autoridad de las oficinas afectadas y con la coordinación de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, y todavía estaban en curso.

91. La Oficina declaró que la mayoría de las medidas a corto plazo del plan de acción de diez puntos se aplicaban mediante acciones como la formulación de políticas, la implantación de sistemas y el establecimiento de mecanismos de capacitación, y que los puntos de acción se habían transformado en actividades permanentes. No obstante, la Oficina convino en que había muchas maneras de mejorar aún más esos puntos de acción como sistemas de detección de intrusiones (por ejemplo, ampliando el alcance y aumentando el número de sensores). La Oficina también destacó que la Oficina no podía aplicar algunas de las iniciativas en solitario, sino solo en unión con los departamentos y oficinas sustantivos. Añadió además que se proporcionaba información actualizada sobre la seguridad de la información a los administradores de TIC, que se ofrecía apoyo en relación con las respuestas a los incidentes y que se había prestado considerable asistencia a la Oficina de las Naciones Unidas en Viena en respuesta al incidente mencionado.

92. No obstante, la Oficina opinaba que tenía una capacidad limitada para asegurar que las entidades remotas cumplieran las políticas mundiales, como la de informar sobre incidentes de seguridad de la información, y que la capacidad para hacerlo se reforzaría cuando se instituyera la delegación oficial de autoridad en materia de TIC.

**93. La Junta recomienda que la administración lleve adelante las iniciativas en materia de seguridad de la información que se indicaron anteriormente, como la clasificación de activos, el incremento de la sensibilización y la segmentación de**

**redes, y emprenda iniciativas adecuadas para velar por un mejor cumplimiento por parte de los departamentos y oficinas.**

94. La Oficina aceptó la recomendación y declaró que el plan de acción sobre ciberseguridad aprobado por el Comité de Gestión en diciembre de 2019 tenía por objeto aumentar el cumplimiento de las políticas e iniciativas concretas existentes para mejorar la vigilancia y mitigar las deficiencias de control.

*Ciberseguridad*

95. El Secretario General, en su informe sobre la estrategia de TIC (A/69/517), declaró que la Oficina elaboraría un marco de diligencia cibernética que proporcionaría mecanismos de gestión del riesgo de ciberdelincuencia.

96. En su quinto informe, el Secretario General declaró que las Naciones Unidas eran objeto constante de ciberataques cada vez más intensos. En 2018 se habían bloqueado 710 millones de conexiones web maliciosas; cada mes, por término medio, se habían mitigado cuatro ataques de negación de servicio distribuido y, a diario, se habían bloqueado aproximadamente 4.000 correos electrónicos que contenían código malicioso. Las amenazas que afrontaba la Organización estaban aumentando en escala y complejidad. Además de las amenazas habituales y con frecuencia automatizadas, las Naciones Unidas eran objeto constante de campañas de ciberataques muy específicas y sofisticadas cuyo objeto era lograr acceso constante a sistemas y datos o perturbar de manera visible el desarrollo de las operaciones.

97. La Oficina declaró que, aunque no contaba con un marco de diligencia cibernética que proporcionara un mecanismo para la gestión de los riesgos de ciberdelincuencia, consideraba que debía considerarse que el conjunto de políticas, normas, procedimientos técnicos y sistemas de detección y vigilancia que había establecido la Oficina era equivalente a un marco de diligencia cibernética. La Oficina declaró además que las ciberamenazas a las que se enfrentaba la Organización estaban relacionadas principalmente con el espionaje y que, en general, no encajarían en la definición de ciberdelincuencia. Informó a la Junta de que se iba a crear una nueva junta de seguridad de la información en 2020 para asegurar una participación más amplia en el esfuerzo por lograr la ciberseguridad. La Oficina también declaró que había preparado un procedimiento técnico sobre controles criptográficos en 2015 para definir normas y proporcionar orientación sobre la forma de reducir al mínimo el riesgo de divulgación y modificación no autorizadas de datos delicados de las Naciones Unidas mediante el uso de algoritmos criptográficos que habían sido objeto de un examen público sustancial y cuya eficacia había quedado demostrada.

98. La Junta observó que el procedimiento técnico sobre controles criptográficos, que debía ser examinado por el Comité de Políticas de TIC al menos una vez al año, no había sido revisado ni examinado durante los tres años anteriores, de 2016 a 2019. La Oficina declaró que en 2019 se habían proporcionado actualizaciones sustantivas de los controles criptográficos mediante avisos específicos y que el procedimiento se actualizaría en 2020.

99. Se informó a la Junta de que la nueva sección de ciberseguridad, tras la consolidación de los recursos de seguridad de la información de la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del Departamento de Gestión, se había reestructurado para que su personal pudiera concentrar su atención en tareas especializadas y reforzar su competencia en las esferas respectivas. La nueva sección de ciberseguridad consistía en una dependencia de gestión de amenazas e incidentes, una dependencia de gestión

de la vulnerabilidad, un equipo de arquitectura de seguridad y una dependencia de concienciación y presentación de informes.

100. La Oficina informó además a la Junta de que esos equipos de ciberseguridad prestaban asistencia y apoyo a todas las entidades de la Secretaría que lo solicitaran, pero que no estaba facultada para supervisar y dirigir los recursos locales de seguridad de la información. Por consiguiente, el nivel de colaboración y transparencia variaba según los diferentes departamentos, oficinas, comisiones regionales y económicas y misiones. Durante el diálogo, la Oficina informó a la Junta de que los equipos no podían atender las necesidades de algunas de las entidades de las Naciones Unidas, como las misiones de mantenimiento de la paz, debido a las limitaciones en materia de recursos.

101. En diciembre de 2019, el Comité de Gestión aprobó un nuevo plan de acción sobre ciberseguridad. El plan tenía por objeto aumentar el cumplimiento de las políticas existentes. La Oficina declaró que estaba dirigiendo esa iniciativa, cuya aplicación era una responsabilidad colectiva a la que todos los departamentos y oficinas debían contribuir.

102. La Junta observó que el nuevo plan de acción sobre ciberseguridad enumeraba algunas de las políticas existentes, establecía plazos para su cumplimiento y señalaba iniciativas concretas para mejorar la vigilancia y mitigar las lagunas de control. Sin embargo, el plan de acción no contenía ningún mecanismo que garantizara la rendición de cuentas de los departamentos y oficinas en lo relativo a la aplicación del plan de acción.

**103. La Junta recomienda que la administración actualice el procedimiento técnico sobre controles criptográficos y establezca un mecanismo de rendición de cuentas adecuado para garantizar que los departamentos y oficinas apliquen el plan de acción sobre ciberseguridad.**

### 3. Gestión de activos

104. En la estrategia de TIC se preveía que la Oficina coordinara un equipo mundial de gestión de activos de TIC para evaluar los activos existentes y elaborar un plan para actualizarlos, mejorarlos o retirarlos, según fuera necesario.

105. La Junta, en su segundo informe (A/73/160), había recomendado que se elaborara un plan de aumento a largo plazo, teniendo en cuenta la vida de los activos y los cambios tecnológicos, y que se indicasen los requisitos conexos en las solicitudes presupuestarias de manera oportuna. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones actualizó el plan de inversiones de capital de cinco a seis años, lo que incluía el fortalecimiento del mantenimiento de la infraestructura en el primer año. La Oficina informó a la Junta de que, en marzo de 2019, había preparado una propuesta para el fortalecimiento del mantenimiento de la infraestructura de la tecnología de la información y las comunicaciones para conferencias y transmisiones en 2019 y 2020. La propuesta incluía las esferas de gestión de conferencias, sistemas multimedia, radiodifusión, comunicaciones audiovisuales y ciberseguridad, repartidas entre los distintos lugares de destino y la Sede de las Naciones Unidas. La Oficina informó a la Junta de que no disponía de los recursos propuestos para la ejecución del plan.

106. La Oficina también declaró que la insuficiencia de fondos para la sustitución del equipo y los sistemas que habían llegado al final de su vida útil y ya no recibían apoyo de sus respectivos fabricantes podía repercutir en la fiabilidad y la productividad debido al aumento de los porcentajes de fallo, en particular en lo relativo a la seguridad de la información, sobre todo en los entornos híbridos hacia los que se dirigía la Organización.

107. La Oficina subrayó que los servicios de conferencias y radioteledifusión que prestaba al Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias y al Departamento de Comunicación Global, respectivamente, corrían mayores riesgos y que los sistemas de conferencias y radioteledifusión, en general, requerían una renovación continua y la sustitución del equipo anticuado. Además, se necesitaría una inversión adicional para que los centros de conferencias de todos los lugares de destino se ajustaran a las normas de las Naciones Unidas.

108. La Junta opina que extender el uso del equipo más allá de la duración de la garantía, el apoyo del proveedor y la vida útil tiene el riesgo subyacente de que se utilicen sistemas anticuados en esferas operacionales esenciales relacionadas con la seguridad y las comunicaciones mundiales. Un sistema débil y anticuado plantea riesgos inherentes de ciberseguridad y es un objetivo muy vulnerable para los piratas informáticos.

**109. La Junta recomienda que la Oficina examine el plan de inversiones de capital para el período restante y vuelva a establecer las prioridades de los sistemas anticuados, localice esos sistemas y los actualice para asegurar los activos y recursos de información accesibles en todo el mundo.**

110. La Oficina aceptó la recomendación.

#### **4. Gestión de la recuperación en casos de desastre**

111. La recuperación en casos de desastre se refiere a las políticas y procedimientos que permiten la recuperación o la continuación de la infraestructura y los sistemas fundamentales de TIC tras una violación de la seguridad de los datos o un desastre de origen natural o humano. La Asamblea General, en su resolución [67/254 A](#), aprobó la recuperación de la tecnología de la información en casos de desastre como uno de los elementos básicos del sistema de gestión de la resiliencia institucional.

112. Se determinó que el proyecto de recuperación en casos de desastre era uno de los proyectos estratégicos de la estrategia de TIC. En su primer informe sobre el estado de la aplicación, el Secretario General afirmó que el objetivo del proyecto de recuperación en casos de desastre sería diseñar un plan de recuperación en casos de desastre a nivel de toda la Secretaría a fin de que los sistemas fundamentales de TIC contaran con servidores de respaldo efectivos<sup>5</sup> en caso de emergencia.

113. La primera fase del proyecto incluyó un examen de las aplicaciones esenciales de la Secretaría, la revisión de las estimaciones de recuperación en casos de desastre para esas aplicaciones esenciales, la nueva presentación de la propuesta para la aprobación por el Equipo Superior de Políticas para Emergencias y la elaboración de planes individuales de recuperación en casos de desastre para las aplicaciones esenciales. En la segunda fase del proyecto de recuperación en casos de desastre (a partir de octubre de 2017) debían realizarse ejercicios y pruebas de recuperación en casos de desastre para las aplicaciones esenciales.

114. En el procedimiento técnico en materia de planes de recuperación en casos de desastre se indica que los proveedores de servicios de TIC deben probar o simular el plan de recuperación en casos de desastre de TIC periódicamente (como mínimo, anualmente) a fin de determinar su eficacia y el grado de preparación de la Organización para ejecutarlo. De conformidad con el documento [ST/SGB/2016/11](#), se encomendó a la entonces División de Servicios Mundiales y a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones la responsabilidad de elaborar, mantener y supervisar el marco de recuperación en casos de desastre, así como de

---

<sup>5</sup> Traslado de una aplicación o sistema de servicios de TIC de su centro de datos primario a un centro de datos secundario.

coordinar la aplicación y las pruebas del plan de recuperación en casos de desastre de las aplicaciones institucionales. Las jefaturas de las dependencias orgánicas de TIC de la Secretaría ejecutarían los planes de recuperación y continuidad de las operaciones en casos de desastre de conformidad con los procedimientos establecidos por el Oficial Principal de Tecnología de la Información.

115. En su tercer informe, la Junta había comunicado que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones había suspendido temporalmente los trabajos de planificación de la recuperación en casos de desastre en julio de 2018, en vista de las reformas de la gestión del Secretario General. La Junta observó que la Oficina había cerrado la segunda fase del proyecto de recuperación en casos de desastre en abril de 2019 y había declarado que había establecido la capacidad de coordinar las pruebas anuales de recuperación en casos de desastre, el proceso de actualización del plan de recuperación en casos de desastre y la auditoría del plan de recuperación en casos de desastre, y de aplicar la experiencia adquirida. Sin embargo, la Oficina no preparó ningún informe final del proyecto. La Oficina informó a la Junta de que las pruebas de recuperación en casos de desastre se mantendrían como actividad permanente y de que las llevaría a cabo la División de Apoyo a las Operaciones.

116. La Junta examinó los planes de recuperación en caso de desastre de seis aplicaciones (tres aplicaciones esenciales (EarthMed, Umoja y Unite Docs) y otras tres aplicaciones (Enterprise Service Bus, iNeed y Unite Identity)) y observó que la prueba de recuperación en casos de desastre no se había planificado ni iniciado para ninguna de esas aplicaciones en 2019, aunque se suponía que se llevaría a cabo anualmente. Con la excepción de EarthMed, el plan de recuperación en casos de desastre de las aplicaciones no mencionaba la prueba más reciente de recuperación en casos de desastre. En el caso de EarthMed, en la prueba más reciente de recuperación de desastres (no se mencionaba la fecha), la duración de la conmutación por error había sido de 4 horas frente a una duración prevista de 2 horas y 5 minutos, y el tiempo de conmutación por recuperación había sido de 2 horas y 25 minutos frente a una duración prevista de 2 horas y 5 minutos. La Oficina declaró que, como las aplicaciones estaban alojadas en un centro de datos institucional, no se había realizado ninguna prueba de recuperación en casos de desastre para ellas.

117. La Oficina informó a la Junta de que la prueba de recuperación en casos de desastre realizada en julio de 2019 consistía en una sola aplicación esencial, la Sociedad para las Telecomunicaciones Financieras Interbancarias Internacionales (SWIFT). La Junta observó que la prueba realizada para la SWIFT no había podido cumplir los objetivos previstos. La prueba había tenido que realizarse durante 9 horas y 30 minutos, frente a las 7 horas y 5 minutos que se habían previsto. El tiempo de recuperación para las validaciones de conmutación por error y posterior a la conmutación por error fue de 7 horas y 36 minutos, frente al tiempo previsto de 5 horas y 25 minutos. La Oficina informó a la Junta de que, en julio de 2019, solo la aplicación SWIFT seguía funcionando desde Nueva York, y de que posteriormente se había migrado al centro de datos institucional del Centro Mundial de Servicios.

118. Se informó a la Junta de que estaba previsto trasladar todas las aplicaciones esenciales a los centros de datos institucionales o a la nube. La Junta solicitó información detallada sobre el mecanismo para asegurar la resiliencia y la capacidad de recuperación en casos de desastre de las aplicaciones alojadas en un centro de datos institucional o en la nube pública. En respuesta, la Oficina declaró que el Centro Mundial de Servicios y la Base de Apoyo de las Naciones Unidas en Valencia (España) tenían sus propias pruebas de recuperación en casos de desastre, pero no proporcionó información sobre las pruebas o ejercicios que había realizado el Centro Mundial de Servicios con respecto a las aplicaciones esenciales en 2019. Se informó a la Junta de que, en el caso de las aplicaciones no esenciales (las que no estaban

alojadas en un centro de datos institucional ni en la nube), el cumplimiento de la política de recuperación en casos de desastre debía ser definido y presupuestado por los propietarios de las aplicaciones.

119. La Junta observó que, si bien la Oficina tenía la función de supervisar y coordinar la aplicación del plan de recuperación en casos de desastre, no podía proporcionar evidencias apropiadas sobre la realización de pruebas de recuperación en casos de desastre con respecto a todas las aplicaciones esenciales señaladas. La única aplicación con respecto a la cual se proporcionó información de recuperación en casos de desastre (SWIFT) no cumplió los objetivos de tiempo para la recuperación. La Junta opina que es necesario hacer hincapié en la función de supervisión y coordinación de la Oficina a fin de garantizar la resiliencia institucional en situaciones de emergencia imprevistas.

**120. La Junta recomienda que la Oficina elabore una hoja de ruta para realizar pruebas de recuperación en casos de desastre para todas las aplicaciones esenciales y establecer un mecanismo para garantizar que las entidades preparen planes de recuperación en casos de desastre y los pongan a prueba, según el procedimiento prescrito.**

121. La Oficina aceptó la recomendación.

## **D. Transformación**

### **1. Racionalización y consolidación de las aplicaciones**

122. De conformidad con la estrategia de TIC ([A/69/517](#)), los centros de aplicaciones institucionales debían reforzarse y elaborar métodos y normas de desarrollo y seguimiento para todas las iniciativas de desarrollo institucional. Todo desarrollo de aplicaciones fuera de los centros de aplicaciones institucionales debía cesar.

123. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones introdujo una estrategia de gestión de aplicaciones en mayo de 2015. Se establecieron centros de aplicaciones institucionales en Nueva York, Viena y Bangkok con el fin de proporcionar un punto focal para el desarrollo de aplicaciones. El propósito era impedir que se siguieran desarrollando aplicaciones fragmentadas en toda la Secretaría mediante la consolidación de la actividad de desarrollo en centros de excelencia<sup>6</sup>. En su cuarto informe sobre el estado de la aplicación, el Secretario General declaró que en la estrategia de TIC se proponía un marco de prestación de servicios que comprendía centros de aplicaciones institucionales en Nueva York, Viena y Bangkok. Ese punto se reiteró en el quinto informe sobre el estado de la aplicación, en el que se informó a la Junta de que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones había establecido el marco de prestación de servicios institucionales y transformado así las organizaciones dispares de TIC en una estructura institucional coherente. Además, los centros de datos institucionales, el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios y los centros de aplicaciones institucionales prestaban una gama completa de servicios de TIC a través de un conjunto de dependencias orgánicas estructuradas.

124. La racionalización de las aplicaciones fue uno de los 20 proyectos emprendidos en el marco de la estrategia de TIC. El proyecto se cerró oficialmente y la actividad se incorporó después de que el número de aplicaciones disminuyera por debajo de 1.000 (el número de aplicaciones se redujo a 988 para febrero de 2019). Estaba previsto realizar una nueva evaluación como actividad operacional constante. En el informe final sobre la situación del proyecto se indicaba también que estaba pendiente

<sup>6</sup> Como se indicó en el informe de la Junta de Auditores ([A/70/581](#)) en diciembre de 2015.

la realización del taller mundial sobre centros de aplicaciones institucionales, que se llevaría a cabo como actividad independiente. La Junta observó que esas actividades pendientes, así como la actualización de la plataforma tecnológica de Unite Applications, no se habían completado en diciembre de 2019.

125. La Junta observó que, en consonancia con la base de datos de Unite Applications, los propietarios de las aplicaciones, a partir de febrero de 2019, tenían previsto “mantener” solo 502 de las 988 aplicaciones institucionales. La Junta observó que, en 2019, la Oficina no había coordinado su actuación ni se había puesto en contacto con los propietarios de las aplicaciones y los puntos focales de los departamentos en relación con la participación activa en la reducción o retirada para una mayor racionalización. De marzo a diciembre de 2019, solo se retiraron 47 aplicaciones, mientras que se añadieron 15 aplicaciones, lo que supuso una reducción neta de 32 aplicaciones. La Junta seleccionó una muestra de 16 aplicaciones retiradas para verificar si la retirada había seguido el debido proceso de conformidad con el documento de procedimiento técnico (APP.03.PROC). Sin embargo, como no se proporcionó la documentación necesaria, no fue posible realizar la verificación. La Junta opina que puede que una retirada inadecuada o inapropiada no permita obtener los beneficios previstos, como la redistribución de los servidores, la liberación de recursos de personal, el fin de los gastos de gestión, la liberación de la infraestructura de hospedaje y el archivo de datos esenciales.

126. Aunque en el documento de estrategia se preveía el abandono de todas las actividades de desarrollo de aplicaciones fuera de los centros de aplicaciones institucionales, 19 de las 23 aplicaciones creadas en 2019 se desarrollaron fuera<sup>7</sup> de los centros de aplicaciones institucionales, lo que indica que la consolidación de los recursos de la Organización en los centros de aplicaciones institucionales prevista en la estrategia de TIC aún no se había realizado. La falta de control sobre el desarrollo de las aplicaciones expuso a la Organización al riesgo de duplicación de gastos y a los riesgos de seguridad conexos. Una forma de evitar la proliferación del desarrollo de nuevas aplicaciones por parte de diferentes dependencias de las Naciones Unidas sería instituir un procedimiento para obtener la autorización de la Jefatura del Servicio de Soluciones Institucionales antes de desarrollar una nueva aplicación o un nuevo programa informático. La Junta observó que el documento de procedimiento técnico (APP.02.PROC) de diciembre de 2015 no contemplaba esa autorización. La Oficina informó a la Junta de que se estaban celebrando conversaciones para coordinar el desarrollo de aplicaciones como iniciativa individual. La Junta opina que esas consultas aisladas no sustituyen a un proceso de control oficial.

127. La Junta también observó que el organigrama excluía el centro de aplicaciones institucionales de Viena del Servicio de Soluciones Institucionales después de las reformas de la gestión. Se informó a la Junta de que la no inclusión se debía a las complejidades de la financiación. La falta de control sobre el centro de aplicaciones institucionales de Viena podría obstaculizar la normalización y las economías de escala previstas.

128. Uno de los principales objetivos de la racionalización de las aplicaciones es la reducción de los costes de apoyo, licencias y desarrollo. La Oficina había estimado un ahorro potencial de 20 millones de dólares por retirar 1.540 aplicaciones. La Junta

---

<sup>7</sup> Por dependencias locales de TIC, como el Servicio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra; la Sección de Gestión de la Información, Comunicaciones y Tecnología de la División de Administración de la Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico (CESPAP); el Servicio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe; y el Servicio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la Comisión Económica para África.

había puesto de relieve en su informe anterior que Unite Applications no indicaba de manera uniforme los costos de desarrollo, mantenimiento y licencia de las aplicaciones, lo que dificultaba estimar las economías logradas. En 2019 no se avanzó en la compilación de datos sobre las economías realizadas para determinar el logro de los objetivos de optimización de costos.

129. En vista de lo anterior, era difícil determinar si se habían cumplido los objetivos del proyecto de racionalización de las aplicaciones, incluso al final de 2019. La falta de información sobre los costos de las aplicaciones y la creación de aplicaciones fuera de los centros de aplicaciones institucionales son problemas que aún no se han solucionado.

**130. La Junta recomienda que la Oficina determine otras aplicaciones que deban retirarse en consulta con otros interesados.**

131. La Oficina opinó que los departamentos propietarios tenían los conocimientos y la responsabilidad necesarios y hacían los esfuerzos oportunos para determinar las aplicaciones que debían retirarse.

**132. La Junta recomienda que la Oficina ponga en práctica controles de procedimiento mediante un documento de procedimiento técnico antes de que se desarrollen aplicaciones.**

133. La Oficina aceptó la recomendación.

#### **Racionalización de las aplicaciones mediante consolidación con Inspira**

134. En la estrategia de ICT (A/69/517) se previó que la mejora de la seguridad, junto con el establecimiento de normas claramente definidas, contribuyese a la retirada de las aplicaciones poco seguras. El proyecto de racionalización de aplicaciones (2016-2020) preveía la consolidación y la retirada de diversas aplicaciones de recursos humanos que tenían funcionalidades similares a las de Inspira.

135. La Oficina, sobre la base de la información contenida en Unite Applications, informó a la Junta de que, al 7 de febrero de 2020, se habían “retirado” y consolidado con Inspira 44 aplicaciones, mientras que se habían seleccionado otras 18 aplicaciones con ese fin. Tres aplicaciones se habían fusionado con Inspira en 2018 y 2019. La Junta seleccionó dos de esas aplicaciones (“Production Roster – Roster Management” (del antiguo Departamento de Asuntos Políticos) y “My HR Online” (de la antigua Oficina de Gestión de Recursos Humanos)) para examinar el proceso de retirada y fusión y el posterior funcionamiento de las funciones fusionadas. La Junta observó lo siguiente sobre la base del examen:

*Los datos de Unite Applications no están actualizados y pueden no ser fiables*

136. “My HR Online” era un portal de aplicaciones heredado de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos y construido sobre .NET y SQL Server, que proporcionaba enlaces y opciones de entrada a las aplicaciones de recursos humanos. Se utilizaba principalmente para acceder a la base de datos “All Persons”, que permitía la emisión y gestión centralizada de los números de índice. La Junta observó que la gestión de los números de índice había estado activa en Umoja desde el primer proyecto piloto de la Ampliación 1 de Umoja, en julio de 2014, y se había ampliado a todas las entidades del sistema de las Naciones Unidas como parte de las implantaciones posteriores en 2015 y 2016. La retirada definitiva de “All Persons” se ejecutó en mayo de 2018, cuando se implantaron los procesos de gestión de los números de índice en Umoja para los dos últimos grupos de usuarios pendientes: entidades de las Naciones Unidas no pertenecientes a la Secretaría y consultores y contratistas particulares en misiones sobre el terreno. De este modo, la funcionalidad principal de “My HR

Online” se retiró y se fusionó con Umoja y no con Inspira, como se había registrado en Unite Applications.

137. La aplicación “Production Roster” estaba alojada en la plataforma Lotus Notes y era utilizada por el antiguo Departamento de Asuntos Políticos para mantener listas de expertos y consultores. De acuerdo con la información disponible en Unite Applications, esa aplicación se seleccionó para su consolidación con Inspira y se retiró en diciembre de 2018. Sin embargo, la Junta observó que, si bien la aplicación había sido retirada, no se había fusionado con Inspira y el Departamento de Asuntos Políticos y de Consolidación de la Paz mantenía la lista en una hoja de cálculo de Excel. La Junta también observó que el Departamento de Asuntos Políticos y de Consolidación de la Paz había celebrado conversaciones preliminares con el equipo de Inspira en noviembre de 2019, pero que el desarrollo de la funcionalidad de Inspira no había podido progresar por falta de fondos.

138. La Junta observó que los propietarios de las aplicaciones, en coordinación con los propietarios técnicos, se encargaban de actualizar los registros de Unite Applications. La Oficina lleva a cabo una campaña anual de activos de aplicaciones y envía comunicaciones a los propietarios de las aplicaciones para que actualicen sus registros. El registro incorrecto de la fusión y la retirada de las aplicaciones pone de manifiesto la necesidad de corregir la información de Unite Applications.

#### *Cumplimiento del procedimiento técnico para la retirada de las aplicaciones*

139. El procedimiento técnico sobre la retirada de aplicaciones de 2016 (revisado en 2018) proporcionaba una lista de verificación que debía seguirse antes de la retirada de cualquier aplicación. La Junta examinó el cumplimiento del procedimiento y observó lo siguiente:

a) Con respecto a la retirada de “My HR Online”, se registró la mayor parte de la información relativa al cumplimiento de la lista de verificación del procedimiento técnico. Los datos de la aplicación no se archivaron y no se preparó el informe de cierre del proyecto y de las lecciones aprendidas, aunque se completaron los demás puntos de la lista de verificación;

b) Con respecto a la retirada de la aplicación “Production Roster”, la Junta no pudo comprobar plenamente el cumplimiento del procedimiento técnico, ya que el Departamento de Asuntos Políticos y de Consolidación de la Paz, propietario de la aplicación, no respondió. La Oficina proporcionó información sobre el archivo y la retirada de la base de datos del servidor de producción.

#### *Necesidad de revisar la consolidación de las aplicaciones con Inspira*

140. La Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI), tras una auditoría de Inspira, había recomendado que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, en coordinación con el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión y el Departamento de Apoyo Operacional, debía realizar una evaluación de la viabilidad del sistema Inspira y determinar si se debía invertir en nuevas mejoras del sistema o en su sustitución, sobre la base de las necesidades institucionales existentes y futuras indicadas por el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión y el Departamento de Apoyo Operacional. La Oficina ha convenido en aplicar la recomendación para marzo de 2021. Al mismo tiempo, se han seleccionado 18 aplicaciones para su consolidación con Inspira. En vista de la evaluación de Inspira realizada por la OSSI, es necesario revisar la decisión de consolidar las aplicaciones con Inspira.

141. En respuesta, la Oficina declaró que la retirada o consolidación de las aplicaciones se toma en consideración y se evalúa cuando los responsables

institucionales dan prioridad a la labor del equipo de Inspira. La Oficina también declaró que la responsabilidad de la descripción correcta del proceso de retirada y fusión en Unite Applications recae en los propietarios de las aplicaciones. La Oficina señaló que la consolidación de la aplicación heredada de la lista de candidatos precisaba financiación adicional, que tendría que ser determinada por el Departamento de Asuntos Políticos y de Consolidación de la Paz para que fuera posible iniciar la labor y trazar la hoja de ruta.

**142. La Junta recomienda que la Oficina, en consulta con los responsables institucionales, examine y actualice los registros de Unite Applications para la descripción correcta de la futura hoja de ruta relativa a la retirada, la consolidación o la fusión de las aplicaciones.**

**143. La Junta también recomienda que la administración examine la futura hoja de ruta de todas las aplicaciones seleccionadas para su consolidación en Inspira, de conformidad con las decisiones adoptadas en relación con Inspira.**

144. La Oficina tomó nota de la observación y declaró que los responsables institucionales debían actualizar los registros en Unite Applications, en consulta con la Oficina. Además, las medidas relativas a la segunda recomendación no incumbían únicamente a la Oficina.

## **2. Racionalización y cumplimiento de los sitios web**

145. En la estrategia de TIC ([A/69/517](#)) se preveía que tres centros de aplicaciones institucionales se encargarían 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. Todo desarrollo de aplicaciones fuera de los centros de aplicaciones institucionales debía cesar y los sitios web armonizados debían proporcionar un marco más coherente de cara a la presencia pública de las Naciones Unidas en la web.

146. El proyecto de consolidación del sitio web se inició en enero de 2014 y tenía por objeto aumentar la eficiencia de las operaciones del sitio web, el diseño web, la seguridad y el logro de economías de escala introduciendo cambios estratégicos en el modelo operativo actual. El proyecto debía ejecutarse en fases. Se había completado la primera fase de desarrollo de la tecnología, la identificación y la reparación del sitio web.

147. En noviembre de 2017, el Comité de Gestión reconoció que la falta de adhesión a la gobernanza, combinada con algunas lagunas, había dado lugar a la proliferación de sitios web de las Naciones Unidas que no cumplían las normas, un aumento de los riesgos e infracciones en materia de seguridad de las TIC, el uso de tecnologías no estándar, una escasa o nula integración, intercambio o promoción cruzada de datos entre los sitios, el incumplimiento de las directrices de marca de las Naciones Unidas y el incumplimiento de las normas mínimas de multilingüismo de los sitios web de las Naciones Unidas.

148. Se informó a la Junta de que la plataforma de Unite Web (gestión de contenidos) debía prestar apoyo al cumplimiento de las cinco esferas clave señaladas (requisitos mínimos de seguridad obligatorios, normas de marca de las Naciones Unidas, normas de accesibilidad, requisitos multilingües y estándares y servicios de tecnología aprobados a nivel institucional). Esa plataforma se mantenía, apoyaba y parcheaba periódicamente a medida que se identificaban y remediaban nuevas vulnerabilidades de seguridad. El Departamento de Comunicación Global revisaba los sitios web de información pública para asegurarse de que cumplían las normas relativas a la marca, la accesibilidad para las personas con discapacidad y el multilingüismo antes de aprobarlos para su puesta en marcha.

149. La Junta observó, sobre la base de los datos proporcionados por la Oficina, que había 802 sitios web de la Secretaría, incluidos 32 sitios web creados en 2019. A continuación, se describe la conformidad de los sitios web con las normas establecidas:

a) Alrededor del 60 % (480 de 802) de los sitios web se ajustaban a las tecnologías aprobadas<sup>8</sup>. La Junta observó que 4<sup>9</sup> de los 32 nuevos sitios web creados en 2019 no se ajustaban a las tecnologías aprobadas;

b) Alrededor del 3 % (22 de 802) de los sitios web cumplían plenamente los cinco requisitos fundamentales. Entre ellos solo estaban 3 de los 32 nuevos sitios web creados en 2019. Dos<sup>10</sup> de cada tres sitios web clasificados como esenciales no cumplían las cinco esferas clave;

c) Alrededor del 31 % (252 de 802) de los sitios web cumplían plenamente los requisitos de seguridad de TIC, mientras que el resto seguía cumpliendo parcialmente los requisitos o no los cumplía;

d) La mayoría de los nuevos sitios web (19 de 32) creados en 2019 se habían desarrollado fuera<sup>11</sup> de los centros de aplicaciones institucionales, aunque la estrategia de TIC preveía el cese de cualquier desarrollo de aplicaciones fuera de los centros de aplicaciones institucionales;

e) Alrededor del 10 % (77 de 802) de los sitios web utilizaban Unite Web, la plataforma de gestión de contenidos web prescrita.

150. La Junta había informado (véase [A/74/177](#)) de que el proyecto de racionalización y consolidación de los sitios web se había incorporado, aunque no se habían completado las tareas fundamentales establecidas en la estrategia de TIC. La Junta no observó que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones hubiera tomado ninguna medida en 2019 para establecer un enlace con los departamentos clientes a fin de trazar una hoja de ruta para la migración de todos los sitios web heredados a tecnologías aprobadas y para asegurar el cumplimiento de las cinco esferas clave, a pesar de la evaluación de la Oficina en el sentido de que los sitios web construidos con tecnologías no conformes (fuera de la plataforma Unite Web) entrañaban mayores costos de desarrollo, recursos, redundancia y mantenimiento y menor seguridad en comparación con la plataforma Unite Web, que era de fácil acceso. La falta de adhesión a los procesos de gobernanza y cumplimiento había expuesto a los sitios web de las Naciones Unidas a amenazas que no se habían mitigado.

151. En respuesta, la Oficina declaró que la atención se había desplazado hacia el cumplimiento como objetivo principal.

152. La Junta no observó que se hubiera tomado ninguna medida significativa para normalizar los sitios web a fin de que se ajustasen a las tecnologías aprobadas y también a las cinco esferas clave de cumplimiento. La falta de normalización y el incumplimiento de los sitios web públicos de las Naciones Unidas expusieron a la red a graves riesgos de seguridad. La Oficina declaró que, teniendo en cuenta el modelo descentralizado de la función y el presupuesto de TIC, la administración debía dar instrucciones a los departamentos para que prepararan su hoja de ruta de

<sup>8</sup> Drupal, Wordpress y html.

<sup>9</sup> <https://sendacommitments.unisdr.org>; <https://ibptest.umoja.un.org>; <https://trade.unescap.org/analytics/>; y <https://drupal.undrr.org>.

<sup>10</sup> <https://iseek-newyork.un.org> y <http://unocha.org/cerf/>.

<sup>11</sup> Por dependencias locales de TIC, como el Servicio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, la Sección de Gestión de la Información, Comunicaciones y Tecnología de la CESPAP y los proveedores privados.

cumplimiento de las normas de seguridad, y que la Oficina podría proporcionar la orientación técnica.

**153. La Junta recomienda que la Oficina prepare una hoja de ruta de cumplimiento para todos los sitios web de las Naciones Unidas, en consulta con otras partes interesadas, con el fin de mitigar los riesgos de seguridad en un plazo definido.**

154. La administración observó la recomendación y declaró que era plenamente consciente de los requisitos de seguridad de los sitios web públicos. El 1 de junio de 2020, la Oficina presentó al Comité Directivo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones una propuesta de hoja de ruta técnica para afrontar la cuestión de los requisitos fundamentales de seguridad de la información en relación con los sitios web, que fue aprobada. Además, estaba a punto de concluirse una instrucción administrativa sobre la publicación en sitios web de las Naciones Unidas, en la que también se articularían los requisitos.

### **3. Centro de Operaciones de la Red Institucional**

155. La estrategia de TIC (A/69/517) preveía el establecimiento de una red institucional de operaciones de comunicaciones y centro de seguridad que vigilase y coordinase las 24 horas del día las respuestas críticas para la red mundial, la seguridad, la conservación del activo y la gestión de desastres. El Centro de Operaciones de la Red Institucional debía implementarse por fases. La primera fase (poner a cargo del Centro de Operaciones de la Red Institucional de nivel global la supervisión de la infraestructura en Nueva York) y la segunda fase (consolidación del Centro de Operaciones de la Red Institucional de nivel global y del Centro de Control de Redes de la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones) se completaron en agosto de 2017. La tercera fase del proyecto tenía por objeto trasladar la supervisión de los Centros Regionales de Tecnología de Ginebra, Nairobi y Bangkok al Centro de Control de Redes de Valencia. En su cuarto informe sobre el estado de la aplicación, el Secretario General declaró que la tercera fase del proyecto estaba en curso (completado un 86 %). En el quinto informe sobre el estado de la aplicación se señaló que el centro de operaciones de la red se había ampliado y vigilaba todos los recursos de red a escala mundial.

156. La Junta observó que la Oficina no había hecho ningún progreso hacia la finalización de la tercera fase en 2019 y que alegaba la falta de financiación. La Oficina cerró oficialmente el proyecto en abril de 2019 y declaró que el plan de trasladar otros Centros Regionales de Tecnología (Asia, África y Europa) al Centro de Operaciones de la Red Institucional de nivel global se trataría como una actividad separada.

157. La Junta observó que los servicios del Centro de Control de Redes estaban siendo prestados por dos proveedores, uno para la instalación de Brindisi (Italia) y otro para la instalación de Valencia. En ambos contratos se preveía esencialmente el mismo conjunto de servicios, que comprendía el apoyo a los usuarios, la resolución de incidentes, la gestión de la configuración, la gestión operacional y la gestión del rendimiento. Además, los Centros Regionales de Tecnología vigilaban su red regional y local junto con los centros de datos en ocho<sup>12</sup> lugares con recursos internos.

158. La Junta observó lo siguiente:

a) La Oficina no había evaluado los gastos que entrañaba el traslado de las actividades de vigilancia de los Centros Regionales de Tecnología al Centro de

---

<sup>12</sup> Oficinas situadas fuera de la Sede, comisiones regionales y el recinto de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en Ginebra.

Control de Redes, de conformidad con el plan original del proyecto. Por lo tanto, la falta de financiación de la actividad alegada por la Oficina no estaba basada en una evaluación presupuestaria;

b) El traslado de las actividades de vigilancia de los Centros Regionales de Tecnología al Centro de Control de Redes habría liberado algunos de los recursos de los Centros Regionales de Tecnología, con lo que se habrían reducido los compromisos financieros a cargo de esos recursos, que podrían haber contribuido al proceso de traslado.

159. El Secretario General, en su quinto informe sobre el estado de la aplicación, señaló que el centro de operaciones de la red se había ampliado y vigilaba todos los recursos de red a escala mundial. El actual arreglo de múltiples organismos que participan en la actividad de vigilancia, con conjuntos separados de procesos, protocolos y relaciones jerárquicas, no puede considerarse como el previsto en la estrategia de TIC, que asignó la responsabilidad general de asegurar que la red y la infraestructura fueran fiables y seguras a un solo Centro de Operaciones de la Red Institucional.

160. La Oficina, en relación con la cuestión de la consolidación del Centro de Operaciones de la Red Institucional y durante su reunión de salida, declaró que la determinación de los recursos para la finalización del proyecto no estaba bajo su control y que la cuestión debía ser abordada por la administración. La Oficina también declaró que la supervisión de los centros de datos locales de las oficinas fuera de la Sede y de las comisiones regionales no había concluido, pero que la red mundial era administrada y supervisada por el Centro de Operaciones de la Red Institucional de nivel global.

**161. La Junta recomienda que la administración realice mejoras en el proceso de planificación y una evaluación exhaustiva de las necesidades de recursos, en consulta con todos los interesados pertinentes, y que consolide el Centro de Operaciones de la Red Institucional, como se establece en la estrategia de TIC, en un plazo definido.**

#### 4. Red e infraestructura

162. La estrategia de TIC (A/69/517) había previsto el establecimiento de una estructura de red de área extensa que facilitara la conectividad entre oficinas y redujera considerablemente las diferencias de la calidad del servicio a través de marcos de TIC establecidos. La uniformidad del enfoque aportaría mejoras a la prestación de servicios básicos y facilitaría cualquier innovación futura. El Secretario General, en su quinto informe sobre el estado de la aplicación, declaró que la red mundial de área extensa Una ONU había unificado 594 emplazamientos bajo un único estándar y ofrecía mayor uniformidad de ancho de banda en todos los lugares de destino.

163. La Junta observó que la Oficina prestaba servicios de hospedaje de aplicaciones a la Secretaría de las Naciones Unidas a través de una red de área extensa. El objetivo general de la estrategia de la red era asegurar la normalización y optimización y proporcionar una infraestructura de red estable para satisfacer las necesidades cambiantes de las actividades de las Naciones Unidas.

164. La eficiencia del servicio de red se mide a través de la disponibilidad de la red (excluidas las interrupciones previstas) y el tiempo que se tarda en resolver los "incidentes"<sup>13</sup> notificados por los usuarios. A los incidentes se les han asignado

<sup>13</sup> Se define un incidente como una interrupción o reducción no planificadas de la calidad de cualquier servicio de tecnología de la información.

diferentes prioridades (de urgente a baja) y se han establecido tiempos para resolverlos según cada prioridad (de un máximo de 9 horas para incidentes urgentes a 120 horas para incidentes de prioridad baja). La Junta observó que entre el 80 % y el 85 % de los incidentes de la red debían detectarse mediante instrumentos de vigilancia, sin intervención humana, para ahorrar tiempo. Sin embargo, el intervalo (retrasos) entre la ocurrencia del incidente y el registro del incidente no se vigilaba y los retrasos no se tenían en cuenta para el desempeño. La Junta también observó que, si bien se había cumplido el objetivo de disponibilidad del 99,5 %, el porcentaje general de gestión de incidentes en el plazo prescrito para todo el año era del 98,31 %, y que 246 de los 14.550 incidentes notificados en 2019 no se habían resuelto en el plazo prescrito. En 2019, 3 de los 45 incidentes críticos (6,67 %) y 32 de los 1.172 incidentes de alta prioridad (2,73 %) no se habían resuelto a tiempo.

165. La Oficina respondió que el intervalo podría medirse en adelante con la introducción del instrumento de autoservicio de iNeed y atribuyó el retraso en la resolución de incidentes a la crisis financiera, que había impedido contar con ingenieros dedicados en todos los sitios.

166. La Junta también observó que, en diciembre de 2017, la Oficina había firmado un acuerdo de prestación de servicios con el antiguo Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno para la prestación y el apoyo de servicios de hospedaje de servidores y había prescrito los servicios conexos que se prestarían en los centros de datos nacionales de Brindisi (Centro Mundial de Servicios) y Valencia (Centro de las Naciones Unidas de Tecnología de la Información y las Comunicaciones). El Centro de Control de Redes utilizaba los servicios de los proveedores de ambos lugares, con un pago de aproximadamente 1 millón de euros a cada uno de ellos.

167. En los contratos con los dos proveedores se definían indicadores clave del desempeño y se penalizaban los incumplimientos del desempeño, con una indemnización por daños y perjuicios prescrita por cada ocurrencia por semana o mes, con un máximo del 10 % de los pagos totales. El examen de los datos de desempeño de ambos proveedores reveló incumplimientos de los indicadores clave del desempeño, entre los que se incluyen los siguientes:

a) El umbral de escalada oportuna de incidentes<sup>14</sup> (que requiere la escalada a ingenieros de nivel 2 en el plazo de una hora para todos los incidentes que no se hayan podido resolver a distancia) no se cumplió en entre 3 y 10 meses del año;

b) El porcentaje mínimo de detección de incidentes mediante instrumentos de vigilancia (que requiere la detección automática por el mecanismo de vigilancia del proveedor en lugar de esperar a que los usuarios presenten una reclamación oficial) no se cumplió en entre 11 y 12 meses;

c) No conformidades encontradas en las auditorías de gestión del cambio en 9 de los 12 meses;

d) El cierre oportuno<sup>15</sup> de los incidentes no fue cumplido en 5 de los 12 meses por un proveedor.

168. A pesar de que se incumplieron los umbrales de los indicadores clave del desempeño, no se impuso ninguna sanción a los proveedores, como se exigía en el artículo 11 de ambos contratos. No se pidió a los proveedores que aplicaran medidas correctivas, como se dispone en el artículo 7 de ambos contratos.

---

<sup>14</sup> En un plazo medio mensual de una hora.

<sup>15</sup> En un promedio mensual de cuatro horas, una vez que todas las secciones del nivel 2 hayan considerado que el servicio está disponible.

169. La Oficina respondió que todos los incumplimientos de los proveedores se habían tratado con ellos, pero que la responsabilidad por el incumplimiento no podía asignarse solo al proveedor. Sin embargo, la Junta no pudo encontrar que se hubiera tomado ninguna medida de análisis y delimitación de la responsabilidad del proveedor en relación con los incidentes.

170. La Junta también observó que la medición del desempeño de los proveedores no era coherente con el contrato en algunos casos y que había diferencias en la definición de los indicadores clave del desempeño en los contratos con los dos proveedores, como se indica a continuación:

a) Los retrasos se midieron por promedios mensuales en lugar de mediante una medida más apropiada, el número de incidentes. El indicador clave del desempeño relativo a las encuestas de satisfacción de los clientes se midió solo una vez al año, en lugar de tener un programa de encuestas continuas, como se preveía en el contrato;

b) Entre los indicadores clave del desempeño del contrato de Brindisi se encontraban el número de casos de no conformidad encontrados en las auditorías de gestión del cambio y el número de incumplimientos de los acuerdos de prestación de servicios causados por la inexactitud de la base de datos de gestión de la configuración, que no se encontraron en el contrato de Valencia. De manera similar, entre los indicadores clave del desempeño del contrato de Valencia figuraban el porcentaje de incidentes debidamente vinculados con los elementos de la configuración impactados y el tiempo medio requerido para el cierre de los incidentes, una vez que todas las secciones de nivel 2 hubieran considerado el servicio disponible, que no se encontraban en el contrato de Brindisi;

c) El requisito relativo al instrumento de vigilancia de localización de incidentes de un mínimo del 85 % en el contrato de Brindisi de 2015 se atenuó al 80 % en el contrato de Valencia en 2016;

d) El desempeño en materia de gestión de problemas, definido como el número de problemas localizados por el Centro de Control de Redes que terminaban en una solicitud de cambio por mes, se medía en cifras porcentuales en el contrato de Brindisi y en cifras absolutas en el contrato de Valencia. No había claridad sobre el desempeño requerido.

171. La Oficina respondió que las variaciones eran atribuibles a las continuas mejoras y a la experiencia adquirida. La Junta observó que esas variaciones de los requisitos de desempeño darían lugar a incoherencias en el desempeño en cada lugar, lo que obstaculizaría la homogeneidad de los servicios prestados. La Junta no encontró pruebas de que se estuvieran realizando esfuerzos para definir indicadores clave del desempeño apropiados y armonizarlos con miras a lograr un servicio de red estable.

**172. La Junta recomienda que la Oficina asegure la rendición de cuentas de los proveedores por el incumplimiento de los indicadores clave del desempeño prescritos.**

**173. La Junta también recomienda que la Oficina armonice los indicadores clave del desempeño en el próximo contrato (para Brindisi y Valencia) de manera que sean coherentes y homogéneos y reflejen las necesidades operacionales de la red.**

174. La Oficina aceptó las recomendaciones.

## 5. Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios

175. En la estrategia de ICT (A/69/517) se reconoció que los servicios institucionales de asistencia eran necesarios para apoyar las aplicaciones a nivel institucional y la infraestructura. Se estudió la posibilidad de armonizar cinco<sup>16</sup> servicios de asistencia a los usuarios para contar con un modelo de servicios compartidos a nivel mundial, eficaz en función del costo y eficiente, lo cual permitiría ofrecer una cobertura mundial 24 horas al día.

176. El proyecto se iba a ejecutar en fases y la segunda fase<sup>17</sup> se completó en 2015. El objetivo del proyecto del Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios (tercera fase) era crear un modelo mundial estándar, con mejoras en la capacidad general de los recursos, los procesos y la tecnología, que debía completarse en diciembre de 2018. La Junta había informado de que el proyecto se había incorporado, aunque seguía sin completarse una significativa cantidad de trabajo de la tercera fase (véase A/74/177). En el formulario de control del cambio de la Oficina de Gestión de Proyectos Institucionales que cerró oficialmente el proyecto en abril de 2019 se indicaba que el plan de consolidación del nivel 1 (dependencia o dependencias sobre el terreno del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno) en el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios se examinaría como actividad separada.

177. El Secretario General, en su quinto informe sobre el estado de la aplicación de la estrategia de TIC (A/74/353), señaló que en la Secretaría había en funcionamiento aproximadamente 131 servicios de asistencia a los usuarios y que se habían consolidado en cuatro ubicaciones, operando como un único Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios que prestaba servicios ininterrumpidamente, lo que había abreviado los tiempos de respuesta y solución y aumentado la satisfacción de los usuarios.

178. La Junta observó que, en 2019, se estaban realizando esfuerzos para consolidar las entidades del nivel 1 de la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. El Centro de Soluciones Institucionales para el apoyo de nivel 1 (sobre el terreno) se había consolidado parcialmente, aunque el Servicio Unite de Atención a los Usuarios de Brindisi todavía no se había incluido en el sistema de llamadas del Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios. La migración del catálogo del Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios en Brindisi estaba en proceso. Todavía no se había definido el plazo de consolidación de algunas aplicaciones de SharePoint<sup>18</sup> y aplicaciones heredadas<sup>19</sup>. Se preveía que esas actividades se completaran en el año 2021 o después. La Junta también observó que no se había consolidado aún el servicio local de asistencia a los usuarios de ningún lugar<sup>20</sup>, excepto Nueva York. Sin embargo, no había ningún plan de consolidación documentado en el que se detallaran el proceso y los plazos para la plena consolidación de todas las aplicaciones y los servicios locales de asistencia a los usuarios con el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios.

179. La Junta observó que la Oficina y otros interesados podían obtener los datos sobre incidentes y solicitudes de servicios acerca de Umoja mediante los informes de gestión de iNeed, pero estos no ofrecían la flexibilidad para realizar análisis sistemáticos, que solo podían realizarse de forma más adecuada fuera del sistema. Al 31 de diciembre de 2019, había un atraso de 968 incidentes y 1.492 solicitudes de

<sup>16</sup> La CESPAP, el Centro Mundial de Servicios, las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra y Nairobi y la Sede.

<sup>17</sup> Consolidar el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios con el servicio local de asistencia a los usuarios de Nueva York.

<sup>18</sup> Incluidas COMET1, PKCM, COP, ORR, COSMOS, DTM y la integración de datos de Umoja-SharePoint.

<sup>19</sup> Incluidas FSS, NOTICAS, VAS, WES, EFM-VOVICI, ROADMAP y OROLSI.

<sup>20</sup> Bangkok, Brindisi, Ginebra y Nairobi.

servicio que habían estado en espera de resolución durante más de 296 días y 171 días, respectivamente. Por consiguiente, no se estaba supervisando eficazmente la resolución y el cierre oportunos de los incidentes y las solicitudes de servicio en los Servicios Unite de Asistencia a los Usuarios.

180. La Junta observó además que los propietarios de las aplicaciones institucionales, con la excepción de Umoja, no habían aplicado los acuerdos de prestación de servicios con las organizaciones clientes, lo que daba lugar a la ausencia de documentos oficiales que establecieran plazos concretos para la resolución y el cierre de las solicitudes en función de su importancia. A falta de índices de referencia del desempeño, no se pudo evaluar razonablemente la utilidad de los servicios de asistencia a los usuarios. Por lo tanto, se necesitaba un marco de supervisión para hacer efectiva la rendición de cuentas.

**181. La Junta recomienda que la Oficina prepare una hoja de ruta de consolidación para todas las actividades pendientes a fin de lograr un Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios plenamente unificado.**

182. La Oficina aceptó la recomendación.

**183. La Junta recomienda que la administración tome medidas para la formulación de parámetros de desempeño apropiados para la resolución de incidentes y solicitudes de aplicaciones institucionales sobre la base de acuerdos de prestación de servicios, y supervise el desempeño de los Servicios Unite de Asistencia a los Usuarios en relación con ellos.**

## **E. Innovación**

### **1. Proyecto de computación en la nube híbrida**

184. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones preparó un estudio de viabilidad de los servicios de computación híbrida en la nube en enero de 2017. En el estudio de viabilidad se preveía que el proyecto de la nube estaría terminado no más tarde de junio de 2018. El modelo de computación en la nube híbrida comprendía nubes tanto privadas como públicas, lo que permitía que ciertos componentes fueran alojados por una parte externa y que otros permanecieran bajo el control de la Organización. El beneficio cuantificable del proyecto era la economía de los elevados costos que entrañaba el mantenimiento de un centro de datos institucional en las instalaciones, estimados en 1.138.207 dólares al año (la proyección se hizo sobre la base de los costos incurridos en servidores virtuales con 4 núcleos y 19 gigabytes (GB) de memoria de acceso aleatorio (RAM) cada uno y el correspondiente almacenamiento de datos y el uso de la red de área extensa (WAN)).

185. En su quinto informe sobre el estado de la aplicación, el Secretario General declaró que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones había documentado los requisitos de protección y confidencialidad para la implantación de los servicios de computación en la nube y sus operaciones. Los requisitos se especificaron en el procedimiento técnico de las Naciones Unidas sobre computación en la nube (abril de 2018). La Oficina aplicó el procedimiento documentado mediante un proceso de concesión de derechos de acceso que garantizaba que los servicios en la nube cumplieran 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.

186. La Junta observó que, de conformidad con la hoja de ruta para la aplicación de la estrategia sobre computación en la nube, en 2017 se había llevado a cabo con éxito una prueba de concepto. La aplicación debía comenzar con la aprobación de una

estrategia y una decisión sobre una plataforma de desarrollo a principios de 2018. En los 12 meses siguientes, se elaboraría un marco de desarrollo de aplicaciones después de que se estableciera un marco de políticas de gobernanza, se entregarían proyectos piloto y se seleccionaría el siguiente conjunto de proyectos sobre la base de las enseñanzas extraídas del proyecto piloto.

187. La Junta observó que la estrategia de nube no se había aprobado oficialmente hasta abril de 2018 y que las actividades previstas para diciembre de 2018 según la hoja de ruta aún no se habían completado. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones proporcionó información detallada sobre 91 aplicaciones que habían sido seleccionadas para la migración a la nube, de las cuales 49 habían sido migradas hasta febrero de 2020. La Oficina declaró que las 91 aplicaciones no habían sido seleccionadas como piloto y que no se había comprometido a migrar ese número de aplicaciones a la nube. La Oficina no proporcionó información detallada, pero declaró que se habían logrado economías mediante la migración del centro de datos secundario de Nueva York a la nube y una disminución de las inversiones de capital en Nueva York desde 2017 hasta la fecha.

188. De conformidad con el procedimiento técnico de TIC, los consumidores de servicios en la nube (es decir, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones) deben participar en la evaluación de riesgos y el análisis del impacto que realice el proveedor de servicios en la nube y deben aprobar el plan final de evaluación y mitigación de riesgos. La Oficina participó en una evaluación de un plan de servicios en la nube híbrida en 2019. En la evaluación se encontraron posibles esferas de preocupación en cuanto a cuestiones esenciales relacionadas con la seguridad y la gestión o la gobernanza. Se señalaron las cuestiones siguientes:

- a) Los cortafuegos de las aplicaciones web no estaban configurados para las aplicaciones;
- b) Azure Security Center, que ofrece una visión de los recursos en caso de incumplimiento con sugerencias de resolución, no se estaba utilizando para la gestión y la gobernanza. La Oficina declaró que algunas características no se aplicaban debido a que requerían una licencia con una prima más elevada;
- c) No se aplicaron soluciones de recuperación en casos de desastre en los recursos de la nube de Azure. La Oficina declaró que los responsables institucionales podían optar por una solución de recuperación en casos de desastre en función de la importancia de su aplicación;
- d) No había copias de seguridad de las bases de datos de la plataforma SQL como servicio (PaaS);
- e) La Oficina todavía estaba definiendo y aplicando las políticas sobre máquinas virtuales;
- f) La Oficina se basaba en la capacitación obligatoria en materia de sensibilización sobre la seguridad de la información, aunque la evaluación indicaba que los usuarios debían recibir esta capacitación todos los años debido a los rápidos cambios en el entorno de trabajo.

189. Estas cuestiones preocupantes podrían dar lugar a la pérdida de reputación institucional, a violaciones de la seguridad y a ineficiencias de productividad o financieras. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones declaró que se le informaba con antelación de las funciones de los responsables institucionales y que las actividades relacionadas con los riesgos que debían ser llevadas a cabo por los responsables institucionales también se enumeraban en la política de computación en la nube.

190. La Jefatura de la Sección de Computación en la Nube Híbrida encargó al equipo de cumplimiento de la nube que auditara mensualmente los servicios en la nube de Unite e informara sobre ellos. En estos informes sobre el cumplimiento de las normas relativas a la nube figuran observaciones con respecto a la gobernanza de la nube (gobernanza y política; gestión de gastos; coherencia de los recursos; acceso e identidad; y aceleración de la implantación) y las operaciones de servicio. La Junta observó que el equipo de cumplimiento de la normativa sobre la nube había realizado una auditoría de cumplimiento y había preparado un documento de trabajo acumulativo que abarcaba tres meses (septiembre a noviembre de 2019).

191. La Junta observó que en el informe sobre el cumplimiento se indicaba que el nivel de preparación alcanzado para las operaciones de servicio y la gestión de la nube era del 50 % al 83 %. Se formularon 35 recomendaciones relacionadas con aspectos de seguridad, 16 de las cuales<sup>21</sup> eran de amplia repercusión. La Junta observó que se habían elaborado ocho “barreras de seguridad” (es decir, requisitos mínimos de seguridad en los SPOKE)<sup>22</sup>, solo cuatro de las cuales se habían aplicado hasta la fecha.

192. La Junta observó que el procedimiento técnico prescribía un examen de los planes de continuidad de las operaciones y de recuperación en casos de desastre de los proveedores de servicios en la nube en lo relativo a la tecnología, el enfoque y la compatibilidad con los de las Naciones Unidas. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones declaró que los clientes podían acceder al portal Azure y confirmar sus zonas de disponibilidad dentro de una región y la disponibilidad mundial en todas las regiones. Dependiendo del nivel de importancia y de los requisitos institucionales, los propietarios de las aplicaciones podrían decidir si organizaban sus aplicaciones para utilizar los servicios de recuperación en casos de desastre y de alta disponibilidad proporcionados por el proveedor de servicios en la nube.

**193. La Junta también recomienda que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, junto con los departamentos y oficinas usuarios, elabore una exhaustiva hoja de ruta estratégica y establezca hitos alcanzables para la finalización oportuna del proyecto de computación en la nube híbrida, de manera que se logren las economías de costos previstas.**

194. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones aceptó la recomendación.

**195. La Junta recomienda que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones mejore el cumplimiento de los sistemas en la nube de terceros mediante la aplicación de recomendaciones de amplia repercusión, en particular en lo relativo a aspectos como la seguridad, la disponibilidad y el desempeño.**

## 2. Información y gestión de datos

### **Gestión de la información: proyecto Unite Workspace**

196. El objetivo del proyecto Unite Workspace (abril de 2019) era poner en práctica las aplicaciones basadas en la nube SharePoint y OneDrive como plataformas institucionales estándar para el intercambio de archivos y la colaboración. La implantación se había iniciado en enero de 2019 en la Sede y se esperaba que la

<sup>21</sup> La seguridad avanzada de los datos, el cifrado de las variables de las cuentas de automatización, la habilitación de la transferencia segura a las cuentas de almacenamiento, la clasificación de los datos sensibles en la base de datos SQL, el endurecimiento de las reglas para las aplicaciones web en los grupos de seguridad de la red de infraestructura como servicio (IaaS) y la habilitación de la evaluación de la vulnerabilidad, entre otras.

<sup>22</sup> Redes virtuales que se conectan con el concentrador (punto central de conectividad a las redes locales) y pueden utilizarse para aislar las cargas de trabajo.

experiencia adquirida sirviera de base para la implantación mundial. El proyecto consistía en proporcionar un enfoque normalizado de la gestión de archivos y la colaboración al tiempo que se retiraban las soluciones heredadas (por ejemplo, Unite Does, Unite Connections, Cosmos, Share Drive y HP TRIM), en consonancia con los principios de gestión y seguridad de la información. El proyecto debía completarse en dos etapas: la implantación de los instrumentos y la capacitación de todos los usuarios (etapa I), que debía completarse para junio de 2019; y la migración de los archivos de la plataforma actual, junto con la retirada de las plataformas heredadas (etapa II), que debía completarse para marzo de 2020.

197. La Junta observó que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones había creado sitios de SharePoint Online (en la etapa I) para los departamentos de la Sede y había capacitado a 518 propietarios de sitios para febrero de 2020.

198. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones declaró que el proyecto podría comenzar en abril de 2019, con plazos revisados: a) implantación de los instrumentos para septiembre de 2019; y b) la migración de los archivos y la retirada de la plataforma heredada para septiembre de 2020. La Oficina declaró además que el acceso de los usuarios a Unite Connections se había desactivado el 1 de enero de 2020, pero que aún no se había finalizado la retirada técnica de Unite Connections.

199. La Junta observó que, si bien el proyecto Unite Workspace había comenzado en enero de 2019 y cinco misiones sobre el terreno habían completado desde entonces la migración de los archivos de Share Drive a OneDrive y SharePoint, hasta la fecha no se habían ultimado las directrices sobre la migración del contenido heredado. La Junta también observó que, pese al inicio del uso de Unite Workspace en enero de 2019, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones no había actualizado la política de gestión de documentos y archivos de las Naciones Unidas (ST/SGB/2007/5) ni la política sobre la confidencialidad, la clasificación y el manejo de la información (ST/SGB/2007/6). Tampoco existía una política de privacidad e integridad de la información que permitiera hacer frente a los desafíos que planteaba el uso de los sistemas basados en la nube.

200. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones informó a la Junta de que estaba elaborando la política de gestión de la información de las Naciones Unidas, que proporcionaría un marco para la gestión de toda la información de las Naciones Unidas como activos institucionales durante todo su ciclo de vida y también velaría por la existencia de un mecanismo de supervisión del cumplimiento de las políticas de gestión de registros digitales y físicos. Para atender a las necesidades inmediatas de política y gobernanza del proyecto, se había creado un grupo de trabajo sobre la gobernanza integrado por miembros de diferentes entidades de la Secretaría. En cuanto a la privacidad de la información, la Oficina informó a la Junta de que se atenia a los principios de protección de los datos personales y la privacidad publicados por la Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación en 2018.

201. La Junta observó que el grupo de trabajo sobre gobernanza no había elaborado un documento de orientación sobre la migración del contenido heredado hasta octubre de 2019 y que se esperaba que estuviera terminado para febrero de 2020. La Junta también observó que, en una reunión de actualización del proyecto institucional, se habían planteado inquietudes respecto de la falta de un procedimiento para gestionar la información confidencial en la nube (Teams, SharePoint y OneDrive), ya que no había ningún documento normativo que indicara cómo se gestionaría la documentación confidencial en la nube.

202. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones también declaró que la importancia de contar con una política de privacidad para la Secretaría se estaba debatiendo en el contexto de las deliberaciones sobre la estrategia de datos dirigidas por la Oficina Ejecutiva del Secretario General.

**203. La Junta recomienda que la administración se esfuerce por cumplir los hitos establecidos para la finalización oportuna del proyecto Unite Workspace.**

**204. La Junta también recomienda que la administración elabore una política sobre gestión de la información y privacidad de los datos, de conformidad con los principios de protección de los datos personales y la privacidad establecidos por la Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación.**

#### *Gestión de datos*

205. En su quinto informe anual sobre el estado de la aplicación, el Secretario General declaró que en la reforma de la gestión se había encomendado a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones que prestase apoyo a clientes de toda la Secretaría en materia de gestión de datos e información. La Oficina había comenzado a trabajar en una estrategia de datos que proporcionaría un marco general para la adopción de decisiones basada en datos en la Secretaría. Esta labor se llevaría a cabo mediante un proceso de consultas y colaboración durante el cual se determinarían los niveles más adecuados de delegación. La estrategia de datos fomentaría una cultura de cooperación, aumentaría la alfabetización en el uso de datos y proporcionaría una buena gobernanza de estos.

206. La Junta observó que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones había elaborado una estrategia de datos basada en conocimientos especializados del mundo académico, el sector privado y las Naciones Unidas. También se había basado en los debates realizados en el simposio sobre datos en torno al tema “El futuro de los datos en las Naciones Unidas”, celebrado el 8 de octubre de 2019. Entretanto, la Oficina Ejecutiva del Secretario General había puesto en marcha una iniciativa de estrategia de datos a nivel de todo el sistema de las Naciones Unidas. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, junto con otros departamentos, organismos, fondos y programas de las Naciones Unidas, había armonizado sus esfuerzos para apoyar la iniciativa de nivel superior. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones tenía la intención de volver a examinar el proyecto de estrategia de datos para toda la Secretaría una vez que su labor de contribución al producto de todo el sistema se completara en la primavera de 2020.

207. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones opinó que la ventaja de contar con una estrategia general de datos a nivel de todo el sistema de las Naciones Unidas era que esa estrategia de alto nivel podía proporcionar una coordinación estratégica a todas las iniciativas en materia de datos y podía contribuir a garantizar que toda la Organización se moviera en una dirección común en el espacio de datos. La Oficina declaró que, en esta iniciativa dirigida por la Oficina Ejecutiva del Secretario General, los pilares fundamentales que se abarcarían serían los principios de los datos, las personas y la cultura, el entorno y la infraestructura de los datos, los activos y el uso de los datos, la privacidad de los datos y la gobernanza de los datos. La Oficina informó a la Junta de que, en su calidad de codirectora, contribuía en gran medida a esa labor.

208. En su quinto informe anual sobre el estado de la aplicación, el Secretario General declaró que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones había comenzado a atender la necesidad de disponer de un repositorio central de fuentes de datos que indicara dónde y cómo se podía acceder a ellos. Este catálogo de

los datos de toda la Organización permitiría a los usuarios encontrar los datos procedentes de cualquier fuente y también ofrecería una forma de registrar, anotar, descubrir, comprender y consumir fuentes de datos. Los datos, incluidos los subyacentes en formatos estructurados de fácil consumo, estarían 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.

209. Se informó a la Junta de que en 2019 se había puesto en marcha una iniciativa piloto de una plataforma de datos que servía de repositorio central de fuentes de datos autorizadas. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones también informó a la Junta de que la iniciativa se encontraba todavía en las primeras etapas de la fase de planificación y que, hasta la fecha, no había seleccionado entidades para esta iniciativa experimental ni fijado plazos para el suministro de datos por parte de las entidades seleccionadas. La Oficina no había elaborado una hoja de ruta exhaustiva para un proyecto piloto de repositorio central de fuentes de datos, de modo que se pudiera asegurar la finalización oportuna del proyecto. La Oficina declaró que el proyecto era una nueva iniciativa que requería una planificación cuidadosa para aplicar un enfoque bien dirigido del acceso universal a los datos basado en un modelo de suministro y distribución de datos a nivel de toda la Organización. La Oficina estaba evaluando las capacidades basadas en la nube en lo relativo a la funcionalidad de los catálogos de datos, lo que contribuiría a la formulación de una hoja de ruta completa sobre la gestión y la gobernanza de los datos. Como parte de la elaboración de la hoja de ruta, la Oficina colaboraría con las entidades de la Secretaría para determinar los conjuntos de datos fundamentales que se incluirán en el proyecto piloto.

**210. La Junta recomienda que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones termine de crear un repositorio central de fuentes de datos o catálogo de datos de toda la Organización en consulta con la Oficina Ejecutiva del Secretario General.**

### **3. Laboratorios de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas**

211. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, en colaboración con los Estados Miembros interesados, había emprendido una iniciativa para establecer Laboratorios de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas. Los Laboratorios debían utilizar las tecnologías de vanguardia más avanzadas para liderar la aplicación de soluciones tecnológicas de código abierto para los desafíos globales que planteaban los asuntos humanitarios, el desarrollo sostenible, el cambio climático y la paz y la seguridad. Los Laboratorios servirían de incubadoras y aceleradoras para fomentar que el sistema de las Naciones Unidas, los sectores público y privado, el mundo académico y la sociedad civil resolvieran los problemas de forma colaborativa aplicando soluciones que se pudieran reutilizar a mayor escala para encarar cuestiones globales.

212. La Junta observó que en 2019 se había puesto en funcionamiento otro Laboratorio, además de los tres ya existentes establecidos en 2018. La Junta observó también que aún no se habían creado los grupos consultivos de los Laboratorios de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas para el seguimiento y la presentación de informes sobre el desempeño de los Laboratorios en funcionamiento en dos casos, aunque esos dos Laboratorios se habían establecido en noviembre de 2018 y abril de 2019, respectivamente. La Oficina declaró que, en ausencia de los grupos consultivos, las actividades eran supervisadas por la Oficina mediante reuniones semanales con los directores de los Laboratorios.

213. La Junta observó además que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones había establecido un grupo asesor sobre código abierto y propiedad intelectual para la elaboración de un marco o modelo de código abierto y propiedad intelectual que permitiera a los Laboratorios fomentar las tecnologías “compatibles” y catalizar la creación conjunta de soluciones digitales. Sin embargo, hasta la fecha no se había elaborado ningún marco o modelo de este tipo, y las soluciones tecnológicas desarrolladas por los Laboratorios no podían compartirse con los Estados Miembros.

214. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones también informó a la Junta de que el programa de establecimiento de Laboratorios estaba siendo examinado por la Oficina Ejecutiva del Secretario General y que podría haber ajustes en el programa cuando se completara el examen.

**215. La Junta recomienda que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones prepare y aplique el marco o modelo de código abierto y propiedad intelectual, de modo que las soluciones tecnológicas desarrolladas por los Laboratorios puedan compartirse con los Estados Miembros.**

216. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones informó a la Junta de que había recibido una primera nota de asesoramiento del Grupo Asesor sobre Código Abierto y Propiedad Intelectual, que estaba estableciendo un posible modelo de marco para la participación en soluciones compatibles que sería elaborado por el Laboratorio.

## **F. Uso óptimo de los recursos de TIC**

### **1. Proyecto de contratación de servicios mundial**

217. En la estrategia de TIC se prevé la contratación de servicios mundial para que todos los recursos de TIC se gestionasen de manera óptima. Se preveía que las Naciones Unidas fortalecieran la visibilidad y el control de los gastos de TIC mediante el establecimiento de procesos uniformes, una capacidad de gestión centralizada de los contratos, un repositorio de contratos y un instrumento de gestión de las licencias de programas informáticos y las adquisiciones de equipo informático. La Asamblea General aprobó el proyecto de contratación mundial como medida para desfragmentar los contratos marco y consolidar los servicios profesionales.

218. En su cuarto informe sobre el estado de la aplicación, el Secretario General indicó que las solicitudes de propuestas para los servicios y aplicaciones de TIC estaban completas y que la fecha límite para la presentación de solicitudes y la adjudicación de contratos era el 14 de febrero de 2019. A la vez que informaba acerca del informe sobre el estado de la aplicación, la Junta señaló que la fecha límite prevista se había cambiado al 30 de mayo de 2019 para los servicios de TIC y al 20 de julio de 2019 para los servicios de aplicaciones (véase [A/74/177](#)). En su quinto informe sobre el estado de la aplicación, el Secretario General informó de que se preveía que la concesión del contrato de servicios de TIC (servicios de gestión externalizada, servicios basados en pedidos y servicios integrados de personal) y servicios de aplicaciones concluyera en el tercer trimestre de 2019.

219. La Junta observó que el contrato de servicios de aplicaciones se encontraba en la etapa de negociaciones financieras con los proveedores y se esperaba que el contrato se adjudicara a finales de junio de 2020. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones informó a la Junta de que la evaluación técnica de las ofertas era compleja, ya que abarcaba una amplia gama de tecnologías y la fase de negociaciones financieras no había comenzado hasta diciembre de 2019. La Junta también observó que se habían cancelado las adjudicaciones de contratos tanto para

el paquete A (servicios de gestión externalizada) como para el paquete B (servicios integrados y servicios basados en pedidos) de los servicios de TIC. La Oficina informó a la Junta de que el Comité de Contratos de la Sede había rechazado la adjudicación del contrato, ya que solo se había encontrado un proveedor técnicamente cualificado para implementar ambos paquetes. La Oficina también informó a la Junta de que se estaba revisando el alcance de la labor relativa a los servicios de TIC y que, en principio, la nueva licitación se comunicaría a la División de Adquisiciones en el segundo trimestre de 2020.

220. En su tercer informe sobre la aplicación ([A/74/177](#)), la Junta había informado de que, en lo relativo a los servicios de hospedaje en la nube, se estaba negociando la contratación de un segundo proveedor de servicios. La Junta observó que todavía se estaba negociando en marzo de 2020. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones informó a la Junta de que se preveía que el contrato se adjudicara no más tarde del segundo trimestre de 2020.

221. La Junta observó que la contratación mundial de servicios de TIC y de aplicaciones se había iniciado ya en diciembre de 2016 y que las fechas de finalización de la adjudicación de contratos se habían revisado en múltiples ocasiones. Mientras tanto, los contratos actuales con los proveedores de servicios de TIC se habían vuelto a prorrogar por un período de dos años, hasta diciembre de 2021.

222. La Junta también observó que la Oficina de Gestión de Proyectos Institucionales no había preparado ningún informe oficial sobre la situación del proyecto de contratación mundial en 2019 para presentarlo a los órganos de gobernanza o para gestionar los riesgos. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones declaró que se celebraban reuniones internas periódicas dentro de la Oficina, con la División de Adquisiciones y la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro, sobre todas las actividades relacionadas con las adquisiciones y la cadena de suministro.

223. En su quinto informe sobre la situación de la aplicación, el Secretario General declaró que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones estaba preparando un plan de transición de los proveedores de servicios existentes a la nueva modalidad contractual a fin de lograr su meta de utilización óptima de los recursos de TIC. La Junta observó que, a febrero de 2020, la Oficina no había determinado ningún plan de transición de ese tipo. La Oficina declaró que, en el caso de los servicios de aplicaciones, una vez que se adjudicara oficialmente el contrato los planes de transición se determinarían de manera adecuada. Se informó verbalmente a la Junta de que no era necesario preparar un plan de transición de alto nivel para los servicios en la nube, ya que no había ningún proveedor existente y los propios propietarios de las aplicaciones institucionales tenían que aportar insumos para la incorporación a la nube de cada aplicación.

224. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones compartió con la Junta un plan de transición de alto nivel relacionado con los servicios de gestión externalizada, servicios integrados de personal y los servicios basados en pedidos. Sin embargo, la Oficina declaró que el plan no tenía relevancia, ya que los llamados a la presentación de propuestas se habían cancelado. La Junta también observó que, en el acta de la reunión sobre la computación en nube híbrida de fecha 27 de febrero de 2019, se mencionaba que la División de Adquisiciones había propuesto negociar con los proveedores recomendados un plan de tiempo de transición. La Junta opina que es necesario preparar planes de transición detallados con información financiera actualizada de referencia para cada uno de los servicios de TIC.

225. De conformidad con la estrategia de TIC ([A/69/517](#)), la aplicación de los nuevos procesos propuestos, la gobernanza y la estructura de organización de TIC permitirían

gestionar los contratos más eficientemente y optimizar el poder adquisitivo. En su segundo informe anual sobre la aplicación, la Junta había recomendado que se estimaran las economías debidas a la contratación de servicios a nivel mundial. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones informó a la Junta de que no se había preparado ninguna nota conceptual ni ningún estudio de viabilidad para la transición a unos servicios de TIC y aplicaciones de gestión externalizada, integrados y basados en pedidos. Así pues, la Oficina no disponía de ningún dato cuantificable sobre los beneficios que se obtendrían ni de una estimación de las economías que se lograrían mediante la transición a la contratación mundial.

**226. La Junta recomienda que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones tome las medidas necesarias, en consulta con la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro, para elaborar un cronograma y completar el proceso revisado de licitación y la adjudicación de contratos de servicios de TIC.**

**227. La Junta también recomienda que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones prepare planes de transición detallados para cada uno de los proyectos de contratación mundial a fin de facilitar la incorporación de los nuevos proveedores de servicios.**

228. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones aceptó las recomendaciones.

## **2. Gastos evitables en licencias de Microsoft Office 365 y teléfonos de escritorio**

229. De conformidad con la estrategia de TIC, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, como parte de la mejora de la administración, debía asegurar que todos los recursos de TIC se gestionasen de manera óptima.

230. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones informó a la Junta de que, durante la incorporación del personal, un solicitante autorizado (del punto de contacto técnico o de recursos humanos de la entidad) presentaría una solicitud de servicio a través del portal de autoservicio de Unite para obtener una identificación de Unite, correo electrónico, red, teléfono y cualquier servicio de TIC conexo del catálogo de servicios de TIC. El papel de los recursos humanos del departamento cliente consistía en presentar y aprobar una solicitud de servicios con arreglo a los procedimientos establecidos y publicados en la Sede.

231. Los paquetes básicos de informática personal y aplicaciones institucionales (combinados) son de suscripción obligatoria para la Sede. Los servicios de Microsoft Office 365 son proporcionados por la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, y las Naciones Unidas pagan a Microsoft el importe de la licencia por usuario. El número total de licencias de Office 365 era de aproximadamente 62.000 en octubre de 2018 y de 60.000 en octubre de 2019. Se informó a la Junta de que había 1.869 cuentas de usuario inactivas al 31 de diciembre de 2018 y 5.441 al 31 de diciembre de 2019. Las cuentas de usuario que incluían una licencia de Office 365 y un teléfono de IP permanecerían inactivas hasta que se completara el proceso de identificación de la inactividad y la aprobación de su retirada por el punto focal autorizado.

232. Según las tarjetas de tarifas de 2016/17 aplicables para el año 2019, la tarifa por cada licencia de Microsoft 365 Enterprise E3 era de 189,60 dólares al año, mientras que el cargo por el derecho de uso de los teléfonos de IP (teléfonos de escritorio) con PC instalado era de 230 dólares. El gasto anual en concepto de derechos de licencia para las 5.441 cuentas inactivas de Office 365 y los respectivos teléfonos de IP ascendía a 1,03 millones de dólares y 1,25 millones de dólares al año, respectivamente, un gasto que era evitable.

233. Con respecto a las conexiones telefónicas de escritorio, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones informó a la Junta de que estaba realizando un examen de todas las conexiones telefónicas de escritorio que habían estado inactivas, con miras a establecer un enlace con las entidades a las que se había asignado originalmente el equipo de comunicaciones y obtener confirmación de la necesidad de mantener o retirar el equipo. En el caso de las licencias de Office 365, se informó a la Junta de que se había puesto a disposición de cada sección de tecnología sobre el terreno un instrumento para detectar y vigilar las cuentas inactivas y se estaba trabajando para poner esta información a disposición de los departamentos y oficinas.

234. La Junta opina que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, como segunda línea de defensa en el sistema general de rendición de cuentas de la Secretaría y responsable de la administración de los recursos de TIC, debe establecer un enlace proactivo con el punto focal administrativo o los recursos humanos del departamento cliente para el seguimiento y la desactivación de las cuentas inactivas. La Oficina tiene visibilidad en cuanto al uso de las licencias, ya que es el punto de acción final para el “encendido/apagado” de los servicios de TIC. La Junta opina que la cuestión podría señalarse al Comité Directivo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, teniendo en cuenta el posible riesgo operacional y financiero, para velar por una mejor cooperación de los departamentos usuarios.

**235. La Junta recomienda que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones establezca un mecanismo mejorado de colaboración con los puntos focales administrativos respecto de los titulares de cuentas inactivas en sus departamentos u oficinas para desactivar las cuentas y las conexiones telefónicas que ya no sean necesarias.**

**236. La Junta también recomienda que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones considere la posibilidad de informar al Comité Directivo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones sobre los posibles riesgos operacionales y financieros que presentan las cuentas inactivas y solicite su intervención al respecto.**

237. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones aceptó ambas recomendaciones.

### **3. Desfragmentación**

238. De conformidad con la estrategia de TIC, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones tiene el mandato de centrarse en la desfragmentación, la discontinuación de sistemas y la contratación de servicios mundial para que todos los recursos de TIC se gestionen de manera óptima. Se esperaba que la armonización de las funciones de las dependencias regionales de TIC, los centros de datos y los centros de aplicaciones redujera la fragmentación, la ineficiencia y la huella de carbono. En su resolución [69/262](#), la Asamblea General solicitó al Secretario General que prosiguiera sus esfuerzos para reducir la fragmentación en el entorno de la tecnología de la información y las comunicaciones en toda la Secretaría y en todos los lugares de destino y misiones sobre el terreno.

#### *Centros de aplicaciones institucionales*

239. La estrategia de TIC prevé la creación de centros de aplicaciones institucionales como parte del marco de prestación de servicios institucionales. Se propuso fortalecer los centros de aplicaciones existentes en Nueva York, Bangkok y Viena y convertirlos en centros de aplicaciones institucionales. La Junta señaló en su tercer informe sobre

la aplicación que el centro de aplicaciones institucionales de Viena seguía teniendo su propia dependencia de TIC, el Servicio de Tecnología de la Información, que no tenía una relación jerárquica con la Oficial Principal de Tecnología de la Información, como se preveía en la estrategia de TIC.

240. En su informe sobre el cambio del paradigma de gestión en las Naciones Unidas ([A/72/492/Add.2](#)), el Secretario General propuso la creación de un Servicio de Soluciones Institucionales compuesto por la Oficina del Director y los centros de aplicaciones institucionales para América y para Asia, con lo que se quedaría excluido el centro de aplicaciones institucionales de Viena.

241. La Junta observó que la reestructuración, tras las reformas de la gestión, no había solucionado la fragmentación de las aplicaciones y la tecnología de la información y las comunicaciones, ya que el centro de aplicaciones institucionales de Viena seguía sin estar alineado con la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

#### *Dependencias de TIC en otras entidades*

242. En la estrategia de TIC se proponía armonizar las 70 dependencias de TIC existentes en toda la Organización, a fin de reducir la superposición, la desconexión y la redundancia de los objetivos de los entornos de información y datos. La estrategia de TIC también contemplaba velar por que todos los planes en materia de TIC y su ejecución fueran objeto de una gestión rigurosa y procesos de examen. En su quinto informe sobre el estado de aplicación, el Secretario General informó de que una parte importante de la fragmentación se había subsanado mediante la consolidación de las dependencias importantes, los arreglos de gobernanza más sólidos y las actividades participativas en materia de TIC. Se informó a la Junta de que 34 departamentos tenían su propio personal de TIC. En total se trataba de 499 funcionarios.

243. La Junta observó que se habían consolidado cuatro departamentos, a saber, el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión, el Departamento de Apoyo Operacional, el Departamento de Seguridad y la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios, y que el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias se había consolidado parcialmente. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones subrayó que la coordinación había mejorado en los cinco años de aplicación de la estrategia y que las entidades de TIC de toda la Secretaría colaboraban más plenamente, aprovechaban los servicios de asesoramiento y orientación de la Oficina y participaban activamente en los órganos de gobernanza de TIC destinados a reforzar la coherencia.

244. De conformidad con el párrafo 2.2 g) del boletín del Secretario General sobre la organización de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ([ST/SGB/2016/11](#)), la Oficina se encarga de examinar los presupuestos y proyectos financiados con cargo a todas las fuentes de financiación para todas las iniciativas y operaciones de TIC de la Secretaría en el marco de las estructuras de gobernanza existentes antes de ser presentados a la (entonces existente) Oficina de Planificación de Programas, Finanzas y Presupuesto. La Comisión Consultiva ha subrayado que el Oficial Principal de Tecnología de la Información debería participar plenamente en el proceso de preparación de los presupuestos, en particular dando instrucciones claras para preparar las propuestas presupuestarias sobre la base de las normas y prioridades en materia de TIC vigentes en toda la Secretaría ([A/70/755](#), párr. 37). La Comisión Consultiva ha insistido una y otra vez en esta cuestión y ha recomendado que la Oficina examine los presupuestos y proyectos en el marco de las estructuras de gobernanza existentes (véanse [A/71/785](#), párr. 9, [A/72/7/Add.51](#), párr. 13, y [A/73/759](#), párr. 19). La Oficina informó a la Junta de que había proporcionado instrucciones sobre el presupuesto al Contralor, que las había incorporado a las instrucciones

oficiales sobre el presupuesto. Sin embargo, ninguna entidad había presentado sus presupuestos a la Oficina para que los examinara y la Oficina no podía obligarlas a hacerlo. La Oficina también confirmó que no tenía ninguna información sobre el presupuesto de las actividades de TIC en diversas entidades con diferentes fuentes de financiación. La Oficina también informó a la Junta de que no aprovechaba eficazmente la información financiera disponible en Umoja sobre la TIC.

245. La Junta opina que, aunque el período de aplicación de la estrategia de la tecnología de la información y las comunicaciones terminó en febrero de 2020, las dependencias de TIC, que estaban situadas en diferentes departamentos, oficinas y misiones sobre el terreno, seguían estando fragmentadas.

**246. La Junta recomienda que la administración prosiga sus esfuerzos para desfragmentar el entorno de TIC, incluyendo garantizar la supervisión de los presupuestos relacionados con la TIC en toda la Secretaría, los lugares de destino y las misiones sobre el terreno.**

#### **IV. Agradecimientos**

247. La Junta desea expresar su agradecimiento por la cooperación y asistencia prestadas a su personal por la Oficial Principal de Tecnología de la Información, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y sus funcionarios.

*(Firmado)* Kay **Scheller**  
Presidente del Tribunal de Cuentas de Alemania  
Presidente de la Junta de Auditores

*(Firmado)* Rajiv **Mehrishi**  
Contralor y Auditor General de la India  
(Auditor Principal)

*(Firmado)* Jorge **Bermúdez**  
Contralor General de la República de Chile

21 de julio de 2020

## Anexo I

## Estado de la aplicación de las recomendaciones sobre asuntos relacionados con la tecnología de la información y las comunicaciones

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
1	<a href="#">A/67/651</a> , párr. 31	En vías de aplicación.	La administración considera que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha publicado las directrices a este respecto, pero la presentación y ejecución del presupuesto sigue siendo responsabilidad de las jefaturas de los departamentos y oficinas. La Junta de Auditores mantiene su opinión de que no se ha garantizado el cumplimiento de las directrices. Se considera que la recomendación está en vías de aplicación, como también lo ha declarado la administración.			X	
2	<a href="#">A/67/651</a> , párr. 32	En vías de aplicación.	La administración considera que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha publicado las directrices a este respecto, pero la presentación y ejecución del presupuesto sigue siendo responsabilidad de las jefaturas de los departamentos y oficinas. La Junta opina que no se ha garantizado el cumplimiento de las directrices. Además, la Oficina carece de fondos, ya que los departamentos clientes solo pagan parcialmente los servicios que se les prestan. Por lo tanto, la recuperación de gastos es incompleta. Por lo tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación, como			X	

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
3	<a href="#">A/67/651</a> , párr. 39	Como precursor necesario de toda nueva estrategia de TIC, y para reducir los riesgos sustanciales vinculados a la aplicación de un sistema global de planificación de los recursos institucionales, la administración debería documentar claramente aquellos elementos de la cultura, la costumbre, las prácticas y los procesos, así como la información esencial sobre costos y desempeño, que puedan afectar la posibilidad de lograr una transformación global de la TIC en las Naciones Unidas. Con los resultados de ese examen, la administración debería definir los objetivos generales de la Organización y enunciar ambiciones realistas para la prestación global de servicios, unos procesos coherentes y una Organización unificada.	La información clave sobre costos y desempeño ya se encuentra en Umoja, que ya está en pleno funcionamiento (a diferencia de lo que sucedía en 2012, cuando se hizo esta recomendación). Archivo solicitado.	también ha declarado la administración.  La administración ha realizado considerables progresos en la aplicación de la planificación de los recursos institucionales mundiales (Umoja). La administración también ha aprobado una estrategia de TIC definiendo los objetivos generales de la Organización y enunciando ambiciones realistas para la prestación global de servicios, unos procesos coherentes y una Organización unificada. La administración ha aplicado esta estrategia durante cinco años y ha obtenido logros importantes. Las lecciones aprendidas también se utilizarían para adoptar una nueva estrategia, si la hubiera. Se considera que la recomendación se ha aplicado.	X		
4	<a href="#">A/67/651</a> , párr. 41	La administración debería reconocer los cambios que es preciso introducir en las responsabilidades y el modelo operacional de la Secretaría a fin de aplicar una nueva estrategia de TIC, y aceptar que el personal directivo superior sea colectivamente responsable de instituir cambios a nivel de toda la Organización para apoyar al Oficial Principal de Tecnología de la Información.	Ya no es aplicable y también se ha abordado: la estrategia de TIC fue aprobada por la Asamblea General en 2015 y en la reforma de 2019 (véase <a href="#">A/72/492</a> ). Véanse también los pactos (“Senior Leadership Compacts_v2”) y la resolución del compromiso del personal directivo superior. Archivo solicitado.	La administración ha comenzado a utilizar los pactos del personal directivo superior para que el conjunto del personal directivo superior preste apoyo al Oficial Principal de Tecnología de la Información con miras a la aplicación de cambios de la estrategia de TIC en toda la Organización. Se considera que la recomendación se ha aplicado.	X		

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los aconteci- mientos</i>
5 A/67/651, párr. 68	La administración debería elaborar un marco de gobernanza apto para supervisar el desarrollo estratégico de la TIC en las Naciones Unidas. El marco de gobernanza debería establecer claramente las funciones, las obligaciones de rendir cuentas y las responsabilidades, y asegurar que los órganos decisorios cumplan su cometido con independencia de los foros consultivos y de asesoramiento.	La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones proporcionó el mandato del Comité Directivo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y otros órganos de gobernanza. Archivo solicitado.	Se han observado deficiencias en el nuevo marco de gobernanza, que figuran en el presente informe de auditoría. No se ha formalizado una delegación de autoridad. Por lo tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.			X	
6 A/67/651, párr. 101	La administración aceptó la recomendación detallada sobre la seguridad de la TIC expuesta por la Junta en su memorando dirigido a la Presidencia de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto.	<p>a) El plan de acción de diez puntos se elaboró y se ha aplicado para subsanar las deficiencias más urgentes</p> <p>b) Se han elaborado, aprobado y publicado una directiva de política de seguridad de la información y muchos procedimientos técnicos específicos</p> <p>c) Se ha aplicado un mecanismo de autoevaluación para documentar el cumplimiento</p> <p>d) La gravedad de los problemas de seguridad de la Organización se ha comunicado a todos los niveles de la Organización, como lo demuestra el hecho de que el plan de acción de diez puntos se haya presentado a la Asamblea General para su aprobación y haya sido anunciado a nivel mundial por la (entonces) Secretaria General Adjunta de Gestión</p>	Sobre la base de la respuesta de la administración, la recomendación se considera aplicada.		X		

Referencia Núm. en el informe	Recomendación de la Junta	Respuesta de la administración	Evaluación de la Junta	Aplicadas totalmente	En vías de aplicación	Sin aplicar	Superadas por los acontecimientos
7 <a href="#">A/70/581</a> , resumen, recomendación a)	La administración debería esclarecer la función y las facultades del Oficial Principal de Tecnología de la Información en las operaciones sobre el terreno indicando claramente qué actividades requieren un estricto control central y qué actividades requieren o meritan libertad operacional.	<p>e) La cuestión de la ciberseguridad se está debatiendo en todos los niveles de la Organización, incluidos el Grupo Superior de Gestión, el Comité Ejecutivo y el Comité de Gestión</p> <p>f) Reconociendo la necesidad continua de incrementar el cumplimiento y responder a la creciente exposición al riesgo cibernético, el Comité de Gestión aprobó un nuevo plan de acción sobre ciberseguridad en diciembre de 2019.</p> <p>Esta recomendación fue aceptada solo parcialmente (véase <a href="#">A/72/492</a> en lo que respecta a las funciones). No hay una “función del Oficial Principal de Tecnología de la Información sobre el terreno”, sino solo una “función del Oficial Principal de Tecnología de la Información”. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones desea pedir a la Junta que considere que esta cuestión ha quedado superada por los acontecimientos, como resultado de la reforma.</p>	En su informe titulado “Cambiar el paradigma de la gestión en las Naciones Unidas: implementar una nueva estructura de gestión para aumentar la eficacia y fortalecer la rendición de cuentas” ( <a href="#">A/72/492/Add.2</a> ), el Secretario General indicó que, atendiendo a las recomendaciones formuladas por la Junta de Auditores (véase <a href="#">A/67/651</a> ) y tomando como base la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) ( <a href="#">A/69/517</a> ), se habían venido realizando esfuerzos para conseguir un equilibrio apropiado entre la libertad operacional y el control central. Dada su función esencial, el Secretario General propuso establecer la TIC como un pilar unificado, bajo la dirección del Subsecretario General y Oficial Principal de Tecnología de la Información. En el mismo informe ( <a href="#">A/72/492/Add.2</a> ), el Secretario General también declaró que contar con un enfoque unificado garantizaría el éxito de la aplicación		X		

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
8	A/70/581, resumen, recomendación b)	La administración debería reevaluar el realismo del calendario previsto para la aplicación de la estrategia y reforzar el enfoque de gestión de proyectos, entre otras cosas con la introducción de arreglos de garantía independientes.	La estrategia de TIC en vigor termina el 10 de febrero de 2020. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones no puede presentar una estrategia a la Asamblea General sin que se le solicite. La Oficina sabrá si habrá una nueva estrategia cuando la Asamblea General emita una nueva resolución. En su cuarto informe, la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto ha solicitado una nueva estrategia de TIC para los próximos cinco años.  La Oficina desea solicitar a la Junta que considere que esta recomendación ha sido superada por los acontecimientos	de la estrategia mundial de TIC. Se propuso un modelo coherente de prestación de servicios, que comprendía tres capas interrelacionadas (en los planos mundial, regional y local) para el único pilar de TIC. Por lo tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.	La administración no reevaluó el calendario previsto para la aplicación de la estrategia y reforzar el enfoque de gestión de proyectos, entre otras cosas con la introducción de arreglos de garantía independientes durante la fase de aplicación de la estrategia. Sin embargo, como el tiempo para la aplicación de la estrategia había terminado, no se podía hacer nada con respecto a los proyectos que se estaban ejecutando como parte de la estrategia. La Junta espera que estos aspectos se tengan en cuenta en los futuros proyectos de estrategia de TIC que se adopten, si los hubiera. En cuanto a esta recomendación, ha sido superada por los acontecimientos.		X
9	A/70/581, resumen, recomendación c)	Oficializar con carácter urgente las políticas y los procedimientos institucionales de TIC, incluidas las estructuras de gobernanza y las disposiciones de delegación de autoridad que proceda, a fin de que existan las facultades y las obligaciones de rendición de cuentas necesarias para apoyar la aplicación de la estrategia de TIC.	Delegación de autoridad (actualmente en el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión). Se proporcionaron los documentos de actualización de políticas y de nueva gobernanza de las TIC, en los que figuran información actualizada sobre políticas y un mandato de gobernanza para 2019.	Aún no se ha formalizado una delegación de autoridad. Por lo tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.		X	

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los aconteci- mientos</i>
10 <a href="#">A/70/581</a> , resumen, recomendación d)	La administración debería establecer un marco sólido de cumplimiento en el que se determinen las facultades necesarias para asegurar la observancia de las políticas de TIC a nivel de toda la Secretaría, incluidas las relativas a la seguridad de la información.	El cumplimiento de las políticas y de los objetivos relacionados con la aplicación de la estrategia de TIC se lleva a cabo a través de los nuevos órganos de gobernanza establecidos a raíz de las reformas de la gestión. En el ámbito de la seguridad de la información, se ha establecido una función de autoevaluación del cumplimiento. Se podría hacer referencia al mandato y las actas de reunión del Comité Directivo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Archivo solicitado.	La Junta observó que había 14 políticas sobre seguridad de la información en vigor; sin embargo, no existía una función dedicada a la vigilancia del cumplimiento en la Oficina. El hecho de que no se supervisen las políticas existentes aumenta el riesgo para la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos, teniendo en cuenta la adopción por el Departamento de plataformas y servicios basados en la nube y su intención de adoptar sistemas basados en la inteligencia artificial en las Naciones Unidas. Por lo tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.		X		
11 <a href="#">A/70/581</a> , resumen, recomendación f)	La administración debería elaborar un estado de cuentas que especifique los costos y beneficios previstos de la aplicación de la estrategia revisada de TIC a fin de dar prioridad a las actividades estratégicas y dotarlas de suficientes recursos.	Los detalles de los costos, el presupuesto y los gastos del proyecto se proporcionaron en una hoja de Excel, con el título "Costs 8 Strategic ICT Projects-FINAL 20190118". Se necesita la orientación de la Junta sobre la forma de aplicar esta recomendación.	En la declaración proporcionada por la Oficina se mencionan los costos, el presupuesto y los gastos del proyecto. Sin embargo, en el documento no figuraba información detallada sobre los beneficios de los proyectos. La recomendación se centraba en la utilización de los costos y beneficios para permitir el establecimiento de prioridades con respecto a las actividades estratégicas. Se observó que la Oficina solo había elaborado una declaración de beneficios para un proyecto de racionalización de las aplicaciones que también se encontraba en su informe final del proyecto. Así pues, la Oficina no realizó ese análisis para los proyectos durante la aplicación de la estrategia. Sin embargo, la aplicación de la estrategia ha llegado a su fin y, por lo				X

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
12 <a href="#">A/70/581</a> , resumen, recomendación g)	La administración debería aumentar la visibilidad del personal directivo superior en la conducción del proceso de aplicación de la estrategia de TIC para lograr que todos los departamentos se empeñen en aplicar la estrategia revisada que encomendó la Asamblea General en este ámbito, y que cualquier desacuerdo o dificultad que surja en su aplicación se evalúe y se resuelva oportunamente.	En los programas de las reuniones del Comité de Gestión figuraban las cuestiones de seguridad de la TIC. Archivo solicitado.	tanto, la recomendación ha quedado superada por los acontecimientos.  En el marco de la estrategia de TIC (véase el párrafo 9 del informe), la estrategia básica dependía del fortalecimiento del marco de gobernanza y liderazgo y de la utilización óptima de los recursos, la labor sustantiva y las prioridades de TIC. Los objetivos de TIC solo se cumplirán si se cuenta con estructuras de gobernanza global y utilizando los recursos de esa tecnología para optimizar los resultados. La cuestión mencionada en la respuesta es un incidente aislado de participación del personal directivo superior. Sin embargo, la Junta observó que el Comité Directivo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, que había sustituido al Comité Ejecutivo sobre TIC y a la Junta para la Tecnología de la Información y las Comunicaciones, no tenía una participación representativa y adecuada de los departamentos y oficinas clientes. Dado que la cuestión es pertinente independientemente de la conclusión del período de aplicación de la estrategia de TIC, la Junta considera que la recomendación está en vías de aplicación.			X	
13 <a href="#">A/72/151</a> , párr. 21	La administración debe velar por que: a) los órganos establecidos con arreglo al marco de gobernanza de la TIC participen activamente en la supervisión de los progresos, solucionando las cuestiones interdepartamentales para garantizar	En cuanto a la parte a), la administración cuenta con una nueva estructura de gobernanza a raíz de las reformas de la gestión. Se proporcionaron el mandato y las actas de reunión del Comité	El marco de gobernanza de TIC continuaría. En el recién creado órgano de gobernanza de la TIC, es decir, el Comité Directivo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, en sustitución del anterior Comité Ejecutivo de la TIC			X	

Referencia Núm. en el informe	Recomendación de la Junta	Respuesta de la administración	Evaluación de la Junta	Aplicadas totalmente	En vías de aplicación	Sin aplicar	Superadas por los acontecimientos
	la aplicación de la estrategia de conformidad con la resolución 69/262 de la Asamblea General; b) las medidas de desempeño para valorar la aplicación de la estrategia previstas en el pacto del personal directivo superior sean más objetivas y cuantificables; c) se adopten medidas inmediatas para publicar las políticas necesarias en materia de delegación y designación; y d) los departamentos presenten hojas de ruta y adopten las medidas necesarias para armonizar sus planes de actividades con la estrategia.	<p>Directivo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. En cuanto a la parte b), se proporcionaron los indicadores revisados que figuraban en los pactos.</p> <p>Por lo que respecta a la parte c), la delegación de autoridad y el marco de rendición de cuentas en el ámbito de las TIC se hizo como parte del marco general de delegación de autoridad preparado por el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión. Se proporcionó la matriz de prioridades de delegación de autoridad elaborada por el Departamento. Esta tarea corresponde ahora al Departamento.</p> <p>En cuanto a la parte d), la hoja de ruta de TIC fue elaborada por el Departamento de Comunicación Global en 2020 y la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones celebrará un taller con el Departamento de Operaciones de Paz para elaborar una hoja de ruta.</p>	<p>y la Junta para la Tecnología de la Información y las Comunicaciones, no hay una representación justa de otros departamentos u oficinas (responsables institucionales o entidades que reciben servicios) para velar por la armonización de las actividades de TIC con las prioridades y los objetivos institucionales. A falta de esa representación, no se puede mantener el compromiso proactivo para resolver las cuestiones interdepartamentales. La delegación de autoridad aún no se ha formalizado. La administración no proporcionó la hoja de ruta a la Junta. Sin embargo, como el período de aplicación de la estrategia ha terminado, no es posible alinear los planes de actividades con la estrategia de TIC. Por consiguiente, se considera que la recomendación está en vías de aplicación a los efectos de las partes a) y c), mientras que se considera que la parte b) está en vías de aplicación y la parte d) ha sido superada por los acontecimientos.</p>				
14 A/72/151, párr. 33	El Oficial Principal de Tecnología de la Información y la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, como autoridad central responsable de aplicar y supervisar la estrategia, no solo debe hacer un seguimiento estricto de los plazos del proyecto, sino también vigilar el costo de cada uno de los proyectos estratégicos a fin de asegurar la transparencia y la	La estrategia quinquenal de TIC se completó en diciembre de 2019 y los proyectos de la estrategia de TIC restantes de los que se informa en el documento A/73/384 se cerraron oficialmente, salvo en lo que respecta a la contratación de servicios global. Además, en el documento A/74/353 se dan detalles sobre la finalización y el estado final de la estrategia de TIC.	La Oficina cerró seis de los siete proyectos estratégicos incompletos en 2019. Las deficiencias en el seguimiento de los proyectos se han señalado en informes anteriores y en el actual informe de la Junta sobre el estado de la aplicación relativo al cierre de los proyectos. Sin embargo, en un momento en que la aplicación de la estrategia de TIC llega a su fin,				X

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
	rendición de cuentas cuando se realicen inversiones importantes.	Se proporcionaron las solicitudes de cambio que habían cerrado los proyectos.	esta recomendación se considera superada por los acontecimientos.				
15 <a href="#">A/72/151</a> , párr. 40	La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones debería ultimar la tarea de formular y promulgar políticas de TIC con plazos concretos e implantar la función de autorregulación prevista para asegurar el cumplimiento.	En 2019 se revisaron 10 procedimientos técnicos, se creó una nueva directriz y se revisó el boletín del Secretario General. Se están examinando ocho procedimientos técnicos adicionales y se prevé la revisión de tres procedimientos técnicos y cinco documentos normativos. Se creará una nueva política sobre la privacidad de los datos. De conformidad con la estrategia del Secretario General en materia de datos, aprobada el 16 de abril de 2020, se establecerá un marco de protección y privacidad de los datos en toda la Organización, que se guiará por los principios de protección de los datos personales y la privacidad. Se prevé que esto incluya un boletín del Secretario General y políticas de aplicación a nivel de departamentos y dependencias.	El hecho de que no existiera una política sobre la privacidad de los datos y se aplicaran políticas obsoletas, como la relativa a la clasificación y el manejo de la información, entrañaba un riesgo para la confidencialidad y la integridad de los datos, y esto requiere una consideración especial en vista de la utilización de la nube pública para el funcionamiento de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. De conformidad con la estrategia del Secretario General en materia de datos, la Oficina debe trabajar en una de las próximas medidas a corto plazo de alta prioridad, entre las que figuran el trazado y la evaluación de las lagunas en los reglamentos, normas y políticas, así como en los mecanismos y procesos de supervisión, y su actualización. La Junta también ha llegado a la conclusión, en informes anteriores y en el presente informe, de que no se ha supervisado debidamente el cumplimiento de las políticas. La cuestión del cumplimiento de las políticas está en curso; por lo tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.			X	
16 <a href="#">A/72/151</a> , párr. 45	La administración debería velar por que se destinen fondos suficientes para aplicar el plan de capacitación.	La recomendación, tal como está escrita, ha sido atendida. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha solicitado financiación; sin embargo, a diferencia de lo que se	La Oficina consideró que había solicitado la financiación necesaria pero no estuvo en condiciones de obtener financiación suficiente. La Junta entiende las limitaciones que afectan a los recursos y considera		X		

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
		recomendaba originalmente, la Junta solicita ahora que se lleve a cabo la capacitación. Se ha definido un documento completo de estrategia de capacitación. Se ha incrementado la capacitación a pesar de la financiación limitada. La capacitación se centra en esferas estratégicas. Archivo solicitado.	que esta recomendación se ha aplicado.				
17 <a href="#">A/72/151</a> , párr. 50	Se debería acelerar la formulación y aplicación del marco de gestión del rendimiento de la TIC.	La labor relativa al marco de gestión del rendimiento está en suspenso debido a la falta de recursos.	La administración había declarado que se elaboraría una metodología de sistema de calificación para medir el rendimiento de las unidades de TIC que abarcara todas las funciones de TIC y que la metodología se basaría en medidas clave y en la presentación de informes por los propios interesados. La Oficina ha declarado ahora que la metodología estaba en suspenso debido a la falta de recursos. Dado que la cuestión sigue teniendo importancia incluso después del fin del período de aplicación de la estrategia de TIC, se considera que esta recomendación está en vías de aplicación.		X		
18 <a href="#">A/72/151</a> , párr. 55	La administración debería velar por que todo el personal complete la formación obligatoria sobre seguridad de la información.	La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones considera que la recomendación se ha aplicado. El 18 de diciembre de 2019, el Comité de Gestión aprobó un nuevo plan de acción sobre ciberseguridad, en el que se encomendaba a todos los departamentos y oficinas que velasen por el cumplimiento de este requisito por su personal. La Oficina informará sobre la aplicación al Comité de Gestión, que está presidido por el Jefe de	La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones no ha logrado mejoras con respecto a la situación de los años anteriores en lo relativo a la proporción de personal que recibe esta capacitación obligatoria. Según el plan de acción de ciberseguridad, todo el personal debía completar la capacitación obligatoria para el primer trimestre de 2020. Por lo tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.		X		

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
19	<a href="#">A/72/151</a> , párr. 60	<p>Gabinete. Actualmente se están preparando directrices de aplicación para los departamentos y oficinas. Se proporcionaron el plan de acción de ciberseguridad y las actas del Comité de Gestión. Archivo solicitado.</p> <p>La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones considera que la recomendación se ha aplicado. Las autoevaluaciones anuales forman parte del nuevo plan de acción de ciberseguridad aprobado por el Comité de Gestión. Actualmente se están preparando directrices de aplicación para los departamentos y oficinas. Se proporcionó el plan de acción de ciberseguridad. Archivo solicitado.</p>	<p>El nuevo plan de acción de ciberseguridad requiere que los departamentos y oficinas que crean y operan sitios web o aplicaciones realicen una autoevaluación de los sitios web y aplicaciones con respecto a las políticas clave de seguridad de la información y los requisitos mínimos de seguridad para el primer trimestre de 2020. Teniendo en cuenta que el Comité de Gestión supervisaría la cuestión, se considera que esta recomendación se ha aplicado.</p>		X		
20	<a href="#">A/72/151</a> , párr. 67	<p>Se deben examinar los criterios para determinar la importancia crítica de las aplicaciones y se debe comprobar cuántas de ellas tienen verdaderamente ese carácter, sobre la base del correspondiente análisis; y se debe reducir progresivamente el número de aplicaciones críticas, sustituyéndolas por nuevos sistemas y aplicaciones a nivel institucional mediante la consolidación y la racionalización.</p> <p>La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones considera que la recomendación se ha aplicado. Se proporcionó la lista de aplicaciones esenciales del Equipo Superior de Políticas para Emergencias, “UNHQ critical applications” (aplicaciones esenciales de la Sede de las Naciones Unidas). La determinación de la importancia esencial excede el mandato de la Oficina; corresponde al Equipo Superior de Políticas para Emergencias. El Equipo es el órgano que establece las aplicaciones esenciales de las Naciones Unidas. Archivo solicitado</p>	<p>La importancia esencial de una aplicación sigue evaluándose de acuerdo con los criterios elaborados por el Equipo Superior de Políticas para Emergencias en julio de 2015. El número de aplicaciones esenciales se mantuvo en 24, según la evaluación realizada en 2015. La Junta había observado que 17 aplicaciones esenciales relacionadas con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno no se habían considerado esenciales y, por lo tanto, no se habían incluido en la lista final de 24 aplicaciones esenciales que requerían planes de recuperación en caso de desastre. La administración no pudo llevar adelante el ejercicio de determinación de aplicaciones</p>			X	

Referencia Núm. en el informe	Recomendación de la Junta	Respuesta de la administración	Evaluación de la Junta	Aplicadas totalmente	En vías de aplicación	Sin aplicar	Superadas por los acontecimientos
21 <a href="#">A/72/151</a> , párr. 77	Se deben acelerar los progresos para racionalizar y armonizar los sitios web y para normalizar y consolidar las aplicaciones, a fin de mitigar los riesgos de seguridad, reducir los costos y optimizar el valor de las aplicaciones.	Se solicita que esta recomendación se archive cuando se emita la próxima instrucción administrativa sobre la publicación de sitios web de las Naciones Unidas. Se ha cerrado el proyecto de armonización de la web conexo (la Oficina de Gestión de Proyectos Institucionales proporcionará la documentación de cierre). Unite Web se ha presentado como la solución de gestión de contenidos web institucionales para apoyar el cumplimiento y la gobernanza. La gobernanza de los sitios web es responsabilidad compartida del Departamento de Comunicación Global y la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Todos los sitios web construidos sobre Unite Web cumplen las normas en las esferas de tecnología, seguridad, marcas, multilingüismo y accesibilidad para los discapacitados. El Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión está	esenciales más allá de lo que había realizado en noviembre de 2015. La Junta opina que es necesario realizar un examen, ya que ha transcurrido un tiempo considerable y probablemente se habrán producido cambios en las aplicaciones y en su importancia. Se sugiere que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones se ocupe del asunto con el Equipo Superior de Políticas para Emergencias para actualizar la lista de aplicaciones esenciales. Se considera que la recomendación está en vías de aplicación.	La instrucción administrativa estuvo en fase de proyecto durante más de un año y no se ha publicado oficialmente hasta la fecha; las directivas emitidas por el Comité de Gestión no estaban en forma escrita; los sitios web existentes y nuevos no cumplían las cinco esferas clave mencionadas en el presente informe. Dado que el incumplimiento plantea riesgos de seguridad y que hay que seguir racionalizando los sitios web y las aplicaciones, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.	X		

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
		publicando una instrucción administrativa en la que se ofrece información detallada sobre la gobernanza y el cumplimiento de todos los sitios web públicos de la Secretaría. Antes de la instrucción administrativa, todas las jefaturas de departamento recibían instrucciones a través del Comité de Gestión sobre estos requisitos de cumplimiento, independientemente de sus acuerdos de acogida. La Oficina también les ha informado de su obligación de registrar los sitios web públicos en Unite Apps, incluido su cumplimiento. El cumplimiento continuo es una cuestión operacional que continúa más allá del alcance del proyecto que estableció Unite Web y la estructura y/o proceso de gobernanza. Archivo solicitado.					
22 A/72/151, párr. 86	La administración debería establecer una medida de la tasa de resolución en el primer nivel clasificando las solicitudes de servicios que potencialmente podrían resolverse en ese primer nivel.	Conviene señalar que dar una respuesta precisa supone excluir del primer nivel todas las incidencias destacadas, pues quedan fuera del alcance de las actividades del Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios. Se ha tomado esta medida y es responsabilidad del equipo del modelo global de prestación de servicios, con la creación del catálogo global compartido de servicios administrativos.	Los criterios de desempeño de los servicios de asistencia a los usuarios aún no se habían formalizado. El catálogo de servicios mundiales también estaba en proceso de consolidación y se espera que la consolidación del catálogo de servicios en el marco del Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios de Brindisi se produzca no más tarde del tercer trimestre de 2020. Por lo tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.			X	

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
23 <a href="#">A/72/151</a> , párr. 105	Se deberían revisar debidamente las políticas pertinentes con miras a garantizar que las adquisiciones de TIC que superen determinado límite se tramiten a través de Umoja y se sometan a un examen centralizado por la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones para velar por la uniformidad, la normalización, el cumplimiento de las políticas de TIC y el análisis comparativo de los costos.	La vacante para el puesto de Oficial Adjunto de Gestión de Contratos se volvió a anunciar en el tercer trimestre de 2019 y el proceso de contratación está en su fase final. Entretanto, la Oficina sigue colaborando con la División de Adquisiciones y la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro para traducir las necesidades estratégicas y operacionales de la TIC en planes globales y reducir o eliminar la duplicación de esfuerzos en el proceso de licitación.	No se preparó ninguna nota conceptual ni ningún estudio de viabilidad para los proyectos de contratación mundial de servicios y la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones no disponía de datos cuantificables sobre los beneficios que se derivarían de la contratación mundial. No se hizo esa revisión de la política sobre adquisiciones de TIC, como se había recomendado. Por lo tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.				X
24 <a href="#">A/72/151</a> , párr. 106	Se debería elaborar una hoja de ruta clara para optimizar los beneficios en función de los costos mediante la contratación de servicios a nivel mundial.	La adjudicación del contrato de los servicios de gestión externalizada y basados en pedidos está todavía pendiente de finalización y se espera que se complete antes de finales de 2019. Los servicios de aplicaciones de desarrollo de programas informáticos se encuentran en la fase final del proceso de licitación y se espera que el contrato se adjudique también antes de finales de 2019. También se espera que la adjudicación de contratos para servicios en la nube se realice antes de finales de 2019.	El plazo para la aplicación de la estrategia de las TIC ha llegado a su fase final y la adjudicación de contratos para servicios de aplicaciones, servicios de TIC y Amazon Web Services (servicios basados en la nube) todavía no se habían completado en febrero de 2020. La Oficina no disponía de datos cuantificables de los beneficios que se obtendrían de la contratación mundial de servicios. Por lo tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.				X
25 <a href="#">A/72/151</a> , párr. 112	La administración debería adoptar medidas eficaces para garantizar la aplicación del marco institucional de ejecución y reducir la fragmentación de los recursos de TIC.	En vías de aplicación.	La implantación de aplicaciones a través de los centros de aplicaciones institucionales no se ha llevado a cabo; sin embargo, las aplicaciones y los sitios web se desarrollan también fuera de los centros de aplicaciones institucionales. La consolidación de las actividades de nivel I de la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones				X

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
26 <a href="#">A/73/160</a> , párr. 25	Se deberían 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.	Se elaboró un nuevo marco de gobernanza después de la reforma. Se proporcionaron el mandato y las actas del Comité Directivo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, con el título “Final ICT governance agreed Friday 24 May” (gobernanza final de las TIC acordada el viernes 24 de mayo). Archivo solicitado.	sigue en curso y está planificada hasta finales de 2021; el catálogo local de Brindisi todavía no ha sido migrado en lo que respecta a varias aplicaciones de SharePoint y aplicaciones heredadas. De 70 dependencias de TIC, solo se han consolidado cuatro y una dependencia (dependiente del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias) se ha consolidado parcialmente. El centro de aplicaciones institucionales de Viena no forma parte del Servicio de Soluciones Institucionales establecido en el marco de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Por lo tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.  El órgano de gobernanza de la TIC posterior a la reforma, es decir, el Comité Directivo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (formado en sustitución de los órganos anteriores, el Comité Ejecutivo sobre TIC y la Junta para la Tecnología de la Información y las Comunicaciones), no cuenta con representación de otros departamentos u oficinas para garantizar la armonización de las actividades de la TIC con las prioridades y objetivos de la Organización y mejorar la transparencia, ni siquiera después de la revisión del marco de gobernanza. Por lo tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.			X	

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
27 <a href="#">A/73/160</a> , párr. 26	La administración debería establecer un marco de gestión del rendimiento que disponga de parámetros y sistemas de medición adecuados, que permitan ajustar las iniciativas de TIC al objetivo estratégico de las Naciones Unidas en un plazo de tiempo fijado.	La labor relativa al marco de gestión del rendimiento está en suspenso debido a la falta de recursos.	La administración había declarado que se elaboraría una metodología de sistema de calificación para medir el rendimiento de las unidades de TIC que abarcara todas las funciones de TIC y que la metodología se basaría en medidas clave y en la presentación de informes por los propios interesados. La Oficina ha declarado ahora que la metodología estaba en suspenso debido a la falta de recursos. Dado que la cuestión sigue teniendo importancia incluso después del fin del período de aplicación de la estrategia de TIC, se considera que esta recomendación está en vías de aplicación.			X	
28 <a href="#">A/73/160</a> , párr. 41	La administración debería colaborar de manera proactiva con los departamentos usuarios para determinar las deficiencias en materia de políticas en las esferas emergentes y elabore planes de acción para enmarcar esas políticas.	El compromiso de la administración con los departamentos usuarios se muestra en las actas de las reuniones del Comité de Políticas de TIC facilitadas a la Junta. El mandato del Comité de Políticas de TIC muestra que oficinas y departamentos están incluidos como miembros en el Comité de Políticas de TIC. Archivo solicitado.	Como se desprende claramente de las actas de las reuniones del Comité de Políticas de TIC, aún no se han abordado plenamente las deficiencias en materia de políticas en las nuevas esferas. Por lo tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.			X	
29 <a href="#">A/73/160</a> , párr. 50	La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones debería velar por que se expidan, y registren apropiadamente, las certificaciones necesarias para desempeñar funciones relativas a la TIC.	La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones puede hacer un seguimiento de las certificaciones obtenidas por el personal que desempeña funciones de TIC. Se proporcionó un documento de Excel que hacía un seguimiento de las certificaciones, "OICT_SM_Certifications". Archivo solicitado.	Sobre la base de la respuesta de la administración, se considera que la recomendación ha sido aplicada.	X			

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
30 <a href="#">A/73/160</a> , párr. 55	La administración debería adoptar las medidas adecuadas para mitigar los riesgos relativos a los componentes del proyecto en el contexto de la incorporación de Umoja y vele por que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, en colaboración con la oficina de proyectos de Umoja, garantice la transferencia de conocimientos a fin de facilitar la incorporación de Umoja a medida que se vaya produciendo.	En vías de aplicación.	Dado que el proceso aún continúa, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.		X		
31 <a href="#">A/73/160</a> , párr. 79	<p>a) La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones debería seguir colaborando con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, las oficinas fuera de la Sede y las comisiones regionales para mejorar la visibilidad de los activos de TIC;</p> <p>b) Se debería realizar un análisis de la relación costo-beneficio con vistas a decidir sobre la ampliación del alcance de los sistemas de detección de intrusiones para incluir todos los recursos fundamentales de TIC de toda la Secretaría;</p> <p>c) Se debería dar prioridad a finalizar la segmentación de las redes, como se había previsto originalmente; y</p> <p>d) Se deberían tomar medidas para concluir la política de privacidad de datos de las Naciones Unidas lo antes posible.</p>	Se ha aplicado la parte a) de esta recomendación. Además del System Centre Configuration Manager que se aplica en los sistemas de Windows, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, a través del Centro Mundial de Servicios, utiliza HP uCMDB, que proporciona una cobertura más completa de los activos de TIC (por ejemplo, sistemas de Windows y Linux, servidores físicos y virtuales, cajas, servidores blade y servidores ESX). Se incluyen las aplicaciones de la Oficina alojadas en el Centro Mundial de Servicios. Como prueba de la aplicación de esta recomendación, se presentó una captura de pantalla de HP uCMDB en la que se muestran las aplicaciones de la Oficina. En cuanto a la parte b), el contrato actual de servicios gestionados de detección de intrusiones deberá ser objeto de una nueva licitación en 2020. Las necesidades adicionales para los lugares que actualmente no están en el ámbito de aplicación se	Continúan las medidas sobre la visibilidad de los activos y la sustitución de los activos obsoletos y la segmentación de redes aún no ha concluido. De conformidad con la estrategia del Secretario General en materia de datos, la Oficina debe trabajar en una de sus próximas medidas a corto plazo de alta prioridad, entre las que figuran el trazado y la evaluación de las lagunas en los reglamentos, normas y políticas, así como en los mecanismos y procesos de supervisión, y su actualización. Por lo tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.		X		

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
		<p>incluirán en las solicitudes de propuestas, y se hará una determinación final basada en los costos reales en función de las respuestas a las solicitudes de propuestas. En cuanto a la parte c), la segmentación completa de redes requiere recursos adicionales, gastos de capital para la compra de equipos adicionales de red y servicios profesionales para implementar el nuevo diseño de la red. Lamentablemente, la administración no pudo asignar recursos para llevar a cabo esta actividad totalmente. En la Sede de Nueva York, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones hizo una segmentación parcial de la red a nivel de centro de datos. La red de usuarios no se segmentó por falta de recursos. La Oficina está analizando actualmente la segmentación de los usuarios basada en programas informáticos sobre la base de la herramienta de protección de punto final utilizada en la Secretaría. Con respecto a la parte d), de conformidad con la estrategia del Secretario General en materia de datos, aprobada el 16 de abril de 2020, se establecerá un marco de protección y privacidad de los datos en toda la Organización, que se guiará por los principios de protección de los datos personales y la privacidad. Se prevé que esto incluya un boletín del Secretario General y políticas de aplicación a nivel de departamentos y dependencias.</p>					

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
32 A/73/160, párr. 101	La administración debería determinar el número de aplicaciones básicas que deben mantenerse y trabajar para racionalizar las aplicaciones detectando las aplicaciones que se superponen en las mismas esferas.	La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones considera que la recomendación se ha aplicado. Se ha alcanzado el objetivo de la estrategia de TIC (véase el documento de cierre del proyecto de la Oficina de Gestión de Proyectos Empresariales) y la actividad en curso se ha incorporado a las operaciones de la Oficina. La Oficina se ha dedicado a catalogar las aplicaciones, incluidas las que se utilizan para fines parecidos. Evitar construir o adquirir aplicaciones duplicadas es parte de las operaciones normales en curso del Servicio de Soluciones Institucionales. Antes de adquirir o crear aplicaciones, el Servicio de Soluciones Institucionales comprueba si se pueden utilizar plataformas preexistentes y también hace referencia a Unite Apps durante este proceso. La administración también se dirige habitualmente a homólogos del sistema de las Naciones Unidas para examinar estrategias de solución. Los puntos focales de TI de los departamentos y los gerentes de relaciones institucionales de la Oficina también siguen este proceso y consultan al Servicio de Soluciones Institucionales cuando se solicitan aplicaciones. Se espera que esta actividad prosiga hasta la finalización de la estrategia de TIC y después de ella, como parte de las operaciones normales de la Oficina, a pesar de que se han llevado a cabo las reducciones previstas. Además, la Oficina lleva	La Junta ha encontrado múltiples aplicaciones y una ausencia de hojas de ruta claras para determinar las redundancias y reducir el número de aplicaciones. Sin embargo, en la presente auditoría también se han incluido recomendaciones similares con información más detallada (la enmienda del documento de procedimiento técnico entre otras cosas.). La Junta considera que esta recomendación se encuentra en vías de aplicación.		X		

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
33	<a href="#">A/73/160</a> , párr. 108	<p>a cabo un ejercicio anual de inventario de los activos de programas informáticos en el que se pide a los puntos focales departamentales que examinen y actualicen la información sobre las aplicaciones pertenecientes a sus departamentos.</p> <p>Archivo solicitado.</p>	<p>El proyecto había sido cerrado prematuramente por la Oficina en 2019 y también fue examinado por la Junta en el informe <a href="#">A/74/177</a> de 2019. Dado que los hitos y plazos del proyecto no son aplicables. Se considera que la recomendación ha sido superada por los acontecimientos.</p>				X
34	<a href="#">A/73/160</a> , párr. 118	<p>La administración debería elaborar un plan de aumento a largo plazo, teniendo en cuenta la vida de los activos y los cambios tecnológicos, e indicar los requisitos en las solicitudes presupuestarias de manera oportuna.</p>	<p>Como se ha señalado anteriormente, en el informe que se presentará a la Asamblea General en su septuagésimo cuarto período de sesiones figurará una propuesta para reforzar el mantenimiento de la infraestructura en 2020 (aplazado desde 2019) a fin de atender las necesidades fundamentales de todos los lugares de destino para reemplazar el equipo y los sistemas obsoletos en las esferas de la gestión de conferencias, los sistemas multimedia, la radiodifusión, las comunicaciones audiovisuales y la ciberseguridad, y como parte</p>	<p>Está en marcha un proceso. Por lo tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.</p>		X	

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
		integrante de un plan de inversiones de capital para el período 2021-2025, sobre la base de las aportaciones de todas las entidades, para la sustitución de equipos y sistemas obsoletos, la mejora concomitante de las capacidades para cumplir los requisitos actuales, el cumplimiento de las normas de la industria y los servicios necesarios para mantener y operar sin problemas esos sistemas. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones seguirá celebrando consultas con la Oficina de Planificación de Programas, Finanzas y Presupuesto sobre el proyecto de informe.					
35 <a href="#">A/73/160</a> , párr. 126	La administración debería buscar y documentar las oportunidades de contratación de servicios a nivel mundial, y presentar además una estimación de las economías.	La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones sigue buscando oportunidades en las que resulte óptimo contratar servicios a nivel mundial y colaborará con la Secretaría y el régimen común de las Naciones Unidas para que la contratación de servicios a nivel mundial se lleve a cabo y esté disponible. Se están estimando las economías derivadas de utilizar contratos mundiales.	En la presente auditoría se informó a la Junta de que no se había preparado un estudio de viabilidad de dos proyectos. Tampoco se han preparado planes de transición y no se han cancelado los llamados a presentación de propuestas para el contrato de servicios de TIC. Por lo tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.		X		
36 <a href="#">A/73/160</a> , párr. 127	Se deberían finalizar los contratos pendientes en los plazos establecidos para permitir la utilización óptima de los recursos.	La adjudicación de la prestación de servicios de desarrollo de programas informáticos y aplicaciones se encuentra en la fase de negociación de contratos con los proveedores, y la División de Adquisiciones prevé que los contratos se adjudiquen durante el segundo trimestre de 2020. Tras un examen realizado por el Comité de	En vista de la respuesta de la administración, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.		X		

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
		<p>Contratos de la Sede, se recomendó que se rechazaran las propuestas de adjudicación a los proveedores de servicios de gestión externalizada, servicios integrados de TIC y servicios basados en pedidos, que se examinara y actualizara el requisito de siete años y que se publicara una nueva licitación, sobre la base de la experiencia adquirida en la licitación original. Se aprobó la nueva prórroga de los contratos vigentes con los proveedores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones por un período de 1+1 años, hasta el 31 de diciembre de 2021, a fin de proporcionar cobertura operacional durante el período de la nueva licitación. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones está revisando el alcance de la labor y la nueva licitación se publicará una vez que el alcance de la labor se haya finalizado y se comunique a la División de Adquisiciones, en principio durante el segundo trimestre de 2020.</p>					
37	A/73/160, párr. 140	<p>La administración debe elaborar un plan con plazos precisos para la sustitución de equipo de videoconferencia a fin de asegurar la resiliencia de los servicios de videoconferencia.</p>	<p>La plataforma de videoconferencias consta de tres componentes: terminales, infraestructura y sistema de puente. Cuando las terminales y sus equipos periféricos alcancen el final de su vida útil serán reemplazados o retirados de forma gradual, debido a las limitaciones presupuestarias y al uso eficaz de los recursos disponibles. Para esos puntos finales, los responsables</p>	<p>Según la respuesta proporcionada, la recomendación está aún en vías de aplicación, ya que el Sistema Unificado de Gestión de Puentes (VCCM) se estaba actualizando y la retirada de los equipos periféricos se retrasó debido a las limitaciones presupuestarias. Dado que el proceso aún continúa, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.</p>		X	

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
		<p>institucionales de determinados lugares de destino proponen la financiación en el marco del presupuesto más apropiado, ya sea la sección 29, Servicios de gestión y de apoyo, la sección 33, Construcción, reformas, mejoras y trabajos importantes de mantenimiento, la iniciativa de refuerzo del mantenimiento de la infraestructura o el plan de inversión de capital, o adoptar el enfoque de usar el equipo de videoconferencia mientras funcione y cambiarlo gradualmente a otras herramientas de colaboración, por ejemplo, Microsoft Teams, si es factible. Si se produce una interrupción o una avería del equipo al final de su vida útil, se eliminará y se retirará de conformidad con el procedimiento establecido en las IPSAS. La infraestructura básica se ha normalizado y trasladado a la nube privada de las Naciones Unidas, mediante el proyecto de armonización de la infraestructura global de videoconferencias, y se han retirado todos los servicios de videoconferencias basados en equipos informáticos. El nuevo puente Una ONU ha sido desplegado. En espera de la actualización del Sistema Unificado de Gestión de Puentes (VCCM) a la tercera versión, se retirarán algunos puentes autónomos y componentes relacionados y los servicios de videoconferencias restantes se trasladarán al puente de la</p>					

Referencia Núm. en el informe	Recomendación de la Junta	Respuesta de la administración	Evaluación de la Junta	Aplicadas totalmente	En vías de aplicación	Sin aplicar	Superadas por los acontecimientos
38 <a href="#">A/74/177</a> , párr. 14	La administración debe velar por que el marco de gobernanza para la aplicación de la estrategia de TIC se ponga en funcionamiento y un nuevo marco de gobernanza, si se prevé, se ponga en marcha inmediatamente a fin de fortalecer el mecanismo de gobernanza.	<p>iniciativa global Una ONU alojado exclusivamente en la nube privada de las Naciones Unidas. Algunos sistemas en funcionamiento seguirán utilizándose como capacidad de reserva y para asegurar la retrocompatibilidad y se mantendrán en servicio mientras el equipo funcione. Una vez que los equipos y sistemas obsoletos muestren signos de degradación de las funciones, la ciberseguridad o la fiabilidad, se dejarán de usar progresivamente y se retirarán de conformidad con el procedimiento pertinente establecido en las IPSAS.</p> <p>Se elaboró un nuevo marco de gobernanza después de la reforma. Se proporcionaron el mandato y las actas del Comité Directivo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, con el título “Final ICT governance agreed Friday 24 May” (gobernanza final de la TIC acordada el viernes 24 de mayo). Archivo solicitado.</p>	<p>La Junta observó que el Comité Ejecutivo sobre TIC ha sido sustituido por el Comité Directivo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. La administración ha establecido la nueva estructura de gobernanza, evitando así un posible vacío. La recomendación de poner en práctica el marco de gobernanza que existía anteriormente es redundante, ya que el marco ha sido sustituido. En el presente informe se observan y analizan deficiencias en el nuevo marco de gobernanza, con una recomendación separada. Por tanto, se considera que esta recomendación ha sido superada por los acontecimientos.</p>				X

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
39 <a href="#">A/74/177</a> , párr. 20	La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones debe elaborar un modelo de cumplimiento apropiado que incluya un mecanismo de autoevaluación para todas las políticas, cuando sea viable, y coordinar con las partes interesadas para garantizar un mejor cumplimiento.	En vías de aplicación.	No hay ninguna función específica de supervisión del cumplimiento en la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Se considera que la recomendación está en vías de aplicación.		X		
40 <a href="#">A/74/177</a> , párr. 30	La administración debe realizar una evaluación amplia de los logros en relación con todos los proyectos, incluidos los proyectos clasificados como concluidos e incorporados respecto a las metas y los objetivos de la estrategia de TIC.	La estrategia quinquenal de TIC se completó en diciembre de 2019 (la fecha exacta de finalización fue cinco años después de la aprobación de la Asamblea General, el 10 de febrero de 2020) y los proyectos restantes de la estrategia de TIC sobre los que se informó en el informe <a href="#">A/73/384</a> se cerraron oficialmente (se proporcionaron las solicitudes de cambio). Además, en el documento <a href="#">A/74/353</a> se dan detalles sobre la finalización y el estado final de la estrategia de TIC. Archivo solicitado.	De los siete proyectos que, según el cuarto informe del Secretario General sobre el estado de la aplicación ( <a href="#">A/73/384</a> ), estaban en curso, seis se cerraron mediante solicitudes de cambio aprobadas por el Oficial Principal de Tecnología de la Información. Solo se preparó un informe final del proyecto para el proyecto de racionalización de las aplicaciones; sin embargo, se cerró a través de una solicitud de cambio. Para el cierre de los otros cinco proyectos, no se siguió la metodología adoptada, consistente en que el director del proyecto examinara el proyecto y presentara el informe final a la junta del proyecto. La administración convino en realizar un examen posterior de los cinco proyectos en cuestión. Por lo tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.		X		
41 <a href="#">A/74/177</a> , párr. 36	La administración debe dar prioridad a la preparación y la puesta en marcha del plan de integración de Umoja.	En vías de aplicación.	En vista de la respuesta de la administración, la recomendación se considera en vías de aplicación.		X		
42 <a href="#">A/74/177</a> , párr. 53	La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones debe centrar sus iniciativas en la	La segmentación de redes se ha incluido como un elemento de acción específico en el nuevo plan	Dado que el proceso aún continúa, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.		X		

Referencia Núm. en el informe	Recomendación de la Junta	Respuesta de la administración	Evaluación de la Junta	Aplicadas totalmente	En vías de aplicación	Sin aplicar	Superadas por los acontecimientos
43 <a href="#">A/74/177</a> , párr. 58	<p>segmentación de redes y seguir mejorando el programa de seguridad de la información centrándose en la configuración de las estaciones de trabajo, la capacitación y la clasificación de los activos.</p> <p>La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones debe mantener un registro completo con información específica sobre el modo y el alcance de los ciberataques y adoptar las medidas adecuadas para combatir esas vulnerabilidades.</p>	<p>de acción de ciberseguridad; y se ha iniciado un proyecto para migrar la gestión de las estaciones de trabajo a Microsoft Azure, que incluirá una gestión segura de la configuración para todas las estaciones de trabajo gestionadas.</p> <p>En iNeed se rastrea y analiza la información detallada sobre los incidentes de ciberseguridad para mejorar la prevención y la detección. Archivo solicitado.</p>	<p>La Junta tomó conocimiento de la respuesta de la administración. También se observa que el número de archivos a los que se accedió en el curso de un ciberataque no se conocía, ya que las pruebas forenses eran incompletas. La recomendación hace hincapié en el mantenimiento de un registro completo de información específica sobre el <i>modus operandi</i> y el alcance de los ciberataques. Por lo tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.</p>		X		
44 <a href="#">A/74/177</a> , párr. 68	<p>La administración debe examinar y definir el conjunto actual de aplicaciones “esenciales”, llevar a cabo periódicamente pruebas de recuperación en casos de desastre para todas las aplicaciones consideradas esenciales y asegurar medidas correctivas rápidas para las deficiencias observadas en la prueba de recuperación en casos de desastre.</p>	<p>Véase también la respuesta al documento <a href="#">A/72/151</a>, párr. 67. Esto no entra dentro del mandato de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Se proporcionó la lista de aplicaciones esenciales del Equipo Superior de Políticas para Emergencias, “UNHQ critical applications” (aplicaciones esenciales de la Sede de las Naciones Unidas). La determinación de la importancia esencial excede el mandato de la Oficina, que corresponde al Equipo Superior de Políticas para Emergencias. Archivo solicitado.</p>	<p>Esta recomendación no solo concierne a la determinación de las aplicaciones esenciales por el Equipo Superior de Políticas para Emergencias, sino también a la realización periódica de pruebas de recuperación en casos de desastre para todas las aplicaciones consideradas esenciales y la adopción de medidas correctivas rápidas para las deficiencias observadas en la prueba de recuperación en casos de desastre. Dado que el proceso aún continúa, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.</p>		X		

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los aconteci- mientos</i>
45 <a href="#">A/74/177</a> , párr. 76	La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones debe llevar a cabo una verificación anual de todos los activos de aplicaciones, definir claramente las categorías de aplicaciones que deben consolidarse o retirarse y abordar las deficiencias en los datos registrados en Unite Applications.	La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ya lleva a cabo una verificación anual de los activos de aplicaciones como parte de sus operaciones existentes, que se realizó por última vez en enero de 2019. Durante este ejercicio, los puntos focales de TI de los departamentos y los propietarios de las aplicaciones de la Oficina actualizan Unite Apps, como plataforma de gestión de la cartera para este fin. Archivo solicitado.	Las deficiencias de los datos registrados en Unite Apps han persistido. La Oficina debe establecer un enlace con las jefaturas de departamento para elaborar un proceso por el que todos los propietarios técnicos actualicen la información detallada en Unite Apps. En su informe más reciente sobre la auditoría de los procesos de elaboración y adquisición de aplicaciones informáticas en la Secretaría de las Naciones Unidas, la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) señaló, entre otras cosas, que el campo de los costos de elaboración estaba en blanco para 1.135 elementos y los datos de recuperación en casos de desastre estaban en blanco para 1.456 elementos, con lo que se desvirtuaba el propósito mismo de la base de datos Unite Apps (informe de la OSSI núm. 2020/003 (12 de febrero de 2020), párrs. 33 y 34). Se considera que la recomendación está en vías de aplicación.		X		
46 <a href="#">A/74/177</a> , párr. 85	La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, en coordinación con otros interesados, debe examinar los procesos existentes de gobernanza y cumplimiento en relación con los sitios web, determinar las deficiencias y asegurar el cumplimiento de las directrices y normas vigentes.	Se solicita que esta recomendación se archive cuando se emita la instrucción administrativa mencionada más abajo. Todos los sitios web de información pública deben cumplir las normas en las esferas de tecnología, seguridad, marcas, multilingüismo y accesibilidad para los discapacitados. Se ha informado a todas las jefaturas de departamento de sus obligaciones de cumplimiento con respecto a los sitios web públicos mediante las	La afirmación de que se publicó una instrucción administrativa no es correcta, ya que ha estado en fase de proyecto durante más de un año y no se ha publicado oficialmente hasta la fecha; las directivas emitidas por el Comité de Gestión no estaban en forma escrita; los sitios web existentes y nuevos no cumplían las normas relativas a las cinco esferas clave prescritas. Se considera que la recomendación está en vías de aplicación.		X		

<i>Referencia</i> <i>Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas</i> <i>totalmente</i>	<i>En vías de</i> <i>aplicación</i>	<i>Sin</i> <i>aplicar</i>	<i>Superadas</i> <i>por los</i> <i>acontecimi-</i> <i>entos</i>
		<p>directivas del Comité de Gestión. También se les ha informado de que Unite Web es la plataforma de gestión de contenidos web institucionales y de que deben registrar sus sitios web en Unite Apps.</p> <p>Si un departamento o entidad acude a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones para el lanzamiento de un sitio web público, la Oficina colabora estrechamente con el Departamento de Comunicación Global para garantizar el cumplimiento del sitio web público. Todas las solicitudes de sitios web públicos requieren un formulario DGC.8 que es revisado y aprobado por el Departamento antes de que la Oficina suministre un sitio de desarrollo de Unite Web para la introducción de contenidos. Los solicitantes de sitios web deben confirmar al Departamento que el sitio será multilingüe u obtener una exención del Departamento, que se expide únicamente sobre la base de una justificación sustantiva. Una vez que el contenido se introduce, la Oficina remite de nuevo todos los sitios web al Departamento de Comunicación Global para la confirmación y autorización con respecto a la marca y la accesibilidad antes del lanzamiento.</p> <p>El Departamento de Comunicación Global tiene varios sitios web públicos heredados que sigue administrando. El Departamento ha iniciado un proyecto para consolidar sus sitios web heredados en una plataforma estándar</p>					

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
		<p>común de TIC, Drupal. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones apoya esta iniciativa prestando asesoramiento relacionado con el cumplimiento en las esferas de la arquitectura y la seguridad, así como apoyo operacional. La Oficina también está adoptando el nuevo estándar de marca departamental UN2 para los sitios web de Unite Web.</p> <p>Recientemente, la Oficina, el Departamento de Comunicación Global, el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión y el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias fueron coautores de una instrucción administrativa sobre la publicación de sitios web de las Naciones Unidas (incluidos los requisitos de cumplimiento), cuya publicación está prevista para un futuro próximo. En la instrucción se reiteran y establecen como política oficial publicada los requisitos de cumplimiento de los sitios web de información pública que deben aplicarse a todos los sitios de la Secretaría, independientemente del propietario o de los arreglos de hospedaje. Además, se aconseja que Unite Web sea la plataforma elegida y que la Oficina debe autorizar otros arreglos de hospedaje. Se proporcionó la guía general de Unite Web Overview (Guía de inicio rápido de Unite Web, PDF). Archivo solicitado.</p>					

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
47 <a href="#">A/74/177</a> , párr. 90	La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones debe adoptar medidas, entre ellas una financiación adecuada, en coordinación con otros interesados, para que el proyecto del Centro de Operaciones de la Red Institucional logre los objetivos de consolidación previstos.	No hay recursos disponibles para completar esta labor.	No se han evaluado las necesidades de recursos y todavía no se ha consultado a los interesados pertinentes para determinar las necesidades de recursos para la liberación de recursos de los centros de capacitación regionales. Este aspecto se ha desarrollado más en la presente auditoría. Se considera que la recomendación está en vías de aplicación.		X		
48 <a href="#">A/74/177</a> , párr. 95	La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones debería velar por el cumplimiento de los objetivos establecidos en el acuerdo de prestación de servicios y abordar con prontitud las cuestiones relativas al deterioro o las interrupciones del servicio.	Esta recomendación se ha aplicado. Los documentos que deberían utilizarse para archivar esta recomendación son: a) El informe de ejecución para 2019 con un análisis completo en relación con los acuerdos de prestación de servicios y las medidas de seguimiento para mejorar. b) Los procesos de gestión de incidentes de copia y de cumplimiento de solicitudes que se utilizan para prestar apoyo a la WAN. Archivo solicitado.	El rendimiento de la red se examinó en la auditoría actual y también se observaron infracciones del acuerdo de prestación de servicios para 2019. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha llevado a cabo el análisis de rendimiento para 2019 y ha determinado las medidas que permitirían lograr mejoras. En la presente auditoría, este aspecto también se ha incluido junto con una recomendación amplia con cuestiones adicionales como, entre otras, la armonización de los indicadores clave del desempeño de ambos proveedores, la metodología de medición del desempeño y la imposición de una sanción. Sin embargo, no había ninguna otra medida posible que pudiera haber tomado la administración. Por tanto, se considera que la recomendación ha sido superada por los acontecimientos.				X
49 <a href="#">A/74/177</a> , párr. 102	La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones debe aclarar el alcance del proyecto de consolidación del Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios y adoptar	El proyecto debe considerarse cerrado. Los servicios de asistencia a los usuarios de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y del	La consolidación en el nivel 1 se mantuvo en proceso durante todo el año 2019. La Oficina también afirma en su respuesta que la nueva entidad consolidada se ocupa actualmente de		X		

<i>Referencia Núm. en el informe</i>	<i>Recomendación de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
	medidas para que se logren cuanto antes los objetivos previstos de la consolidación y mejoras continuas.	Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno se consolidaron desde el punto de vista de la presentación de informes y la nueva entidad consolidada se ocupa actualmente de normalizar el modelo operacional y los procesos de ejecución. Archivo solicitado.	normalizar el modelo operacional y los procesos de ejecución. En vista de la respuesta, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.				
50 <a href="#">A/74/177</a> , párr. 109	La administración debe ponerse en contacto proactivamente con los Estados Miembros que han expresado interés en establecer Laboratorios de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas y responder con plazos concretos.	A lo largo de 2019, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha respondido sin demora a todos los países que han expresado oficialmente su interés en el programa mediante una nota verbal enviada a la Oficial Principal de Tecnología de la Información. Como prueba se proporcionaron las respuestas a la nota verbal recibidas de los Emiratos Árabes Unidos, Mauricio y Alemania, que se tramitaron en el plazo de una semana laborable desde su recepción. La Oficina se compromete a seguir colaborando activamente con los Estados Miembros que expresen su interés en el programa de Laboratorios de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas. Archivo solicitado	La Junta observó la respuesta de la administración y consideró que esta recomendación se había aplicado.		X		
<b>Total</b>				<b>50</b>	<b>7</b>	<b>37</b>	<b>0</b>
<b>Porcentaje</b>				<b>100</b>	<b>14</b>	<b>74</b>	<b>0</b>
						<b>0</b>	<b>12</b>

## Anexo II

## Hoja de ruta estratégica original

Las fases primera y segunda comprenden los motores estratégicos de la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), que son la modernización, la transformación y la innovación. La transformación y el liderazgo institucionales en materia de TIC son los dos ámbitos principales subyacentes de gobernanza y uso óptimo de los recursos de TIC, que están ligados a los tres motores estratégicos de la TIC.

		2013		2014				2015				2016				2017			
		Julio-sept.	Oct.-dic.	Enero-marzo	Abril-junio	Julio-sept.	Oct.-dic.												
Primera fase	<b>Modernización</b>																		
	Soluciones institucionales																		
	Incorporación de Umoja y las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público																		
	Red e infraestructura																		
	Seguridad de la información																		
	Recuperación en casos de desastre y continuidad de las operaciones																		
	<b>Transformación</b>																		
	Marco institucional de ejecución:																		
	Servicio institucional de asistencia a los usuarios																		
	Centros de aplicaciones institucionales																		
	Centros regionales de tecnología																		
	Operaciones institucionales en red, centro de comunicaciones y seguridad																		
	Servicios globales de asistencia técnica y conferencias																		
Segunda fase	<b>Innovación</b>																		
	Proyectos: análisis, colaboración, soluciones de gestión de las crisis, seguridad mundial y proyectos de modernización																		
Transformación y liderazgo en las operaciones de TIC	<b>Gobernanza y liderazgo</b>																		
	Marco de gobernanza																		
	Marco de gestión del rendimiento de la TIC																		
	Estructura y normalización																		
	Políticas en materia de TIC																		
	<b>Uso óptimo de los recursos de TIC</b>																		
Contratación de servicios a nivel mundial																			
Desfragmentación de las organizaciones y armonización																			