



Asamblea General

Distr. general
16 de julio de 2019
Español
Original: inglés

Septuagésimo cuarto período de sesiones
Tema 134 de la lista preliminar*
Informes financieros y estados financieros auditados
e informes de la Junta de Auditores

Tercer 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 24 de julio de 2019 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/74/50](#).



Índice

| | <i>Página</i> |
|---|---------------|
| Carta de envío | 3 |
| Tecnología de la información y las comunicaciones: datos fundamentales | 4 |
| Tercer 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 | 11 |
| II. Mandato, alcance y metodología | 11 |
| III. Conclusiones y recomendaciones | 11 |
| A. Estado de la aplicación de las recomendaciones anteriores de la Junta de Auditores | 11 |
| B. Gobernanza y liderazgo. | 12 |
| C. Modernización | 17 |
| D. Transformación | 25 |
| E. Innovación | 32 |
| IV. Agradecimientos | 36 |
| Anexos | |
| I. Estado de la aplicación de las recomendaciones sobre asuntos relacionados con la tecnología de la información y las comunicaciones. | 37 |
| II. Hoja de ruta estratégica original | 57 |

Carta de envío

Carta de fecha 24 de julio de 2019 dirigida a la Presidencia de la Asamblea General por el Presidente de la Junta de Auditores

Tengo el honor de transmitirle adjunto el tercer 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

| | |
|------------------------------------|--|
| 1.376,4 millones de dólares | Recursos de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), con exclusión de Umoja, para el bienio 2018-2019 |
| 44,89 % | Porcentaje estimado del presupuesto anualizado de TIC relacionado con las operaciones de mantenimiento de la paz (2018/19) |
| 1.140 | Número de aplicaciones en uso en todo el sistema de las Naciones Unidas, frente a 2.340 en 2014 |

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

| | |
|---------------------------|---|
| Octubre de 2014 | El Secretario General presentó la estrategia de TIC (A/69/517) |
| Diciembre de 2014 | La Asamblea General aprobó su resolución 69/262, en la que hizo suya la estrategia de TIC |
| Septiembre de 2015 | 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) |
| Diciembre de 2015 | 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) |
| Febrero de 2016 | 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 |
| Abril de 2016 | 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) |
| Septiembre de 2016 | 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) |
| Julio de 2017 | 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 |
| Abril de 2018 | 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) |

| | |
|---------------------------|--|
| Julio de 2018 | La Junta de Auditores presentó su segundo informe anual sobre la aplicación de la estrategia de TIC de las Naciones Unidas (A/73/160) en cumplimiento de la recomendación formulada por la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto |
| Septiembre de 2018 | El Secretario General presentó su cuarto informe sobre el estado de la aplicación de la estrategia de TIC de las Naciones Unidas (A/73/384) |

Estrategia

| | |
|------------------|---|
| 20 | 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/71/400 . De los 20 proyectos, se ha notificado que 13 han concluido. |
| 2014-2020 | Se ha revisado el plazo de cinco años, 2013-2017 indicado en la hoja de ruta estratégica (A/69/517 , 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/71/400). |

Tercer 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.

Hasta la fecha, el Secretario General ha presentado cuatro informes sobre el estado de la aplicación de la estrategia de TIC: el primero ([A/70/364](#) y [A/70/364/Corr.1](#)) en septiembre de 2015, el segundo ([A/71/400](#)) en septiembre de 2016, el tercero ([A/72/755/Rev.1](#)) en abril de 2018 y el cuarto ([A/73/384](#)) en septiembre de 2018.

En 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 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 en julio de 2017 ([A/72/151](#)) y el segundo en julio de 2018 ([A/73/160](#)), de conformidad con dicha resolución. La Comisión Consultiva hizo suyas las recomendaciones de la Junta en sus informes conexos ([A/72/7/Add.51](#) y [A/73/759](#)). 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 informe de la Junta sobre los progresos realizados se estaban debatiendo en la Quinta Comisión, pero hasta la fecha de finalización del presente informe (julio de 2019) no se había adoptado una resolución. El presente informe es el tercer informe anual de la Junta sobre los progresos realizados; en él se examina la aplicación de la estrategia en 2018.

Constataciones principales

Las constataciones principales de la Junta se presentan a continuación.

Gobernanza y liderazgo

Marco de gobernanza

La Junta observó que el Comité Ejecutivo sobre Tecnología de la Información y las Comunicaciones no había celebrado ninguna reunión en 2018. La Junta observó también que la Junta para la Tecnología de la Información y las Comunicaciones, el órgano de gobernanza de siguiente nivel, se había reunido solo dos veces en 2018, lo que supone un desvío de su mandato de reunirse al menos una vez cada seis semanas.

Políticas y cumplimiento

La Junta observó que, de los 22 procedimientos técnicos de TIC que debían haberse presentado para su examen al 1 de enero de 2018, 12 procedimientos técnicos se revisaron en 2018, mientras que los 10 restantes se encontraban en diversas etapas de examen o revisión. Debían examinarse las políticas sobre la reutilización y eliminación en condiciones seguras del equipo de tecnología de TIC y la gestión de los datos, ya que las políticas actuales sobre esos temas estaban obsoletas. La Junta observó también que no se había adoptado ninguna medida hasta la fecha para formular una política sobre la contratación externa de los servicios de TIC.

Como parte del examen anual y la autocertificación iniciados en agosto de 2018, se solicitó a las entidades que presentaran información solo respecto de 2 de las 42 políticas que se encontraban en vigor, referidas específicamente a la seguridad de la información. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones informó de que tasa de respuesta había sido muy baja y solo 5 de 70 entidades habían preparado formularios de autocertificación.

Ejecución del proyecto

La Junta observó que para febrero de 2019, se había propuesto la incorporación de proyectos como el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios, el Centro de Operaciones de la Red Institucional y la consolidación del sitio web aunque no se habían completado las tareas fundamentales establecidas en la estrategia de TIC. La Junta también observó que el proyecto sobre la consolidación de las aplicaciones se había cerrado antes de la fecha de finalización propuesta porque el número de aplicaciones se había reducido a menos de 1.000, a pesar de que había margen para una mayor consolidación. La Junta es de la opinión de que el cierre o la integración de proyectos prematuramente podrían reducir la atención sobre su ejecución y conclusión.

Modernización

Incorporación de Umoja

La Junta observó que la fecha prevista para la implantación de Umoja (incluidos todos los proyectos de la Ampliación 2 de Umoja) es el 31 de diciembre de 2019. El equipo del proyecto Umoja informó a la Junta de que se presentaría a la Asamblea General, en el undécimo informe del Secretario General sobre los progresos realizados en el proyecto de planificación de los recursos institucionales (que se publicará en septiembre de 2019) un plan de incorporación de Umoja que incluiría un “rehospedaje” de todo el equipo del proyecto, la mayor parte de su personal temporario general y un número limitado de contratistas a una entidad más adecuada para gestionar ese equipo.

La administración indicó que había comenzado la planificación de la cuarta fase para las actividades restantes, junto con el número de recursos y las necesidades de financiación necesarios para el apoyo operacional a Umoja en 2020. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones opinó que si los planes de transición detallados se iniciaban inmediatamente, el “rehospedaje” podría completarse en dos o tres meses y ejecutarse a partir del 1 de enero de 2020.

Seguridad de la información

La Junta observó que se había llevado a cabo una serie de medidas a corto plazo para la seguridad de la información pero seguían pendientes esferas fundamentales de la segmentación de redes y la clasificación de los activos de información. En respuesta al segundo informe sobre los progresos realizados en la aplicación de la estrategia de

TIC preparado por la Junta, la administración había propuesto la segmentación de redes como alternativa al despliegue de sensores adicionales para los sistemas de detección de intrusiones, pero la segmentación aún no ha concluido.

Gestión del plan de recuperación en casos de desastre

La Junta observó que la prueba de recuperación en casos de desastre no incluía todas las aplicaciones consideradas “esenciales” ni la infraestructura de red del entorno de producción de las aplicaciones para el que se realizó la prueba de recuperación en casos de desastre. La prueba tardó más horas de lo previsto y reveló repetidamente algunas esferas problemáticas. Al haberse pospuesto nuevas pruebas de recuperación en casos de desastre, no es seguro que se pueda cumplir la segunda fase del proyecto de recuperación en casos de desastre para junio de 2019. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones tenía previsto colaborar con los titulares de la aplicación para definir el calendario de reanudación de las actividades aplazadas.

La Junta es de la opinión de que, a menos que se realicen pruebas completas de recuperación en casos de desastre para reanudar las actividades aplazadas que minimicen los retrasos en la conmutación por error y la conmutación por recuperación, la administración podría no estar segura de la resiliencia institucional esperada durante las situaciones de emergencias imprevistas.

Transformación

Racionalización de las aplicaciones

El proyecto de racionalización de las aplicaciones se cerró el 1 de marzo de 2019 sobre la premisa de que se había alcanzado el objetivo de reducir el número de aplicaciones a 1.000. No se completaron conforme al plan la verificación anual de los activos de aplicaciones y el taller mundial de los centros de aplicaciones institucionales. No se mantuvieron para la mayoría de las aplicaciones los costos de desarrollo, mantenimiento y licencias y, por tanto, la Junta no pudo evaluar la eficacia en función de los costos del proyecto

Conclusión parcial de la racionalización del sitio web

Al 31 de diciembre de 2018 había 740 sitios web de la Secretaría, 8 de los cuales se debían retirar. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones informó de que la entrada y el mantenimiento de la información en los sitios web de información pública eran responsabilidad de los coordinadores designados de tecnología de la información. No era posible que la Oficina verificase si los departamentos habían registrado todos sus sitios web si no estaban hospedados o apoyados por la Oficina. La Oficina dijo que 380 de esos 740 sitios web se habían construido con tecnologías aprobadas, mientras que 360 no lo habían hecho. La Junta llega a la conclusión de que hay muchas cuestiones que todavía no se han abordado sobre la racionalización del sitio web, pero la actividad se ha retirado de la modalidad de proyectos y se ha incorporado como una actividad en curso

Centro de Operaciones de la Red Institucional

La Junta observó que en los informes mensuales sobre la marcha del proyecto del Centro de Operaciones de la Red Institucional a nivel global se indicaba que a octubre de 2018 se había completado del 75 % al 86 %. El proyecto se suspendió temporalmente a la luz de las reformas de gestión. Los informes mensuales de noviembre y diciembre de 2018 sobre los progresos realizados indicaban que el

proyecto se había completado al 100 %, a pesar de que no se habían cumplido los objetivos del proyecto. Se informó a la Junta de que en 2021 se solicitarían fondos adicionales para este fin. La última fase del proyecto se reanudaría como parte de la hoja de ruta de la estrategia de TIC para los cinco años siguientes.

Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios

El objetivo del Servicio Unite de Asistencia a los usuarios (tercera fase) era crear un modelo estándar de servicios eficaces compartidos a nivel mundial. La Junta observó que, si bien la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones había afirmado que el proyecto se había completado al 100 %, la consolidación de los recursos del servicio de asistencia a los usuarios, los bienes y las operaciones a nivel del terreno del antiguo Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno con el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios había quedado en suspenso y se esperaba que estuviera concluida solo a fines de 2019

Desfragmentación: centros de aplicaciones institucionales y dependencias de tecnología de la información y las comunicaciones

La Junta observó que incluso para marzo de 2019, todavía no se habían armonizado las dependencias de TIC de 27 entidades, oficinas y departamentos de las Naciones Unidas en la Sede, las oficinas situadas fuera de la Sede y las comisiones regionales

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) **Vele 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;**
- b) **Elabore un modelo de cumplimiento apropiado que incluya un mecanismo de autoevaluación para todas las políticas y coordine con las partes interesadas para garantizar un mejor cumplimiento;**
- c) **Realice 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;**
- d) **Dé prioridad a la preparación y la puesta en marcha del plan de incorporación de Umoja;**
- e) **Centre sus iniciativas en la segmentación de redes y siga 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;**
- f) **Examine y defina el conjunto actual de aplicaciones “esenciales”, lleve a cabo periódicamente pruebas de recuperación en casos de desastre para todas las aplicaciones consideradas esenciales y asegure medidas correctivas rápidas para las deficiencias observadas en las pruebas de recuperación en casos de desastre;**
- g) **Lleve a cabo una verificación anual de todos los activos de aplicaciones, defina claramente las categorías de aplicaciones que deben consolidarse o retirarse y aborde las deficiencias en los datos registrados en Unite Applications;**

h) Examine los procesos existentes de gobernanza y cumplimiento en relación con los sitios web, detecte las deficiencias y asegure el cumplimiento de las directrices y normas existentes;

i) Adopte 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;

j) Aclare el alcance del proyecto de consolidación del Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios y adopte medidas para que los objetivos previstos de la consolidación y mejoras continuas se logren cuanto antes.

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 cuatro informes sobre el estado de la aplicación de la estrategia de TIC: el primero ([A/70/364](#) y [A/70/364/Corr.1](#)) en septiembre de 2015; el segundo ([A/71/400](#)) en septiembre de 2016; el tercero ([A/72/755/Rev.1](#)) en abril de 2018 y el cuarto ([A/73/384](#)) en septiembre de 2018.

II. Mandato, alcance y metodología

3. Tras examinar el informe de la Junta 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 presentó su primer informe anual sobre la aplicación de la estrategia de TIC en julio de 2017 y su segundo en julio de 2018.
4. El presente informe es el tercer 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 2018. La auditoría se llevó a cabo del 18 de febrero al 15 de marzo de 2019. En el informe se tratan las cuestiones que, a juicio de la Junta, deben señalarse a la atención de la Asamblea General.

III. Conclusiones y recomendaciones

A. Estado de la aplicación de las recomendaciones anteriores de la Junta de Auditores

5. De las 39 recomendaciones pendientes formuladas por la Junta hasta el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2018, 2 (5 %) se habían aplicado plenamente, 36 (92 %) estaban en vías de aplicación y 1 (3 %) no se había aplicado. En el cuadro 1 se presenta un resumen del estado de la aplicación de las recomendaciones:

Cuadro 1

Estado de la aplicación de las recomendaciones anteriores

| Estado de las recomendaciones | Número de recomendaciones | | | | Total |
|---|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------|
| | A/67/651 | A/70/581 | A/72/151 | A/73/160 | |
| Recomendaciones pendientes al 31 de diciembre de 2017 | 6 | 6 | 14 | 13 | 39 |
| Aplicación durante 2018 | | | | | |
| Aplicadas totalmente | – | – | 1 | 1 | 2 |
| En vías de aplicación | 6 | 6 | 13 | 11 | 36 |
| Sin aplicar | – | – | – | 1 | 1 |
| Superadas por los acontecimientos | – | – | – | – | – |
| Recomendaciones pendientes al 15 de marzo de 2019 | 6 | 6 | 13 | 12 | 37 |

6. La Junta observó que el 95 % de sus recomendaciones anteriores aún no se habían aplicado. 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, 12 tenían más de dos años. En el presente informe se formulan nuevas recomendaciones sobre la gobernanza, el cumplimiento, la incorporación de Umoja, la segmentación de redes y la racionalización del sitio web, 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

Marco de gobernanza

8. De conformidad con la estrategia de TIC, el Comité Ejecutivo sobre Tecnología de la Información y las Comunicaciones, presidido por el Subsecretario General del antiguo Departamento de Gestión, es el máximo órgano de adopción de decisiones en la Secretaría sobre la estrategia y las prioridades en materia de TIC. El Comité tiene el mandato de velar por que la TIC desempeñe un papel fundamental y cumpla los requisitos institucionales y los objetivos de las Naciones Unidas. El Comité tiene 13 directivos superiores con categoría de Secretario General Adjunto. El Comité se reúne al menos una vez al año y espera recibir actualizaciones trimestralmente sobre los proyectos, según sea necesario. De conformidad con el boletín del Secretario General sobre la organización de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ([ST/SGB/2016/11](#)), el Oficial Principal de Tecnología de la Información¹ proporciona información y asesoramiento al Comité. El Oficial Principal de Tecnología de la Información también asesora a los jefes de los departamentos y oficinas sobre cuestiones relacionadas con la TIC. La Junta observó que el Comité no había celebrado ninguna reunión en 2018. El Comité tampoco había recibido actualizaciones trimestrales sobre los proyectos de TIC, conforme a lo dispuesto en la estrategia. En 2017 tampoco se celebraron reuniones del Comité, como señaló la Junta en su informe anterior sobre los progresos realizados ([A/73/160](#)).

9. La Junta para la Tecnología de la Información y las Comunicaciones es 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 TIC. La Junta está presidida por el Oficial Principal de Tecnología de la Información y está integrada por miembros de categoría D-1 y D-2, que representan a las oficinas y los departamentos de la Sede, las oficinas situadas fuera de la Sede, las comisiones económicas y los tribunales. Se espera que la Junta para la TIC se reúna al menos una vez cada seis semanas (véase [ST/SGB/2003/17](#)). La Junta de Auditores observó que la Junta para la TIC solo se reunió en dos ocasiones durante 2018. A esas dos reuniones solo asistieron representantes de un escaso número de oficinas y departamentos.

10. La Junta para la TIC tiene el mandato de preparar un informe anual de sus actividades, que se incorpora en un informe bienal general sobre la evolución de la TIC en la Secretaría (*ibid.*). La Junta para la TIC tiene además el mandato de presentar informes bianuales sobre los progresos realizados en la aplicación de la estrategia de TIC. La Junta observó que la Junta para la TIC no había preparado informes anuales o bianuales.

¹ El Oficial Principal de Tecnología de la Información es responsable de la dirección y ejecución generales de las actividades de TIC en las Naciones Unidas. La estrategia de TIC prevé una función primordial del Oficial Principal de Tecnología de la Información que incluye crear y mantener un conjunto de opiniones, programas y valores compartidos y aplicar tecnologías innovadoras para apoyar y facilitar la labor de las Naciones Unidas.

11. Las reuniones periódicas de la Junta para la TIC son importantes, ya que son un foro para que el Oficial Principal de Tecnología de la Información intercambie opiniones con los representantes de otros departamentos y oficinas para entablar deliberaciones constructivas sobre cuestiones relacionadas con la TIC y asegurar el cumplimiento y el seguimiento de las políticas y normas en materia de TIC. El bajo nivel de coordinación en la Junta para la TIC, junto con la escasa participación del Comité Ejecutivo sobre TIC, señala una oportunidad perdida para mejorar la supervisión de la aplicación de la estrategia de TIC.

12. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones afirmó que se había informado al Comité de Gestión en tres ocasiones sobre cuestiones relacionadas con la TIC y, como los miembros del Comité de Gestión eran los mismos que los del Comité Ejecutivo sobre TIC, se había informado implícitamente al Comité Ejecutivo sobre TIC. La Oficina también destacó que la Oficial Principal de Tecnología de la Información por sí sola no era responsable de la aplicación de la estrategia de TIC, que de conformidad con la resolución de la Asamblea General, era responsabilidad de todos los funcionarios de categoría superior de las Naciones Unidas. La Oficina informó de que, en el contexto del examen de la gobernanza, el Comité Ejecutivo sobre TIC se había transformado en un nuevo comité. La Oficina también afirmó que la Junta para la TIC había dejado de existir y que actualmente se estaba examinando el marco de gobernanza de la TIC. La Oficina no indicó expresamente exactamente los cambios propuestos en el marco de gobernanza.

13. La Junta observó que el Comité de Gestión había tomado nota del cuarto informe del Secretario General sobre la aplicación de la estrategia de TIC en una reunión celebrada el 12 de septiembre de 2018. Sin embargo, no parece haber un compromiso proactivo de examinar los progresos realizados en la aplicación de la estrategia de TIC y de detectar y mitigar riesgos a nivel institucional, con arreglo al mandato del Comité Ejecutivo sobre TIC. La reunión anual del Comité Ejecutivo sobre TIC prevista en la estrategia de TIC crearía oportunidades para recibir información de la Oficial Principal de Tecnología de la Información y daría una respuesta mejor coordinada de los departamentos participantes. La Junta señaló que la cooperación y la coordinación con otros interesados son fundamentales para la aplicación de una serie de iniciativas establecidas en la estrategia de TIC, por ejemplo, la desfragmentación, la racionalización de las aplicaciones y sitios web y la gestión de la recuperación en casos de desastre. Dado que la estrategia de TIC está en el último año de aplicación y que continúan las reformas de la Organización, la Junta considera que es importante contar con un marco de gobernanza de la TIC para examinar y orientar la aplicación de la estrategia de TIC.

14. La Junta recomienda que la administración vele 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.

Políticas y cumplimiento en materia de TIC

Marco de políticas de TIC

15. Las políticas de TIC regulan la aplicación, el suministro y la utilización de los recursos y datos de TIC. El Comité de Políticas de Tecnología de la Información y las Comunicaciones prepara y actualiza las políticas, procedimientos y directrices técnicas. La Junta observó que a febrero de 2019 se habían publicado 42 políticas de TIC, que incluían 22 procedimientos técnicos. Esos procedimientos técnicos se relacionaban con la seguridad (8), infraestructura (10), aplicaciones (3) y gestión de la información (1).

16. Los procedimientos técnicos relativos a la TIC se revisaban una vez al año, a excepción del procedimiento técnico sobre la respuesta a los incidentes relacionados con la seguridad, que se examinaba dos veces al año. La Junta señaló en su segundo informe sobre los progresos realizados (A/73/160) que solo se había examinado un procedimiento técnico de TIC de los 22 que debían examinarse a fines de 2017. La Junta observó que el Comité de Políticas de TIC se reunió ocho veces en 2018 y examinó 12 procedimientos técnicos, y que los diez restantes se encontraban en diversas etapas de examen o revisión. La Junta también señaló en su segundo informe que no se habían promulgado políticas sobre nuevas esferas como la contratación externa de servicios de TIC, el uso de dispositivos por los usuarios finales, el intercambio de información y los datos abiertos. Se informó a la Junta de que el uso de dispositivos por los usuarios finales se había abordado en una publicación administrativa que se había proporcionado a la antigua Oficina de Gestión de Recursos Humanos para su consulta a principios de 2018 y se había creado un grupo de trabajo encargado de redactar una política sobre instrumentos de colaboración en línea. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones acordó que debían revisarse las políticas sobre la reutilización y eliminación en condiciones seguras del equipo de TIC y la gestión de los datos, ya que las políticas actuales² estaban obsoletas. La Junta observó también que no se había adoptado ninguna medida hasta la fecha para formular una política sobre la contratación externa de los servicios de TIC.

Cumplimiento de las políticas

17. En su segundo informe sobre los progresos realizados (A/73/160), la Junta informó de que la División de Servicios Mundiales había hecho exámenes detallados del cumplimiento de determinadas políticas de TIC en el Centro Regional de Tecnología para América³ en 2017, cuya finalización estaba prevista para abril de 2018. 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 Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones informó de que se había elaborado un modelo para reproducirlo en otros Centros Regionales de Tecnología. La Junta observó que no se había realizado ningún nuevo examen en 2018.

18. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones inició el examen anual y autocertificación por los departamentos y las oficinas para determinar el cumplimiento de las políticas en agosto de 2018. El examen fue limitado y se centró solo en 2⁴ de las 42 políticas que se encontraban en vigor, referidas específicamente a la seguridad de la información. La Oficina informó de que la tasa de respuesta había sido muy baja y solo 5 de 70 entidades habían presentado formularios de autocertificación cumplimentados. La Junta observó también, durante la reunión informativa sobre ciberseguridad de agosto de 2018, que no existía claridad o concienciación general de los departamentos sobre su papel en la seguridad de la información en lo que respecta a la aplicación de los recursos y la titularidad de los procesos institucionales, entre otras cosas. La Junta considera que la falta de evaluación del cumplimiento de diversas políticas de TIC conduciría a una supervisión ineficaz y a que no se detectaran diversos riesgos asociados con la aplicación de las políticas de TIC.

² Política de eliminación del equipo informático en la Sede de las Naciones Unidas (2001), y de gestión de documentos y archivos de las Naciones Unidas (2007).

³ Los centros regionales de tecnología se encargan de armonizar los servicios de TIC en todas las regiones, institucionalizar la gobernanza y aplicar la estrategia de TIC.

⁴ Control del acceso para la Secretaría de las Naciones Unidas y requisitos mínimos de seguridad para los sitios web públicos de las Naciones Unidas.

19. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones declaró que el mecanismo de autoevaluación tenía por objeto cubrir el cumplimiento solo de las políticas y los controles más importantes relacionados con la seguridad de la información. La Oficina también compartía la preocupación de la Junta por el número de riesgos que no se conocían debido a la baja tasa de respuesta a la autoevaluación. No obstante, la Oficina observó que no coordinaba la función de cumplimiento de forma centralizada e informó de que, aunque se preveía repetir el modelo de cumplimiento en otros Centros Regionales de Tecnología, esa cuestión tenía que examinarse con mayor detalle. La Oficina también sugirió que no había motivos para suponer que el cumplimiento era bajo porque el mecanismo de supervisión no fuera suficientemente sólido.

20. La Junta recomienda que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones elabore un modelo de cumplimiento apropiado que incluya un mecanismo de autoevaluación para todas las políticas, cuando sea viable, y coordine con las partes interesadas para garantizar un mejor cumplimiento.

Delegación de autoridad

21. La Asamblea General, si bien hizo suya la estrategia de TIC en su resolución [69/262](#), reconoció la importancia del sólido liderazgo centralizado de la Oficial Principal de Tecnología de la Información para la dirección general y la realización de las actividades de tecnología de la información y las comunicaciones en la Organización, y a este respecto, hizo hincapié en la necesidad de una delegación de autoridad y de procedimientos adecuados para garantizar el cumplimiento de las directrices revisadas sobre la estrategia de TIC.

22. La Junta observó que a marzo de 2019 no se había establecido oficialmente la delegación de autoridad en materia de TIC. La Junta también había señalado esta cuestión en su primer informe sobre los progresos realizados ([A/72/151](#)).

23. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones afirmó que nunca antes se había establecido formalmente una delegación de autoridad en materia de TIC, lo que había dado lugar a una delegación plena de hecho. La Oficina también declaró que la delegación de autoridad para cuestiones de TIC se definía como parte del marco global de delegación de autoridad apoyado por el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión y que la matriz de delegación de autoridad se había incluido en el proyecto revisado del boletín del Secretario General sobre la Oficina, que aún no se había publicado.

24. La Junta observó que el marco global de delegación de autoridad, publicado en enero de 2019, no incluía expresamente la delegación en materia de TIC.

Ejecución del proyecto

25. En la estrategia de TIC se incluyó 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. Esos 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 esos proyectos debían ser supervisados por la Oficina de Gestión de Proyectos Institucionales, establecida tras la adopción de la estrategia de TIC. La Oficina hace un seguimiento mensual de cada proyecto mediante la vigilancia de los indicadores clave del desempeño conexos, entre ellos el alcance, el calendario, los costos y los recursos humanos.

26. De los 20 proyectos estratégicos, se comunicó que 7 se habían completado en el segundo informe del Secretario General sobre los progresos realizados. Ese número aumentó a 12 en el tercer informe sobre los progresos realizados. En el cuarto informe, el Secretario General indicó que se habían completado 13 proyectos. En el cuadro 2 figura el estado de aplicación de los siete proyectos que, según se informó, se encontraban en curso en el cuarto informe.

Cuadro 2
Situación de los proyectos estratégicos de TIC

| Nombre del proyecto | Porcentaje comunicado como finalizado en los informes del Secretario General sobre los progresos realizados | | | | Probable fecha de finalización según el cuarto informe sobre los progresos realizados |
|---|---|---------|---------|--------|---|
| | Primero | Segundo | Tercero | Cuarto | |
| Consolidación del Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios | 64 | 70 | 93 | 93 | 31 de diciembre de 2018 |
| Centro de Operaciones de la Red Institucional | 25 | 35 | 72 | 86 | 31 de diciembre de 2018 |
| Incorporación de Umoja | 25 | 30 | 73 | 74 | 31 de diciembre de 2019 |
| Estrategia de contratación de servicios a nivel mundial | 60 | 65 | 46 | 46 | 14 de febrero de 2019 |
| Plan de recuperación en casos de desastre (primera fase) | 41 | – | 100 | – | – |
| Recuperación en casos de desastre (segunda fase) – pruebas de recuperación | – | – | 9 | 25 | 28 de junio de 2019 |
| Consolidación o racionalización de las aplicaciones (primera y segunda fases) | 100 | – | 100 | – | – |
| Consolidación o racionalización de las aplicaciones (tercera fase) | – | – | 70 | 70 | 31 de diciembre de 2020 |
| Consolidación o racionalización del sitio web (primera fase) | 42 | – | 100 | – | – |
| Consolidación o racionalización del sitio web (segunda fase) | – | – | 30 | 58 | 31 de diciembre de 2020 |

27. La Junta observó que para febrero de 2019 se había propuesto que proyectos como el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios, el Centro de Operaciones de la Red Institucional y la consolidación de los sitios web se retirasen del modo de proyectos y se incorporasen como actividades en curso, aunque las tareas básicas establecidas en la estrategia de TIC no se habían completado. Por ejemplo, el proyecto del Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios figuraba como ultimado, aunque no se habían consolidado los servicios de asistencia al usuario sobre el terreno. La Junta también observó que el proyecto de consolidación de las aplicaciones se había cerrado antes de la fecha de conclusión propuesta porque el número de aplicaciones se había reducido a menos de 1.000, a pesar de que había margen para una mayor consolidación. La Junta es de la opinión de que el cierre o la integración de proyectos prematuramente podrían reducir la atención sobre su ejecución y conclusión.

28. Teniendo en cuenta que la estrategia de TIC se encuentra en su último año de aplicación, la Junta considera que en el próximo informe sobre los progresos realizados se debe realizar una evaluación amplia de los logros de todos los proyectos estratégicos (incluidos los que figuran como completados y se propone incorporar) frente a los objetivos de la estrategia de TIC previstos inicialmente, las limitaciones que obstaculizan el logro de los objetivos y las enseñanzas extraídas, a fin de realizar un examen transparente de la aplicación de la estrategia de TIC.

29. La Junta observó que la Oficina de Gestión de Proyectos Institucionales no tenía documentación de los costos de los proyectos o las economías derivadas de los proyectos para demostrar el valor de la ejecución de los proyectos de TIC.

30. **La Junta recomienda que la administración realice 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.**

C. Modernización

Incorporación de Umoja

31. La estrategia de TIC preveía la incorporación del proyecto Umoja. La incorporación se definió en la estrategia de TIC como la transferencia de responsabilidades del proyecto a las entidades correspondientes dentro de la Secretaría. El Secretario General encomendó a la Oficial Principal de Tecnología de la Información el mandato de incorporar el componente técnico de Umoja. 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 para la incorporación de 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.

32. En su cuarto informe sobre los progresos realizados, el Secretario General indicó que a septiembre de 2018 se había completado el 74 % de la incorporación de Umoja. El proyecto de incorporación de Umoja debía ejecutarse en cuatro fases, y la administración informó a la Junta de que las tres primeras fases habían concluido plenamente al 18 de marzo de 2019. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones también informó a la Junta de que se habían suspendido las actividades de la cuarta fase (“rehospedaje”) a la espera de que se celebraran consultas con el equipo del proyecto Umoja.

33. El Secretario General, en su décimo informe sobre los progresos en el proyecto de planificación de los recursos institucionales ([A/73/389](#)), no hizo ninguna referencia a los planes de incorporación de Umoja. La Asamblea General, en su resolución [73/279](#) solicitó al Secretario General que presentase un plan detallado para la incorporación del equipo de Umoja en la Secretaría, incluidas medidas para asegurar un modelo operativo sostenible para el proyecto Umoja.

34. La Junta pidió a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones que proporcionara información sobre la distribución de los recursos de los equipos técnicos y funcionales (actualmente en Umoja), a fin de que fuera posible una transición sin tropiezos sobre una base de “rehospedaje”⁵. La administración indicó que había comenzado la planificación de la cuarta fase para las actividades restantes, así como del número de recursos necesarios y las necesidades de financiación para el apoyo operacional a Umoja en 2020. La Oficina opinó que si la planificación detallada de la transición comenzaba inmediatamente, la planificación del “rehospedaje” podría completarse en dos o tres meses y ejecutarse a partir del 1 de enero de 2020.

35. La Junta observó que la fecha prevista para la implantación de Umoja (incluidos todos los proyectos de la Ampliación 2 de Umoja) era el 31 de diciembre de 2019. El equipo del proyecto Umoja informó a la Junta de que se presentaría a la Asamblea General, en el undécimo informe del Secretario General sobre la marcha de los trabajos (que se publicará en septiembre de 2019), un plan de incorporación de Umoja e incluiría un “rehospedaje” de todo el equipo del proyecto, la mayor parte de su personal temporario general y un número limitado de contratistas a una entidad más

⁵ El rehospedaje es una estrategia para trasladar una aplicación u operación de un entorno a otro sin detenerse para volver a diseñar la aplicación o el proceso de trabajo de las operaciones.

adecuada para gestionar ese equipo. La Junta considera que es importante que el plan de incorporación se ultime lo antes posible, junto con la determinación de las entidades y departamentos de la Secretaría que serían responsables del funcionamiento y mantenimiento del proyecto Umoja después de la incorporación. La Junta también considera que se debería hacer lo posible, como parte del proceso de planificación de la incorporación, para lograr sinergias con las funciones ya incorporadas a fin de poner en práctica una estructura de apoyo de Umoja sólida, ágil y eficaz después de la incorporación.

36. La Junta recomienda que la administración dé prioridad a la preparación y puesta en marcha del plan de incorporación de Umoja.

Retirada del Sistema Integrado de Información de Gestión

37. Umoja ha sustituido al Sistema Integrado de Información de Gestión, que es una aplicación heredada de planificación de los recursos institucionales de las Naciones Unidas basada en la plataforma de base de datos Sybase para apoyar las transacciones administrativas. De conformidad con el plan quinquenal del proyecto de racionalización de las aplicaciones, se había previsto transferir los datos del Sistema junto con los sistemas retirados de finanzas y recursos humanos a la plataforma SAP HANA⁶. Se preveía que el Sistema se retirase para junio de 2018.

38. La Junta observó que el Sistema Integrado de Información de Gestión se seguía utilizando para calcular los pagos retroactivos de los funcionarios correspondientes a períodos anteriores a la implantación de Umoja. Esos casos son raros, y la administración espera que sigan disminuyendo con el tiempo. Los datos del Sistema se utilizan para la presentación de informes históricos. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones presta apoyo básico al Sistema a nivel de la base de datos. No se proporciona soporte para modificaciones de software.

39. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones señaló que los datos del Sistema Integrado de Información de Gestión no se transferirían a SAP HANA. La Oficina informó de que había creado un prototipo completo de los datos de recursos humanos en SAP HANA y podía ejecutarlo con un mínimo de recursos para que los usuarios de recursos humanos hicieran consultas periódicas. Añadió que la transferencia de los datos del Sistema a SAP HANA no resolvería la cuestión de la nómina de sueldos retroactiva y que habría que elaborar programas muy complejos para emular los procesos de nóminas del Sistema.

40. Se informó a la Junta de que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones tenía la intención de proponer una solicitud de cambio para modificar la fecha de finalización del proyecto de retiro del Sistema Integrado de Información de Gestión al 31 de julio de 2019 y que se mantendría el Sistema en funcionamiento para el proceso de la nómina de sueldos retroactiva. Sin embargo, la propuesta está actualmente en suspenso, a la espera de que la Oficina de Recursos Humanos confirme el plan de aplicación de una amplia campaña de limpieza y verificación de los datos heredados del Sistema Integrado de Información de Gestión.

Seguridad de la información

41. La Junta examinó la situación de la seguridad abarcada en el marco de seguridad de la información propuesto en la estrategia de TIC.

⁶ SAP HANA es una plataforma de datos institucionales que procesa transacciones y análisis al mismo tiempo sobre cualquier tipo de datos, con análisis avanzados incorporados y motores multimodales de procesamiento de datos que se pueden aprovechar para desarrollar aplicaciones de la próxima generación para la empresa inteligente.

Gestión de activos

42. De conformidad con la estrategia de TIC y en el contexto de la adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (IPSAS), la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones debía coordinar 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.

43. Sin embargo, la Junta observó que a excepción de algunas oficinas y departamentos, como la antigua Oficina de Gestión de Recursos Humanos, la antigua Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General, el Departamento de Seguridad y el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias, cuyo apoyo de tecnología de la información estaba consolidado con la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, las oficinas y departamentos seguían siendo (al menos hasta diciembre de 2018) en gran medida responsables de sus necesidades de equipo de tecnología de la información y sus solicitudes presupuestarias. De conformidad con el procedimiento técnico de TIC para la configuración del sistema, la Junta observó que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones había examinado la vida útil de los activos sobre la base de la garantía, el fin de la vida útil y el soporte de los proveedores.

44. La Junta observó que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, en el marco de su propio grupo de autorización, había hecho una lista de 16.716 elementos de propiedades, planta y equipo adquiridos entre 1983 y 2018. De ellos, 13.609 (81 %) habían superado su vida útil decidida con anterioridad y 5.167 de ellos estaban marcados como “en uso”. Además, 2.610 de los 3.107 elementos restantes llegarían pronto al final de su vida útil.

45. La Junta observó que, debido a la falta de fondos, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones había seguido utilizando la mayor parte del equipo sin hacer ninguna evaluación del riesgo de vulnerabilidad. Además, no era factible que la Oficina aislara y utilizara ese equipo como sistemas autónomos, ya que era necesario tener acceso a las aplicaciones alojadas en esos sistemas a través de la red. La presencia en la nube de sistemas cuya vulnerabilidad no se ha evaluado plantea riesgos inherentes de ciberseguridad.

46. Dadas las continuas limitaciones presupuestarias en toda la Organización, la sustitución propuesta de los activos de TIC obsoletos no pudo llevarse a cabo en muchas entidades como estaba previsto. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones dijo que presentaría un informe a la Asamblea General durante el septuagésimo cuarto período de sesiones con una propuesta para reforzar el mantenimiento de la infraestructura 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. En el informe también se trataría de abordar la necesidad 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.

Iniciativas de seguridad de la información

47. En la estrategia de TIC se preveía una política eficaz de seguridad de la información, en cumplimiento de las resoluciones conexas de la Asamblea General, para proteger la información de los riesgos que plantean las amenazas cibernéticas, las divulgaciones no autorizadas y el fraude. En consecuencia, se adoptó un plan de acción para reforzar la seguridad de la información en toda la Secretaría que consta

de diez iniciativas⁷ centradas en la prevención, la detección y la respuesta, así como en el riesgo para la gobernanza y el cumplimiento. El objetivo era aplicar medidas a corto plazo para subsanar las deficiencias más urgentes en materia de seguridad de la información. El Secretario General informó de que los Centros Regionales de Tecnología continúan aplicando las iniciativas pendientes del plan de acción de diez puntos (véase (A/73/384)). La Junta examinó esas iniciativas en febrero de 2019 y sus observaciones se resumen a continuación.

Prevención

48. Las medidas preventivas para la seguridad de la información incluyen la configuración de las estaciones de trabajo, la seguridad de la red, la formación y el filtrado del correo electrónico, como sigue:

a) La segmentación de redes es una iniciativa importante para aumentar la seguridad de la información. La segmentación de zonas de la red reduce la capacidad de que se cree una amenaza secundaria a través de un solo huésped vulnerado. La segmentación de redes puede reducir significativamente la posibilidad de esas vulneraciones secundarias. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones comunicó que se había hecho la segmentación en la mayoría de las redes de producción en la Sede de las Naciones Unidas y solo en partes de los centros de datos institucionales. La Junta observó que se había hecho un análisis de las deficiencias en los principales lugares de destino para documentar las estructuras objetivo actuales y previstas y se había incluido la segmentación de redes en los planes de trabajo de los Centros Regionales de Tecnología. La Oficina dijo que la plena ejecución de esos proyectos representaba un esfuerzo considerable y requería recursos adicionales. La Junta observó que la segmentación de redes aún no se había aplicado en toda la Secretaría, lo que suponía que el acceso a los recursos de la red en partes de la red de la Secretaría seguía estando poco controlado y que los atacantes podrían aprovechar el control sobre un solo huésped vulnerado para lograr acceso a objetivos internos adicionales;

b) La formación en materia de seguridad es obligatoria para todo el personal de las Naciones Unidas. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones informó de que a febrero de 2019, de un total de 33.865 funcionarios de las Naciones Unidas en activo, 24.088 (71 %) habían completado la capacitación obligatoria, aunque el número de cursos terminados y las estadísticas generales conexas se veían afectados por el alto nivel de rotación del personal, en particular en las misiones sobre el terreno. La Junta observó que la Junta para la TIC había expresado su preocupación por el hecho de que no todo el personal de las Naciones Unidas había completado la capacitación obligatoria. La Oficina consideraba que la capacitación en materia de seguridad de la información era obligatoria, y que la cuestión se abordaría mediante la supervisión del cumplimiento por el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión. La Oficina también informó de que seguía proporcionando material de sensibilización, como artículos de iSeek y sesiones informativas interactivas;

c) La configuración de las estaciones de trabajo está destinada a garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos y limitar los privilegios administrativos para mitigar el riesgo de que se instalen programas informáticos inadvertidamente o sin autorización, incluidos programas maliciosos. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones estimó que había un 90 % de

⁷ Configuración de las estaciones de trabajo, filtrado del correo electrónico, formación obligatoria sobre seguridad, segmentación de la seguridad de la red, detección de intrusiones, canal de servicios de inteligencia cibernética, finalización de políticas, clasificación de los activos de información, requisitos obligatorios para los sitios web públicos y presentación de informes sobre incidentes de seguridad.

estaciones de trabajo que cumplían los requisitos y señaló que en otras se habían aprobado excepciones por razones concretas, como lugares remotos, entornos de ensayo, aplicaciones heredadas y los requisitos de despliegues rápidos. La Junta considera que la Oficina debería contar con información específica sobre las estaciones de trabajo no conformes y debería tener una política para permitir esas excepciones, ya que las estaciones de trabajo no conformes podrían plantear riesgos para la seguridad de la información.

Detección y respuesta

49. 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. A este respecto, se informó a la Junta de lo siguiente:

a) Se habían desplegado sistemas de detección de intrusiones con gestión centralizada en 11 emplazamientos y se estaba estudiando la posibilidad de desplegar sensores adicionales o infraestructuras complementarias alternativas. Los sistemas de detección de intrusiones permiten la recopilación centralizada, la elaboración de informes y la alerta de casos de intrusión para su análisis. Se había revisado el procedimiento técnico de respuesta a los incidentes de seguridad y el Comité de Políticas de TIC estaba examinando los cambios propuestos;

b) La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones también estaba recibiendo información del canal de servicios de inteligencia cibernética, por ejemplo, como parte de los contratos existentes de sistemas de detección de intrusiones o para la protección contra ataques de denegación de servicio distribuido. La Secretaría estaba participando en un proyecto piloto para intercambiar información sobre amenazas en todo el sistema de las Naciones Unidas y estaba representada en el órgano de gobernanza de la iniciativa interinstitucional para una plataforma compartida de información sobre amenazas.

Gobernanza, riesgo y cumplimiento

50. Se supone que los aspectos de gobernanza y cumplimiento de la seguridad de la información deben ser atendidos a través de 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. La Junta observó que la aplicación obligatoria de controles de seguridad de la información en los sitios web públicos se estaba validando en parte con tres proveedores externos que hacían evaluaciones basadas en la metodología de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. La clasificación de los activos de información no se había hecho de forma exhaustiva. La Oficina respondió que no tenía capacidad para verificar el cumplimiento de la clasificación de los activos de información, ya que competía a los responsables institucionales.

51. La Junta observó que se había llevado a cabo una serie de medidas a corto plazo relacionadas con la seguridad de la información, pero seguían pendientes los progresos en esferas fundamentales de la segmentación de redes y la clasificación de los activos de información. En respuesta al segundo informe sobre los progresos realizados en la aplicación de la estrategia de TIC preparado por la Junta, la administración había propuesto la segmentación de redes como alternativa al despliegue de sensores adicionales para los sistemas de detección de intrusiones, pero la segmentación aún no ha concluido. La Junta observó que la Junta para la TIC había

reconocido la importancia fundamental de la clasificación de los datos en el contexto de un número cada vez mayor de violaciones de la seguridad que se estaban detectando y comunicando.

52. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones declaró que se habían aplicado todas las iniciativas del plan de acción de diez puntos (medidas a corto plazo), con la excepción de la segmentación de redes y se habían pasado al modo de mantenimiento. En otra pregunta sobre la ejecución de un programa amplio de seguridad de la información que incluyera las medidas a corto plazo antes mencionadas, la Oficina señaló que sus progresos se veían obstaculizados por la escasez de recursos y la continua fragmentación. La Oficina también informó de que se estaba llevando a cabo un proceso de armonización de los recursos de la Oficina y el antiguo Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno para establecer un equipo mundial integrado de respuesta ante incidentes y aseguró que la creación de una sección de ciberseguridad unificada como parte de la consolidación de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del antiguo Departamento de Gestión y la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del antiguo Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno en virtud de la reforma de la gestión, y la creación de puestos de Oficial de Ciberseguridad y Cumplimiento en las oficinas regionales, permitiría poner en práctica componentes críticos como la gestión de las amenazas y de las vulnerabilidades como iniciativas en toda la Secretaría.

53. La Junta recomienda que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones centre sus iniciativas en la segmentación de redes y siga 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.

Ciberataques

54. El Secretario General, en su tercer informe anual sobre la aplicación de la estrategia de TIC, resaltó la gravedad de las amenazas cibernéticas y recordó que existía un 26 % de probabilidades de que se produjera una violación de datos que afectase a 10.000 o más registros. Las Naciones Unidas habían sufrido un número cada vez mayor de ciberataques sofisticados, altamente selectivos y profesionales. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones informó a la Junta para la TIC de la vulnerabilidad de las Naciones Unidas y sus usuarios a los ciberataques. Las Naciones Unidas se enfrentaron a una serie de ciberamenazas en 2018, que iban desde ataques intensivos para provocar caídas en los sitios web y los servicios de infraestructura, como #OPStopTheUN, hasta correos electrónicos y mensajes maliciosos, cuentas de correo electrónico comprometidas e incidentes con programas secuestradores.

55. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones declaró que los incidentes mencionados anteriormente eran solo una pequeña muestra de los ataques y que distaban mucho de representar todas las amenazas a las que se enfrentaban las Naciones Unidas. Los ciberataques se iniciaban para poner en peligro los sistemas y la infraestructura de las TIC y las cuentas de los usuarios a fin de obtener acceso a las credenciales de los usuarios y los sistemas y robar datos. Sin embargo, la Oficina declaró que no se conocía el número total de archivos a los que se había tenido acceso durante los ciberataques, ya que las pruebas eran incompletas.

56. La Junta observó que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones no había proporcionado información específica sobre el número y el modo de los ataques y todas las vulnerabilidades identificadas, ni disponía de documentación amplia para evaluar los ciberataques. La Junta observó también que no se había aplicado el marco de diligencia cibernética previsto en la estrategia de TIC. Ese marco habría proporcionado mecanismos para la gestión del riesgo de ciberdelincuencia.

57. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, en su respuesta de marzo de 2019, dijo que, si bien las observaciones sobre los ataques contra las Naciones Unidas no podían basarse en datos exhaustivos, había pruebas claras de que se habían producido ataques muy selectivos y sostenidos, varios incidentes y brechas de seguridad que habían logrado penetrar. El hecho de que solo se dispusiera de datos limitados no negaba el impacto de los fallos.

58. La Junta recomienda que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones mantenga un registro completo con información específica sobre el modo y el alcance de los ciberataques y adopte las medidas adecuadas para combatir esas vulnerabilidades.

Gestión de la recuperación en casos de desastre

59. 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. 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 efectivos⁸ en caso de emergencia.

60. La Oficial Principal de Tecnología de la Información informó a la Junta para la TIC el 29 de mayo de 2018 de que era necesario reducir la huella de los centros de datos en las regiones y aumentar la resiliencia, ya que la mayoría de los centros de datos carecían de planes de recuperación en casos de desastre y eran vulnerables a violaciones de la seguridad e intrusiones en la red. La Junta observó también que el plan de recuperación en casos de desastre del Centro Mundial de Servicios para la tecnología geoespacial, de la información y las telecomunicaciones especificaba que el plan se probaría periódicamente y se realizaran pruebas de interrupción completa de las aplicaciones y servicios esenciales cada dos años. El Centro Mundial de Servicios presta servicios de aplicaciones para servicios fundamentales, como los servicios de correo, red y voz de la Secretaría y otras organizaciones sobre la base de la recuperación de gastos. La Junta observó que no se habían realizado pruebas de interrupción completa.

61. Se determinó que el proyecto de recuperación en casos de desastre era uno de los proyectos estratégicos de la estrategia de TIC. La primera fase incluyó un examen de las aplicaciones esenciales de la Secretaría, la revisión de las estimaciones de recuperación en casos de desastre para esas 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. La Junta observó que el número de aplicaciones esenciales a los efectos del sistema de gestión de la resiliencia institucional seguía siendo de 24, tal como se evaluó en 2015. Sin embargo, la Junta observó que había 60 aplicaciones consideradas esenciales en el sitio web de Unite Applications. Se informó a la Junta de que los coordinadores de los departamentos introducían los datos en Unite Applications y, en algunos casos, consideraban que sus aplicaciones eran esenciales para sus actividades. En julio de 2019, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones declaró que había introducido un indicador en Unite Applications para señalar claramente las aplicaciones esenciales definidas por el Equipo Superior de Políticas para Emergencias y diferenciarlas de otras aplicaciones.

⁸ Traslado de una aplicación o sistema de servicios de TIC de su centro de datos primario a un centro de datos secundario.

62. 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. En julio de 2018, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones realizó pruebas en 11 aplicaciones y sistemas, que constaban de 8⁹ de las aplicaciones esenciales de la lista definida de 24 aplicaciones y 3 componentes de infraestructura, a saber, una granja web, una granja de bases de datos y sistemas de almacenamiento. Los ejercicios y pruebas de recuperación en casos de desastre se realizaron en las aplicaciones y sistemas fundamentales administrados por el Centro Regional de Tecnología para América, excepto los enlaces de conmutación por etiquetas multiprotocolo, la infraestructura de red y el correo electrónico (Mailman). La Junta observó que el conjunto seleccionado de aplicaciones y sistemas era un subconjunto de las aplicaciones y sistemas considerados esenciales. Además, tampoco se había incluido en la prueba la infraestructura de red del entorno de producción.

63. La prueba de recuperación en casos de desastre tuvo una duración de aproximadamente 7 horas y 30 minutos, frente a las 5 horas y 52 minutos previstas. Las razones del retraso durante la prueba de conmutación por error fueron la falta de reglas del cortafuegos en los servidores de bases de datos MySQL de la granja web¹⁰ y entradas incorrectas del servicio de nombres de dominio (DNS), que hicieron necesario revisar y volver a ejecutar la secuencia de comandos del DNS. La conclusión general fue que los sistemas de tecnología de la información no se habían probado en la producción. Por tanto, en condiciones reales, el objetivo de tiempo de recuperación podría ser mayor. La Junta también examinó los planes para imprevistos de los sistemas de información¹¹ de la granja web de las Naciones Unidas y el servidor C-CURE 9000¹², para los que se habían prescrito pruebas anuales de recuperación en casos de desastre. La Junta observó que desde la implantación de la conmutación por etiquetas multiprotocolo y la actualización de los servidores en 2017, de la versión 800 a la 9000, no se habían realizado pruebas de recuperación ante conmutación por error de los servidores de producción C-CURE en funcionamiento. Las pruebas de recuperación en casos de desastre de la granja web de las Naciones Unidas, realizadas en 2017 y antes de esa fecha, indicaban dependencias del almacenamiento, los cortafuegos, la conmutación por error del DNS, que seguían en riesgo y no se habían abordado adecuadamente en los últimos años. El simulacro y las pruebas de recuperación en casos de desastre de la granja web de 2018 también tuvieron problemas similares. Esto indica que las aplicaciones y la infraestructura han permanecido en situación de riesgo para la continuidad de las operaciones en caso de desastre.

64. El proyecto de recuperación en casos de desastre se aplazó después de julio de 2018 en vista de las reformas de gestión del Secretario General. En el momento de su suspensión, solo se había completado el 25 % de los simulacros y pruebas de

⁹ www.un.org, [Mobile Office](http://MobileOffice.org), el Sistema de Archivo de Documentos, iSeek.un.org, delegates.un.org, iSCAD - seguimiento de las actuaciones y resultados del Consejo de Seguridad, los portales web del Departamento de Seguridad y emergency.un.org.

¹⁰ La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones proporciona soluciones de hospedaje web exclusivamente a las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas en un entorno gestionado y seguro. Los entornos compartidos, conocidos colectivamente como la “granja web”, están diseñados para proporcionar una plataforma estable y de alta disponibilidad para las necesidades de hospedaje de los clientes de la Oficina con gastos generales de mantenimiento mínimos (objetivo de tiempo de recuperación de 1 a 2 horas (basado en la intranet o extranet) y objetivo de punto de recuperación de 15 minutos).

¹¹ La política y los procedimientos de gestión diseñados para mantener o restaurar las operaciones institucionales, incluidas las operaciones informáticas, posiblemente en un lugar alternativo, en caso de emergencias, fallos del sistema o desastres.

¹² Servidor del sistema de control del acceso a las Naciones Unidas, que es fundamental para la seguridad del personal y de los locales, con un objetivo de tiempo de recuperación de 15 minutos y un objetivo de punto de recuperación de 24 horas.

recuperación. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones informó de que a partir del 1 de enero de 2019 se aplicarían la nueva estructura y programas de trabajo y que el proyecto de simulacros y pruebas de recuperación en casos de desastre se reanudaría como parte de la hoja de ruta de la estrategia de TIC en los cinco años siguientes.

65. La Junta observó que la prueba de recuperación en casos de desastre no incluía todas las aplicaciones consideradas esenciales ni la infraestructura de red del entorno de producción de las aplicaciones para las que se realizó la prueba de recuperación en casos de desastre. La prueba consumió más horas de lo previsto y reveló repetidamente algunas esferas problemáticas. Al haberse pospuesto otras pruebas de recuperación en casos de desastre, no es seguro que se pueda cumplir la segunda fase del proyecto de recuperación en casos de desastre para junio de 2019.

66. En su respuesta, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones señaló que uno de los objetivos de las pruebas de recuperación en casos de desastre era validar supuestos, como los tiempos previstos de conmutación por error. Como parte de las experiencias adquiridas, la Oficina corrigió los problemas técnicos señalados, como la falta de reglas del cortafuegos y actualizó los planes cuando fue necesario. En cuanto a la preparación de una hipótesis de un desastre real, si bien el plan podría no haber sido revisado y ensayado con la frecuencia prevista inicialmente, se basaba en hipótesis realistas. En el caso de la granja web, al haberse transferido a la nube y trasladado el correo electrónico a Office365, los problemas de recuperación en casos de desastre se resolverían. La Oficina dijo que tenía previsto trabajar con los titulares de la aplicación para definir el calendario de las actividades aplazadas.

67. La Junta es de la opinión de que, a menos que se realicen pruebas completas de recuperación en casos de desastre para reanudar las actividades aplazadas que minimicen los retrasos en la conmutación por error y la conmutación por recuperación, la administración podría no estar segura de la resiliencia institucional esperada durante las situaciones de emergencias imprevistas.

68. La Junta recomienda que la administración examine y defina el conjunto actual de aplicaciones “esenciales”, lleve a cabo periódicamente pruebas de recuperación en casos de desastre para todas las aplicaciones consideradas esenciales y asegure medidas correctivas rápidas para las deficiencias observadas en la prueba de recuperación en casos de desastre.

69. La administración aceptó la recomendación, pero señaló que su aplicación dependía de la disponibilidad de recursos.

D. Transformación

Racionalización y consolidación de las aplicaciones

70. En su segundo informe sobre los progresos realizados en la aplicación de la estrategia de TIC (A/71/400), el Secretario General indicó que había un gran número de aplicaciones de TIC (2.340) en el sistema de las Naciones Unidas. En la estrategia de TIC se había previsto que debía abordarse la fragmentación, que conducía a una superposición, desconexión y redundancia significativas de los objetivos, mediante una armonización adecuada. También se propuso que se sustituyeran las aplicaciones personalizadas internas por programas informáticos disponibles en el mercado¹³, ya

¹³ Los productos comerciales de distribución general suelen ser equipos o programas informáticos para usos específicos que están a disposición del público general. Ese tipo de productos están diseñados para ser accesibles y fáciles de usar. Algunos ejemplos típicos son Microsoft Office o los programas antivirus.

que reduciría los costos de la Organización. Se retirarían las aplicaciones más antiguas e inseguras, lo que contribuiría a mejorar la seguridad de los sistemas de información. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones emprendió el proyecto de racionalización de las aplicaciones con el fin de reducir su número, mediante el uso de soluciones comunes, a 1.000 en su tercera fase para finales de 2020.

71. En su segundo informe sobre los progresos realizados (A/73/160) la Junta observó que el número de aplicaciones se había reducido a 1.190 a marzo de 2018. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones comunicó que para febrero de 2019 el número de aplicaciones se había reducido a 988. La Oficina también comunicó que, como se había alcanzado la meta de 1.000 aplicaciones, el proyecto de racionalización de las aplicaciones se había cerrado el 1 de marzo de 2019 y confirmó que la racionalización de las aplicaciones continuaría como una actividad constante.

72. La Junta observó los siguientes aspectos relativos a la racionalización de las aplicaciones por la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones:

a) La Oficina tenía previsto mantener solo 502 de las 988 aplicaciones institucionales en su estado actual, mientras que 66 se modernizarían, 60 se retirarían y todas las demás se armonizarían y consolidarían con otras aplicaciones existentes, entre ellas Umoja (84) e iNeed (25);

b) No se completaron conforme al plan la verificación anual de los activos de aplicaciones y el taller mundial de los centros de aplicaciones institucionales sobre los planes y normas. La actualización de la plataforma tecnológica de Unite Applications solo se había completado en un 25 % para diciembre de 2018;

c) Los titulares de las aplicaciones continuaron utilizando múltiples aplicaciones dentro de la misma esfera. En su segundo informe sobre los progresos realizados (A/73/160) la Junta informó de que había múltiples aplicaciones de gestión de documentos y registros en la esfera de los derechos humanos. La Junta observó que se habían seguido utilizando múltiples aplicaciones, y que nueve aplicaciones en la esfera de los derechos humanos se referían actualmente a la gestión de documentos y registros. Además, la Junta observó que el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias mantenía 35 aplicaciones de gestión de conferencias;

d) Uno de los principales objetivos de la racionalización de las aplicaciones es la reducción de los costes de apoyo, licencias y desarrollo. La administración había estimado un ahorro potencial de 20 millones de dólares por retirar 1.540 aplicaciones. Sin embargo, la Junta observó que Unite Applications no indicaba de manera uniforme los costos de desarrollo, mantenimiento y licencia de esas aplicaciones. En más del 70 % de los casos no se disponía de información sobre los costos de desarrollo, mientras que en el 88 % de los casos no se disponía del costo inicial de la licencia. En la mayoría de los casos (entre el 86 % y el 96 % de los casos) no se habían tenido en cuenta los costos de mantenimiento de las licencias, el personal y los contratistas. A falta de datos de costes, no puede seguirse con precisión el logro de los objetivos de optimización de costos.

73. En vista de lo anterior, fue difícil evaluar si se habían cumplido en su totalidad los objetivos del proyecto de racionalización de las aplicaciones. La falta de información sobre los costos de las aplicaciones, el gran número de aplicaciones comunicadas en Unite Applications y los casos de aplicaciones múltiples en la misma esfera son preocupaciones que se deben abordar.

74. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones afirmó que, debido a la falta de fondos, no se podían llevar a cabo los hitos del proyecto según lo previsto y no se podía celebrar el taller mundial. La Oficina dijo también que no

disponía de la autoridad ni de los recursos necesarios para hacer un seguimiento de los gastos de desarrollo y apoyo de cada proyecto fuera de la Oficina. Además, los titulares de las aplicaciones no siempre mantenían en Unite Applications los gastos de apoyo de las aplicaciones, especialmente los gastos del personal de las Naciones Unidas y los servicios por contrata.

75. Si bien toma nota de la respuesta de la Oficina, la Junta subraya la necesidad de hacer un seguimiento de todos los activos de las aplicaciones, racionalizar los casos de múltiples aplicaciones en la misma esfera y coordinar con los titulares de las aplicaciones para garantizar un mejor mantenimiento de la información sobre los costos.

76. La Junta recomienda que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones lleve a cabo una verificación anual de todos los activos de aplicaciones, defina claramente las categorías de aplicaciones que deben consolidarse o retirarse y aborde las deficiencias en los datos registrados en Unite Applications.

Conclusión parcial de la racionalización del sitio web

77. 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. En su informe anterior (A/73/160), la Junta señaló que aunque se había previsto que la segunda fase del proyecto comenzara en julio de 2017, su inicio se había retrasado debido a la pérdida de recursos y a la demora en la contratación para sustituirlos. La Junta observó que el proyecto se había suspendido en diciembre de 2017, a la espera de una decisión del Comité de Gestión.

78. En una reunión del Comité de Gestión celebrada en octubre de 2017, la Oficial Principal de Tecnología de la Información presentó los principios, normas y plazos para la armonización del sitio web, junto con los objetivos y las decisiones, que fueron refrendados en la siguiente reunión, celebrada en noviembre de 2017. Se 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. Se decidió que en 2018 se adoptaría el siguiente conjunto de medidas para abordar esas preocupaciones:

a) Aplicación de procesos sistemáticos de gobernanza y cumplimiento (por ejemplo, registro de sitios web) para abordar tanto los sitios web de las Naciones Unidas antiguos como los nuevos (antes de su puesta en marcha) a fin de garantizar que se tengan debidamente en cuenta los siguientes requisitos, de conformidad con los mandatos y directrices pertinentes:

- i) Requisitos mínimos de seguridad obligatorios;
- ii) Normas de marca de las Naciones Unidas;
- iii) Normas de accesibilidad;
- iv) Requisitos multilingües;
- v) Estándares y servicios de tecnología aprobados a nivel institucional;

b) Registro de todos los sitios web heredados en Unite Applications para hacer un seguimiento de la titularidad, la tecnología y el cumplimiento;

c) Compromiso de los departamentos de reparar los sitios heredados que no cumplan las normas, como mínimo en el área de la seguridad de las TIC;

d) Migración de sitios web heredados públicos e internos (como iSeek, Unite Web y www.un.org) a plataformas institucionales aprobadas de gestión del contenido web que cumplan las normas institucionales o a sitios de terceros cuando sea pertinente.

79. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones dijo que la plataforma de Unite Web debía prestar apoyo al cumplimiento de las cinco esferas clave señaladas (seguridad mínima, marca, accesibilidad, requisitos multilingües, normas tecnológicas y servicios). Esa plataforma se mantiene, apoya y parchea periódicamente a medida que se identifican y remedian nuevas vulnerabilidades de seguridad. La Oficina también informó de que toda la información pública nueva que se encontraba en el dominio un.org hospedado por la Oficina en su granja web la autorizaba el Departamento de Comunicación Global antes de que se concediera el uso del dominio. El Departamento revisa los sitios web de información pública para asegurarse de que cumplen las normas relativas a la marca, la accesibilidad para las personas con discapacidad y el multilingüismo antes de aprobarlos para su puesta en marcha.

80. La Junta observó que al 31 de diciembre de 2018 había 740 sitios web de la Secretaría, 8 de los cuales se debían retirar. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones dijo que la introducción y el mantenimiento de información en los sitios web de información pública, al igual que en el caso de las aplicaciones, era responsabilidad de los coordinadores de tecnología de la información de los departamentos que tenían acceso autorizado a Unite Applications con ese fin. La Oficina también subrayó que no podía verificar si los departamentos habían registrado todos sus sitios web (que no estaban hospedados o apoyados por la Oficina), ya que la Oficina no tiene visibilidad sobre los sitios web o las aplicaciones hospedadas fuera de sus entornos. Las preocupaciones concretas que ha puesto de relieve la Oficina en relación con la gestión de los sitios web son las que se exponen a continuación:

a) Un total de 380 de los 740 sitios web se han construido sobre tecnologías aprobadas (Drupal), mientras que los 360 restantes no lo están;

b) Los departamentos suelen hospedar sitios web en otros dominios y, por tanto, evitan el proceso de gobernanza supervisado por el Departamento de Comunicación Global;

c) La Oficina había pedido a todos los departamentos que examinasen sus sitios web y evaluaran si cumplían los requisitos establecidos en materia de seguridad de la TIC y los registrasen en Unite Applications. Sin embargo, la Oficina no tiene visibilidad sobre el cumplimiento de las normas por parte de los departamentos, ya que es responsabilidad de cada uno de ellos. La Oficina confirmó que los 184 sitios web basados en Unite Web por la Oficina y otros 60 creados por el antiguo Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno cumplían las normas.

81. La Junta observó también que el proyecto de consolidación del sitio web había seguido en suspenso de enero a noviembre de 2018 y que la fecha de finalización de la segunda fase se había reprogramado del 30 de noviembre de 2017 al 31 de diciembre de 2020. Sin embargo, en el informe de situación correspondiente a diciembre de 2018 se indicaba que el proyecto estaba terminado al 100 % y que la consolidación del sitio web se llevaría a cabo como una actividad operacional constante en el marco de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones a partir de enero de 2019. La Junta observó que en 2018 no se había aprobado ninguna solicitud de cambio de ese tipo en el alcance del proyecto.

82. La Junta llega a la conclusión de que aún quedan muchas cuestiones por resolver en relación con la racionalización del sitio web. Sin embargo, la actividad se ha

retirado del modo de proyecto y se ha incorporado como una actividad continua. La Junta observa con preocupación que la falta de adhesión a los procesos de gobernanza y cumplimiento expone a los sitios web de las Naciones Unidas a amenazas que aún no se han mitigado.

83. En respuesta, la administración dijo que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y el Departamento de Comunicación Global han establecido la gobernanza de los sitios web y controles de cumplimiento conexos, y que la Oficial Principal de Tecnología de la Información ha informado a los jefes de los departamentos de los sitios web públicos de los requisitos para el mantenimiento de los sitios web y de su obligación de registrar sus sitios web en Unite Applications. La Oficina destacó que la principal deficiencia en materia de gobernanza y cumplimiento se refiere a los sitios web de los que no se informa.

84. La Junta tomó conocimiento de la respuesta de la administración. Dado que la estrategia de TIC se aplica a todos los sitios web de las Naciones Unidas, es necesario subsanar las deficiencias de gobernanza y cumplimiento de los sitios web.

85. La Junta recomienda que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, en coordinación con otros interesados, examine los procesos existentes de gobernanza y cumplimiento en relación con los sitios web, determine las deficiencias y asegure el cumplimiento de las directrices y normas vigentes.

Centro de Operaciones de la Red Institucional

86. Se había previsto que el Centro de Operaciones de la Red Institucional se aplicara 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 han completado (agosto de 2017). En su cuarto informe sobre los progresos realizados (A/73/384), el Secretario General indicó que la tercera fase del proyecto, que 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 (España) estaba en curso (completado un 86 %)

87. La Junta observó que en los informes mensuales sobre la marcha del proyecto se indicaba que se había completado del 75 % al 86 % a octubre de 2018. Los informes subsiguientes sobre los progresos realizados indicaron que el proyecto se había suspendido temporalmente debido a las reformas de gestión. Los informes mensuales de noviembre y diciembre de 2018 indicaban que el proyecto se había completado al 100 %, a pesar de que no se habían cumplido los objetivos del proyecto. Se afirmó que la fase final del proyecto se reanudaría como parte de la hoja de ruta de la estrategia de TIC durante los cinco años siguientes. La Junta observó que la lista de solicitudes de cambio en 2018 proporcionada por la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones no incluía una propuesta para cambiar el alcance del proyecto.

88. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones señaló que el factor limitante en la introducción de la supervisión de los Centros Regionales de Tecnología era la falta de fondos asignados por esas oficinas y que la Oficina no controlaba directamente el alcance del proyecto. Se informó a la Junta de que en 2021 se solicitarían fondos adicionales para este fin.

89. La Junta tomó conocimiento de la respuesta de la administración y del hecho de que el proyecto del Centro de Operaciones de la Red Institucional, aunque previsto en la estrategia de TIC, se había aplazado sin que se hubieran alcanzado sus objetivos.

90. La Junta recomienda que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones adopte 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.

Red e infraestructura

91. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones presta 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 es asegurar la normalización y optimización y proporcionar una infraestructura de red estable para satisfacer las necesidades cambiantes de las actividades de las Naciones Unidas. En diciembre de 2017, la Oficina firmó 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 prescribió los servicios conexos que se prestarían en los centros de datos institucionales de las Naciones Unidas en Brindisi (Italia) (Centro Mundial de Servicios) y Valencia (España) (Centro de las Naciones Unidas de Tecnología de la Información y las Comunicaciones).

92. La medida de la prestación eficiente del servicio de red es el tiempo que se tarda en resolver los “incidentes” notificados por los usuarios. Se define un incidente como una interrupción o reducción no planificadas de la calidad de cualquier servicio de tecnología de la información. El objetivo principal del proceso de gestión de incidentes es restablecer el funcionamiento normal del servicio lo antes posible y minimizar los efectos de las interrupciones en las operaciones institucionales, asegurando que se mantengan los niveles acordados de calidad del servicio. El tiempo para resolver un incidente es el tiempo total transcurrido entre el registro inicial del incidente y su resolución. A los incidentes se les han asignado diferentes prioridades (de urgente a baja) y se han establecido tiempos para resolverlos según cada prioridad. Los objetivos en los acuerdos de prestación de servicios son los que se muestran en el cuadro 3.

Cuadro 3

Objetivos del tiempo para resolver un incidente de la red

| <i>Prioridad del incidente</i> | <i>Tiempo en resolver el incidente (en horas)</i> |
|--------------------------------|---|
| Urgente/fundamental | Lo antes posible (máximo 9) |
| Alta | 24 |
| Media | 40 |
| Baja | 120 |
| Pregunta | 240 |

93. La Junta observó que en 2018 se registraron 7.535 incidentes. Se observó que no todos los incidentes pudieron resolverse en los tiempos establecidos. Se observó que el porcentaje de incidentes resueltos dentro del objetivo establecido en la categoría “fundamental” fue del 57,14 % en julio y del 87,50 % en agosto, mientras que, en la categoría de prioridad “alta”, los logros fueron inferiores al 91 % en cinco de los últimos seis meses de 2018. La Junta también observó que no se disponía de información sobre el porcentaje de incidentes resueltos dentro de los tiempos establecidos en el segundo trimestre de 2018 debido a un error en iNeed. Esa falta de información es importante si se tiene en cuenta que en ese período se registraron 4.728 incidentes (62,74 %).

94. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones señaló que en lugares muy remotos, la estabilidad del enlace se ve afectada por factores medioambientales y la pérdida de electricidad.

95. **La Junta recomienda que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones vele por el cumplimiento de los objetivos establecidos en el acuerdo de prestación de servicios y aborde con prontitud las cuestiones relativas al deterioro o las interrupciones del servicio.**

Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios

96. En la estrategia de TIC se proponía armonizar las funciones del servicio de asistencia a los usuarios para convertirlo en un modelo de servicios compartidos a nivel mundial, más rentable y eficiente, lo cual permitiría ofrecer una cobertura mundial 24 horas al día. Se reconoció que los servicios institucionales de asistencia al usuario son necesarios para apoyar las aplicaciones y la infraestructura a nivel institucional. El proyecto se iba a ejecutar en fases y la segunda fase 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, de conformidad con la modificación más reciente.

97. La Junta observó que el proyecto había quedado en suspenso en todos los informes mensuales sobre la marcha de los trabajos de junio a diciembre de 2017, después de lo cual se informó de que estaba completo al 83 % en los informes mensuales de enero a julio de 2018 y al 93 % en los informes mensuales de agosto a diciembre de 2018. Posteriormente, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones estableció que el proyecto se había completado al 100 %. La Junta observó que, con la aplicación de las reformas del Secretario General a partir de enero de 2019, se han establecido sinergias entre la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del antiguo Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y la Oficina que apoyan un modelo mundial estándar para el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios, pero se ha dejado en suspenso la consolidación de los recursos, los activos y las operaciones a nivel del terreno del servicio de asistencia a los usuarios del antiguo Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno al Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios. De hecho, la Oficina informó de que la consolidación se encuentra actualmente en la fase de aplicación y debería estar terminada a fines de 2019.

98. Cuando se le señaló este hecho, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones respondió que el proyecto estaba completo al 100 %, ya que los servicios de asistencia a los usuarios de la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del antiguo Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno en Nueva York y Brindisi dependen directamente de la Jefatura del Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios, que depende de la Jefatura del Servicio de Gestión de Servicios Regionales de la División de Apoyo a las Operaciones de la Oficina.

99. La Junta observó que el proyecto del Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios se ha considerado completado sin cumplir el objetivo de consolidar los servicios de asistencia a los usuarios sobre el terreno. La Junta también observó que la administración había indicado que la consolidación de los servicios de asistencia formaría parte de la estrategia de TIC en los cinco años siguientes.

100. La administración afirmó que la consolidación del apoyo de primer nivel en las misiones de mantenimiento de la paz nunca fue el objetivo del proyecto del Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios. Dado que las misiones de mantenimiento de la paz operan en condiciones muy duras, las relaciones jerárquicas para el apoyo local de primer nivel en todas las entidades de las Naciones Unidas siempre seguirán siendo locales.

101. Sin embargo, la Junta observó que en el cuarto informe del Secretario General sobre los progresos realizados se afirmaba que se había consolidado el servicio de asistencia a los usuarios para el personal del antiguo Departamento de Apoyo a las

Actividades sobre el Terreno y la Sede y se había suspendido el apoyo de primer nivel (sobre el terreno) debido a la necesidad de revisar el nuevo modelo a la luz de la reforma.

102. La Junta recomienda que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones aclare el alcance del proyecto de consolidación del Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios y adopte medidas para que se logren cuanto antes los objetivos previstos de la consolidación y mejoras continuas.

E. Innovación

Cascos azules digitales

103. En 2017 la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones estableció los cascos azules digitales, un equipo de analistas de élite para proteger a las Naciones Unidas de las amenazas cibernéticas y promover la ciberseguridad. El objetivo era que se estableciera un equipo, se creara su infraestructura y sus miembros recibieran formación y certificación en pruebas de penetración y colaboraran con los asociados y el mundo académico. El equipo se estableció para investigar y coordinar proactivamente la mitigación potencial de los riesgos cibernéticos en diez Objetivos de Desarrollo Sostenible. El programa se ha financiado en su mayor parte con contribuciones de los Estados Miembros en el marco del programa de personal subalterno del Cuadro Orgánico y con fondos extrapresupuestarios.

104. Actualmente, los cascos azules digitales constan de cinco miembros, que son expertos con habilidades en diversos dominios dentro del área de la ciberseguridad, todos ellos certificados como expertos en pruebas de penetración¹⁴. El equipo ha establecido una infraestructura para acceder a la web oscura y navegar con seguridad por ella¹⁵. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones informó de que los cascos azules digitales habían realizado evaluaciones de la ciberseguridad de las misiones sobre el terreno y la Sede y habían establecido asociaciones con la Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres, la Junta Internacional de Fiscalización de Estupefacientes y la Dirección Ejecutiva del Comité contra el Terrorismo.

105. La Junta observó que los miembros del equipo de cascos azules digitales se redujeron de ocho en 2017 a cinco en 2018. La Junta, observando las pruebas incompletas sobre el número de archivos a los que se había tenido acceso y la falta de documentos amplios, observó que no había pruebas de que los cascos azules digitales hubieran intentado hacer una investigación forense digital detallada de los ciberataques a los que se enfrentaban las Naciones Unidas para reunir pruebas de vulnerabilidades o medir los efectos de esos ataques en términos de violación de datos y otras pérdidas. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones declaró que los cascos azules digitales habían llevado a cabo investigaciones forenses digitales detalladas en varias ocasiones sobre incidentes importantes, pero no proporcionó estadísticas concretas. Sin embargo, la Oficina señaló que los cascos azules digitales habían ayudado a clonar discos duros y a crear instantáneas de memoria según los procedimientos establecidos y los habían analizado en profundidad para ayudar a establecer la cronología del ataque y los artefactos utilizados a fin de extraer información sobre técnicas, herramientas y procedimientos y determinar el alcance de los ataques siempre que fuera posible. La Oficina confirmó que los cascos azules digitales colaboraban con el equipo de seguridad interna para

¹⁴ Alguien cuyo trabajo es atacar los sistemas informáticos para encontrar deficiencias de seguridad que se puedan corregir.

¹⁵ La parte de la web a la que solo se puede acceder por medio de programas especiales, lo que permite a los usuarios y operadores de sitios web ser anónimos o indetectables.

ayudar a proteger la infraestructura de las Naciones Unidas y también mejorarían las capacidades digitales forenses.

Laboratorios de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas

106. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, en colaboración con los Estados Miembros interesados, ha emprendido una iniciativa para establecer Laboratorios de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas. Los laboratorios utilizan las tecnologías de vanguardia más avanzadas para liderar la aplicación de soluciones tecnológicas de código abierto para los desafíos globales que plantean los asuntos humanitarios, el desarrollo sostenible, el cambio climático y la paz y la seguridad. La finalidad de los laboratorios es servir de incubadoras y aceleradores para fomentar que el sistema de las Naciones Unidas, los sectores público y privado, el mundo académico y la sociedad civil resuelvan los problemas de forma colaborativa. En conjunto, la red de laboratorios contribuirá a generar una cartera de soluciones tecnológicas y respaldar el intercambio de tecnologías innovadoras para responder a las cuestiones globales.

107. Se informó a la Junta de que en 2018 se habían puesto en funcionamiento tres laboratorios en colaboración con tres Estados Miembros. Se observó que dos Estados Miembros que habían expresado su interés en establecer laboratorios manifestaron que ya no estaban interesados. Los tres laboratorios en funcionamiento financiados por los Gobiernos de los países anfitriones se centraron en las esferas temáticas que se muestran en el cuadro 4.

Cuadro 4

Esferas temáticas de los Laboratorios de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas

| <i>Laboratorios de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas</i> | | |
|--|--|---|
| <i>1</i> | <i>2</i> | <i>3</i> |
| Salud | Ciudades inteligentes y transporte | Salud |
| Paz y seguridad | Moda ética - cadena de bloques e impresión en tres dimensiones | Capacidad de innovación tecnológica |
| Educación | Ecoturismo | Educación para las necesidades especiales |
| Economía circular | | Economía circular Agricultura |

108. La Junta observó que en 2019 se habían recibido seis solicitudes de establecimiento de Laboratorios de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas, que actualmente estaba examinando la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. En marzo de 2019, la Oficina informó de que se ocupaba de los países por orden de llegada y que el establecimiento de los laboratorios quedaba a discreción de los Estados Miembros y estaba sujeto a sus prioridades.

109. La Junta recomienda que la administración se ponga en contacto proactivamente con los Estados Miembros que han expresado interés en establecer Laboratorios de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas y responda con plazos concretos.

Uso óptimo de los recursos de TIC

Proyecto de contratación de servicios mundial

110. En la estrategia de TIC ([A/69/517](#)) 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.

111. En su primer informe sobre los progresos realizados ([A/70/364](#)), el Secretario General fijó el objetivo de elaborar un plan de contratación mundial de TIC, con procesos uniformes y una gestión centralizada de los contratos. En su cuarto informe sobre los progresos realizados ([A/73/384](#)), el Secretario General indicaba 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. La Junta observó 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.

112. La Junta observó que la evaluación de las ofertas comerciales de servicios de TIC había concluido el 5 de agosto de 2018, pero que la siguiente etapa, la presentación de las ofertas al Comité de Contratos de la Sede, no comenzó hasta el 11 de febrero de 2019, un retraso de seis meses. Las solicitudes de propuestas para servicios de aplicaciones se publicaron en noviembre de 2018, con un retraso de más de un año, ya que el desarrollo de las solicitudes se había completado en septiembre de 2017. La Junta observó también que el plazo para la presentación de ofertas para servicios de aplicaciones se había prorrogado hasta el 28 de febrero de 2019.

113. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones debía adquirir servicios de computación en la nube. La Junta observó que para la computación en la nube ya existía Azure con el contrato con Microsoft. Sin embargo, la provisión para los Servicios Web de Amazon todavía se estaba negociando. La Oficina informó de que el calendario para los Servicios Web de Amazon se elaboraría sobre la base de la respuesta del proveedor y de las aportaciones de la División de Adquisiciones.

114. La Junta observó que el proceso de licitación y adjudicación de contratos de servicios de TIC y de aplicaciones había comenzado en diciembre de 2016 y que era probable que las adquisiciones efectivas tomaran dos años y medio, según la fecha de finalización revisada. En el informe de situación correspondiente a diciembre de 2018 se mencionaba que el motivo de las demoras en el proceso de finalización y solicitudes en la División de Adquisiciones era el tamaño y la complejidad de la solicitud de propuestas de servicios de TIC.

115. Si bien estuvo de acuerdo en que el proyecto se había retrasado, la administración señaló que el proyecto era actualmente responsabilidad de la División de Adquisiciones.

116. Dado que otros departamentos, además de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, participan en el proyecto de contratación mundial (en particular la División de Adquisiciones y la Oficina de Asuntos Jurídicos), la Junta considera que es esencial una mejor coordinación para acelerar la tramitación.

Desfragmentación

117. 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.

Centros de aplicaciones institucionales

118. 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. De conformidad con la estructura orgánica prevista en la estrategia de TIC, los centros debían depender de la Oficial Principal de Tecnología de la Información.

119. La Junta observó que el centro de aplicaciones institucionales de Viena sigue teniendo su propia dependencia de TIC, el Servicio de Tecnología de la Información, que no tiene una relación jerárquica con la Oficial Principal de Tecnología de la Información, como se prevé en la estrategia de TIC. La Junta también observó que la Oficial Principal de Tecnología de la Información no tenía la supervisión prevista de la ejecución de la serie de aplicaciones Go Portfolio del centro de aplicaciones institucionales de Viena.

120. La administración confirmó que en el centro de aplicaciones institucionales de Viena no se ha aplicado el sistema de subordinación jerárquica previsto.

121. El organigrama para la aplicación de la estrategia tenía por objeto apoyar un enfoque institucional global de la TIC y proporcionar la autoridad central a la Oficial Principal de Tecnología de la Información para que supervisara todas las actividades de TIC. El hecho de que no se haya establecido una línea jerárquica entre la dependencia de TIC de Viena y la Oficial Principal de Tecnología de la Información impide la aplicación uniforme de la estructura de TIC, ya que su organización está fragmentada.

Dependencias de TIC

122. En la estrategia de TIC se proponía armonizar las 70 dependencias de TIC existentes en toda la Organización. En los informes primero y segundo sobre los progresos realizados, el Secretario General indicó que se estaban armonizando las dependencias de TIC de los departamentos, como el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias y la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios.

123. La Junta observó en su primer informe sobre los progresos realizados que la consolidación de los recursos de TIC había sido lenta, pues a enero de 2017 solo se habían consolidado tres dependencias de TIC de toda la Secretaría. La Junta observó que incluso para marzo de 2019, todavía no se habían armonizado las dependencias de TIC de 27 entidades de las Naciones Unidas, oficinas y departamentos de la Sede, oficinas fuera de la Sede y comisiones regionales. La Junta observó que, si bien la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones había iniciado en 2015 conversaciones con oficinas como el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias y la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios, las dependencias aún no se habían armonizado.

124. La estrategia de TIC ha entrado en su quinto y último año de aplicación. Sin embargo, la mayoría de las dependencias de TIC aún no se han armonizado. Aunque la Junta señaló la lentitud de los progresos en su primer informe, no se ha avanzado mucho en la materia.

125. En su respuesta, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones dijo que, aunque no se habían consolidado plenamente las dependencias de TIC, había aumentado la coherencia, se habían armonizado algunas esferas y se seguía participando de manera constructiva.

IV. Agradecimientos

126. 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

24 de julio de 2019

Anexo I

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

| <i>Referencia Núm. al informe</i> | <i>Recomendaciones de la Junta</i> | <i>Respuesta de la administración</i> | <i>Evaluación de la Junta</i> | <i>Aplicada totalmente</i> | <i>En vías de aplicación</i> | <i>Sin aplicar</i> | <i>Superada por los aconte- cimientos</i> |
|---------------------------------------|---|---|---|--------------------------------|----------------------------------|------------------------|---|
| 1 | <p>A/67/651, párr. 31</p> <p>Con el fin de permitir una mayor coherencia y transparencia con respecto a la financiación y los presupuestos de la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y también una mejor gestión de los costos y una priorización eficaz, el Contralor debería exigir que en los proyectos de presupuesto de TIC se presente: a) el costo de la gestión diaria de los servicios; b) el costo de las licencias y los costos de mantenimiento de los sistemas existentes; c) los costos relacionados con la mejora de la actual prestación de servicios (por ejemplo, para mejorar la seguridad); y d) los nuevos costos, incluidas las necesidades estratégicas.</p> | <p>La Oficina envió directrices a todas las oficinas de TIC y les pidió detalles acerca de sus presupuestos y sus gastos a fin de analizar y consolidar los datos. La presentación y ejecución del presupuesto sigue siendo responsabilidad de las jefaturas de los departamentos y oficinas.</p> | <p>La Junta tomó conocimiento de la respuesta de la administración, pero no está asegurado que los departamentos hayan cumplido el requisito de presentación de las necesidades de recursos de TIC. Se considera que la recomendación está en vías de aplicación.</p> | | X | | |
| 2 | <p>A/67/651, párr. 32</p> <p>Las entidades, oficinas y programas que integran las Naciones Unidas deberían dar prioridad a la financiación de la TIC para garantizar que se preste la debida atención a la transformación, la mejora y el liderazgo, los marcos, las políticas y los servicios operacionales.</p> | <p>La Oficina envió directrices a todas las oficinas de TIC y les pidió detalles acerca de sus presupuestos y sus gastos a fin de analizar y consolidar los datos. La presentación y ejecución del presupuesto sigue siendo responsabilidad de las jefaturas de los departamentos y oficinas.</p> | <p>La Junta tomó conocimiento de la respuesta de la administración, pero no está asegurado que los departamentos hayan cumplido el requisito de presentación de las necesidades de recursos de TIC. Además, la administración no proporcionó a la Junta detalles sobre el presupuesto por programas para asegurar la aplicación de la recomendación. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.</p> | | | | X |

| Núm. | Referencia al informe | Recomendaciones de la Junta | Respuesta de la administración | Evaluación de la Junta | Aplicada totalmente | En vías de aplicación | Sin aplicar | Superada por los acontecimientos |
|------|-----------------------|--|--|--|---------------------|-----------------------|-------------|----------------------------------|
| 3 | A/67/651, 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. | El costo total de la propiedad se detalla en el noveno informe del Secretario General sobre el proyecto de planificación de los recursos institucionales (A/72/397, párrs. 125 a 133 y cuadro 6, sobre los gastos de mantenimiento a lo largo de 15 años). El costo del apoyo a la producción se aborda en el párrafo 42 del mismo informe. Para servir mejor a los usuarios, el modelo de apoyo de Umoja se estructura en tres niveles y está diseñado para lograr la autosuficiencia en cada lugar y proporcionar conocimientos y procesos eficientes que permitan resolver incidentes y atender las solicitudes de servicios. | En la respuesta de la administración se cita la presentación del costo total de Umoja, que es uno de los proyectos de transformación institucional de la Organización. Sigue siendo necesario documentar claramente la información esencial sobre costos y desempeño, que puede afectar la posibilidad de lograr una transformación global de la TIC. En consecuencia, la Junta considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |
| 4 | A/67/651, 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. | Esta recomendación es de 2012. Con la reforma del Secretario General, se elaborará una nueva estrategia. La Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto, en su informe sobre el cuarto informe del Secretario General sobre los progresos realizados en aplicación de la estrategia de TIC, solicitó una nueva estrategia de TIC para los cinco años siguientes. La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “superada por los acontecimientos”. | La Junta tomó conocimiento de la respuesta de la administración. Aunque la recomendación es de 2012 y no se pudo aplicar para cumplir con la estrategia de TIC de 2014, se puede intentar incorporar la misma recomendación en la nueva estrategia, tal como mencionó la administración. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |
| 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 | Con la reforma del Secretario General, hay una nueva delegación de autoridad y se ha proporcionado a la Junta la delegación de autoridad en materia de TIC como referencia. La administración sugiere que el estado de la | La Junta tomó conocimiento de los documentos del marco de gobernanza proporcionados por la administración como adjuntos a su respuesta. Sin embargo, la Junta observó que la delegación de autoridad aún no se ha realizado. | | X | | |

| <i>Núm.</i> | <i>Referencia al informe</i> | <i>Recomendaciones de la Junta</i> | <i>Respuesta de la administración</i> | <i>Evaluación de la Junta</i> | <i>Aplicada totalmente</i> | <i>En vías de aplicación</i> | <i>Sin aplicar</i> | <i>Superada por los acontecimientos</i> |
|-------------|--|---|--|---|----------------------------|------------------------------|--------------------|---|
| | | responsabilidades, y asegurar que los órganos decisorios cumplan su cometido con independencia de los foros consultivos y de asesoramiento | recomendación se cambie a “superada por los acontecimientos”. | En consecuencia, la Junta considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | | | |
| 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. | Se ha trazado una hoja de ruta para la seguridad de la información orientada a transformar las iniciativas en actividades programáticas y a dar respuesta a los riesgos adicionales y se ha presentado a la Junta de Auditores como documentación justificativa. La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “aplicada”. | La Junta tomó conocimiento de la respuesta de la administración. También observó que algunas de las iniciativas del plan de acción para fortalecer la seguridad de la información todavía estaban en curso. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | | X | |
| 7 | A/70/581 , 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. | Con la reforma del Secretario General, hay una nueva delegación de autoridad y se ha proporcionado a la Junta la delegación de autoridad en materia de TIC como referencia. Como resultado de la reforma de gestión, la función del Oficial Principal de Tecnología de la Información incluye la responsabilidad directa de las misiones sobre el terreno. La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “superada por los acontecimientos”. | Aunque se han abordado el papel del Oficial Principal de Tecnología de la Información y las funciones de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, no se ha esclarecido la autoridad del Oficial Principal de Tecnología de la Información desde el punto de vista de las operaciones sobre el terreno indicando claramente las actividades que requieren un firme control central o meritan libertad operacional. Se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | | X | |
| 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. | Con la reforma del Secretario General, se elaborará una nueva estrategia. La Comisión Consultiva, en su informe sobre el cuarto informe del Secretario General sobre los progresos realizados en la aplicación de la estrategia de TIC, solicitó una nueva estrategia de TIC para el siguiente período de cinco años. | La Junta tomó conocimiento de la respuesta de la administración. La recomendación todavía es pertinente. Dado que la administración dijo que se elaboraría una nueva estrategia, la Junta considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | | X | |

| Núm. | Referencia al informe | Recomendaciones de la Junta | Respuesta de la administración | Evaluación de la Junta | Aplicada totalmente | En vías de aplicación | Sin aplicar | Superada por los acontecimientos |
|------|-------------------------------------|--|--|---|---------------------|-----------------------|-------------|----------------------------------|
| 9 | A/70/581, resumen, recomendación c) | La administración debería 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. | <p>La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “superada por los acontecimientos”.</p> <p>En el boletín del Secretario General sobre la organización de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (ST/SGB/2016/11) se disponen la estructura de gobernanza y la delegación de autoridad adecuada; desde que se inició la estrategia de TIC se han formulado otros 39 documentos de políticas, orientación y procedimientos técnicos</p> <p>La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “aplicada”.</p> | La Junta verificó el boletín y observó que la delegación al Oficial Principal de Tecnología de la Información todavía no se había realizado. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |
| 10 | A/70/581, 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 garantiza por conducto de los órganos de gobernanza, la Junta para la Tecnología de la Información y las Comunicaciones, el Comité Ejecutivo sobre Tecnología de la Información y las Comunicaciones y los pactos del personal directivo superior. En el ámbito de la seguridad de la información, se ha establecido una función de autoevaluación del cumplimiento. | La Junta considera que el marco de cumplimiento no es lo suficientemente sólido, como se indica en el presente informe. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |
| 11 | A/70/581, 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. | Se ha preparado una estimación de los costos de cada uno de los proyectos estratégicos restantes de la estrategia que figuran en el anexo II del cuarto informe del Secretario General sobre la aplicación de la estrategia de TIC (A/73/384). Las razones para emprender las iniciativas y las ventajas que se derivarán de la ejecución de los proyectos se explican en el documento de la estrategia de TIC (A/69/517). Los | La Junta examinó el documento y observó que no se hacía un seguimiento de los proyectos estratégicos para determinar sus costos, beneficios y economías. Algunos proyectos se demoraban debido a prioridades contrapuestas. La Junta considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |

| Núm. | Referencia al informe | Recomendaciones de la Junta | Respuesta de la administración | Evaluación de la Junta | Aplicada totalmente | En vías de aplicación | Sin aplicar | Superada por los acontecimientos |
|------|-------------------------------------|---|---|---|---------------------|-----------------------|-------------|----------------------------------|
| 12 | A/70/581, 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. | costos y beneficios previstos de la aplicación de la estrategia de TIC revisada se abordaron con los resultados del estudio que figura en el segundo informe del Secretario General sobre los progresos realizados (A/71/400). El Comité de Gestión presidido por el Jefe de Gabinete se ha convertido en un foro eficaz para el cumplimiento de la estrategia. | La Junta examinó la respuesta de la administración y señaló que los órganos de gobernanza, como el Comité Ejecutivo sobre TIC y la Junta para la TIC, no se habían reunido periódicamente. Además, durante la conferencia final de la Junta se observó ampliamente que la responsabilidad de la aplicación de la estrategia debía ser compartida entre los departamentos y el personal directivo superior de la Secretaría. Se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |
| 13 | A/72/151, 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 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 | En cuanto a la parte a), como la naturaleza de los órganos de gobernanza creados hace más de una década ha cambiado con el tiempo, no proporcionan los resultados esperados para ayudar eficazmente a las oficinas y departamentos a cumplir sus mandatos. El examen de la gobernanza de las TIC iniciado en el tercer trimestre de 2018 se completará en el primer trimestre de 2019, en línea con la reforma de la gestión, el marco de delegación de autoridad y el cambio organizativo, e incluirá mecanismos de supervisión, cumplimiento y escalada. En cuanto a la parte b), las medidas de desempeño para valorar la aplicación de | La Junta considera que la falta de informes periódicos sobre la aplicación de la estrategia de TIC a los órganos que se rigen por el marco de gobernanza de las TIC y la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, tendrá un efecto negativo en la capacidad de la Oficina para aplicar la estrategia. Se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |

| Referencia Núm. al informe | Recomendaciones de la Junta | Respuesta de la administración | Evaluación de la Junta | Aplicada totalmente | En vías de aplicación | Sin aplicar | Superada por los aconte- cimientos |
|---|---|--|--|------------------------|--------------------------|----------------|---|
| 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 rendición de cuentas cuando se realicen inversiones importantes. | <p>la estrategia previstas en el pacto del personal directivo superior se han hecho más objetivas y cuantificables.</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.</p> <p>La delegación de autoridad en materia de TIC está en curso.</p> <p>Para los demás proyectos estratégicos (véase A/73/384, anexo II), los informes sobre la situación de los proyectos que se reciben mensualmente de los directores de proyectos se examinan con la Oficial Principal de Tecnología de la Información. Se hace un seguimiento de los proyectos de acuerdo con sus cronogramas de referencia y se supervisan sus costos. Los gastos se procesan de forma centralizada en Umoja.</p> | La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones no había estimado el costo de aplicación de cada uno de los 20 proyectos estratégicos en toda la Secretaría ni estaba supervisando la evolución de los gastos correspondientes. Esto implica una deficiencia del sistema de garantía de los proyectos y de la supervisión del rendimiento de los proyectos estratégicos de TIC, y existe el riesgo de que se produzca un aumento de los costos correspondientes debido a, entre otras cosas, los retrasos en el cumplimiento de los plazos, la ejecución antieconómica e ineficiente de los proyectos y las modificaciones reiteradas o el aumento del alcance de los proyectos. Se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |

| <i>Núm.</i> | <i>Referencia al informe</i> | <i>Recomendaciones de la Junta</i> | <i>Respuesta de la administración</i> | <i>Evaluación de la Junta</i> | <i>Aplicada totalmente</i> | <i>En vías de aplicación</i> | <i>Sin aplicar</i> | <i>Superada por los acontecimientos</i> |
|-------------|------------------------------|--|---|--|----------------------------|------------------------------|--------------------|---|
| 15 | A/72/151, 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. | <p>En 2018 se examinaron 12 procedimientos técnicos y se están examinando otros más. Se han publicado políticas adicionales, como la relativa al uso de dispositivos móviles. También se están elaborando nuevas políticas para subsanar las deficiencias (sobre las herramientas de colaboración en línea, la firma digital, etc.).</p> <p>Se ha establecido una autorregulación para los ámbitos prioritarios (seguridad de la información).</p> <p>Se programa anualmente un ejercicio de autoevaluación del cumplimiento de los controles de seguridad de la información para velar por que se apliquen correctamente los requisitos mínimos a todas las aplicaciones y sitios web y a la infraestructura subyacente. También se han realizado evaluaciones de la seguridad en las misiones sobre el terreno.</p> | Es esencial vigilar constantemente el cumplimiento de todas las políticas de TIC en los departamentos y lugares de destino para asegurar la gestión uniforme de los recursos de TIC y mejorar el uso coordinado de la TIC en la Organización. La Junta llegó a la conclusión de que el cumplimiento de las políticas no se supervisa adecuadamente. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |
| 16 | A/72/151, párr. 45 | La administración debería velar por que se destinen fondos suficientes para aplicar el plan de capacitación. | <p>La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones no está en condiciones de asegurar fondos suficientes. En 2018, la Oficina solicitó 444.915 dólares para capacitación, de los que se concedieron 83.410 dólares (18,75 %).</p> <p>Esto se suma a los fondos para la formación en materia de ciberseguridad (72.800 dólares) concedidos para cubrir el bienio 2018-2019.</p> | La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha solicitado los fondos necesarios y las actividades de capacitación todavía no se han llevado a cabo de conformidad con el plan. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | | X | |
| 17 | A/72/151, párr. 50 | Se debería acelerar la formulación y aplicación del marco de gestión del rendimiento de la TIC. | <p>El marco de gestión del rendimiento se estableció en 2017.</p> <p>Se definieron pocos parámetros y objetivos para el marco de delegación de autoridad y el marco de rendición de cuentas en el ámbito de las TIC. El</p> | No existe una delegación de autoridad oficial para la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y el marco aún no se ha aplicado, ya que aún no se han aprobado los parámetros en | | | X | |

| Núm. | Referencia al informe | Recomendaciones de la Junta | Respuesta de la administración | Evaluación de la Junta | Aplicada totalmente | En vías de aplicación | Sin aplicar | Superada por los acontecimientos |
|------|-----------------------|--|--|---|---------------------|-----------------------|-------------|----------------------------------|
| | | | marco de gestión del rendimiento es coherente con la delegación de autoridad en materia de TIC que se ha proporcionado a la Junta como referencia. | toda la Secretaría para asegurar una metodología de presentación de informes uniforme y coherente en todas las dependencias de TIC. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | | | |
| 18 | A/72/151, 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 se puso en contacto con el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión para determinar cómo se puede abordar esta recomendación como parte de un esfuerzo integral de cumplimiento. | La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones aún no ha determinado un plan para abordar la recomendación. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |
| 19 | A/72/151, párr. 60 | La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones debería establecer un mecanismo para que los departamentos y oficinas proporcionen periódicamente información actualizada acerca de la aplicación del proyecto estratégico sobre la seguridad de la información. | La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones estableció un proceso de autoevaluación anual de todos los departamentos y oficinas que mantienen y utilizan sistemas de TIC. La autoevaluación define un conjunto de políticas y procedimientos técnicos esenciales respecto a los cuales deben evaluarse todos los sistemas mantenidos por la entidad respectiva. Los resultados de las autoevaluaciones, es decir, las actualizaciones de las aplicaciones de cada uno de los sistemas, se mantienen en línea en Unite Applications (https://uniteapps.un.org). Además, la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del antiguo Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno proporcionó instrucciones detalladas a las misiones sobre el terreno para el funcionamiento seguro de los sistemas de TIC y hace un seguimiento del | Aunque se había asignado a los departamentos y oficinas la responsabilidad de clasificar la información en función de su sensibilidad, no había ninguna garantía de que se hubiese clasificado toda la información en consonancia con su nivel de seguridad o sensibilidad, habida cuenta de que no existía una forma de verificar el cumplimiento. Las demoras en la clasificación de los activos de información y la ausencia de una forma de verificar el cumplimiento entrañan el riesgo de que queden expuestos importantes recursos de información sensible. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |

| Núm. | Referencia al informe | Recomendaciones de la Junta | Respuesta de la administración | Evaluación de la Junta | Aplicada totalmente | En vías de aplicación | Sin aplicar | Superada por los acontecimientos |
|------|-----------------------|--|---|---|---------------------|-----------------------|-------------|----------------------------------|
| 20 | A/72/151, párr. 67 | 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>cumplimiento en un sitio web específico (https://compliance.dfs.un.org/).</p> <p>En el memorando que se envió a todos los departamentos y oficinas, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones pidió que examinaran y confirmaran sus respectivos sitios web y aplicaciones y presentaran una autocertificación firmada que confirmase el cumplimiento de los controles de seguridad de la información.</p> <p>La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “aplicada”.</p> | Hasta que las aplicaciones se consoliden, siguen siendo críticas, por lo que se debe supervisar atentamente su posible sustitución. Se debe proceder a un nuevo examen de las aplicaciones para establecer con claridad el número real de ellas que poseen importancia crítica, en función de la actividad institucional hasta la fecha. Hay muchas aplicaciones institucionales que se deben consolidar con las aplicaciones a nivel institucional y racionalizarlas. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | X | | | |
| 21 | A/72/151, 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 ha informado a los departamentos de los requisitos que deben cumplir los sitios web de información pública y el Comité de Gestión los ha hecho suyos. A este respecto, se ha presentado Unite Web como la plataforma de gestión de contenidos web institucionales que cumple todos los requisitos en todas las esferas, y se ha alentado | Los principales hitos siguen incompletos, ya que los departamentos suelen hospedar sitios web en dominios distintos de un.org y, por tanto, eluden el proceso de gobernanza establecido. No es posible verificar si los departamentos han registrado todos sus sitios web en | X | | | |

| Núm. | Referencia al informe | Recomendaciones de la Junta | Respuesta de la administración | Evaluación de la Junta | Aplicada totalmente | En vías de aplicación | Sin aplicar | Superada por los acontecimientos |
|------|-----------------------|--|--|---|---------------------|-----------------------|-------------|----------------------------------|
| | | | encarecidamente a los departamentos a que utilicen esta plataforma para sus sitios web públicos. | Unite Applications, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones pudo confirmar que solo 184 (24,86 %) sitios web cumplen los requisitos de seguridad conexos y 360 sitios web (48,64 %) no se basan en tecnologías aprobadas. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | | | |
| 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. | El catálogo global de servicios aún no se ha creado. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | | X | |
| 23 | A/72/151, párr. 92 | La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones debería elaborar un plan de acción detallado sobre nuevas tecnologías innovadoras en consulta con las partes interesadas. | La inversión en nuevas tecnologías es limitada, pero se brinda apoyo a los programas de pequeña escala en la medida de lo posible. | La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha elaborado una estrategia para las nuevas tecnologías innovadoras y un plan de trabajo para aplicarla. Por tanto, se considera que la recomendación está aplicada. | X | | | |
| 24 | A/72/151, 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 | Todavía no se ha cubierto el puesto de Oficial de Gestión de Contratos. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, con la capacidad existente, seguirá prestando apoyo a la administración de los contratos. Mientras tanto, tras la reforma de la gestión, la Oficina y los equipos de la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del antiguo | A falta de análisis de los descuentos obtenidos mediante la contratación mundial, no fue posible realizar una evaluación objetiva de los progresos alcanzados en la aplicación de la contratación mundial y la optimización del costo de los activos de TIC mediante descuentos. Por tanto, se considera | | | X | |

| Referencia Núm. al informe | Recomendaciones de la Junta | Respuesta de la administración | Evaluación de la Junta | Aplicada En vías de totalmente aplicación | Sin aplicar | Superada por los aconte- cimientos |
|-------------------------------|--|---|---|---|----------------|---|
| 25 A/72/151, 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. | <p>Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno colaboran para seguir supervisando las adquisiciones de TIC, velar por el cumplimiento de las políticas y normas en la materia y reducir o eliminar la duplicación de esfuerzos en los procesos de licitación y las múltiples actividades de adquisición en toda la Secretaría.</p> <p>El proyecto estratégico de contratación de servicios a nivel mundial está en curso, y se ha informado de las actividades en los recientes informes del Secretario General sobre la aplicación de la estrategia de TIC (A/72/755 y A/73/384). Debido a los retrasos en el proceso de adquisición, habrá que ajustar el calendario para la adjudicación de contratos de servicios de TIC y servicios en la nube. A continuación figuran los detalles más recientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La prestación de servicios de TIC plenamente gestionados se presentó al Comité de Contratos de la Sede el 27 de febrero de 2019. La División de Adquisiciones ha comunicado que se prevé que el plazo revisado para la adjudicación definitiva de los contratos sea el 31 de mayo de 2019 • La solicitud de propuestas para los servicios de aplicaciones de desarrollo de programas informáticos se encuentra en su segunda fase y los posibles licitadores han solicitado que se prorrogue el plazo de presentación hasta el 28 de febrero de 2019. Por tanto, la División de Adquisiciones estima actualmente que la licitación y la adjudicación del contrato se realizarán a más tardar el 20 de julio de 2019 | <p>que la recomendación está en vías de aplicación.</p> <p>A falta de análisis de los documentos obtenidos mediante la contratación a nivel mundial, no fue posible realizar una evaluación objetiva de los progresos alcanzados en la aplicación de la contratación a nivel mundial y la optimización del costo de los bienes de TIC mediante descuentos. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.</p> | X | | |

| Núm. | Referencia al informe | Recomendaciones de la Junta | Respuesta de la administración | Evaluación de la Junta | Aplicada totalmente | En vías de aplicación | Sin aplicar | Superada por los aconte- cimientos |
|------|--------------------------|--|---|---|------------------------|--------------------------|----------------|---|
| 26 | A/72/151, 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. | <p>En la estrategia de TIC se proponía un marco de prestación de servicios institucionales que incluía lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los centros de aplicaciones institucionales coordinan y lideran la sustitución de las aplicaciones heredadas a nivel global • Los Centros Regionales de Tecnología supervisan las entidades de la Secretaría en cuestiones de seguridad, gobernanza y riesgos de la información, cumplimiento de las políticas de TIC y aplicación de soluciones tecnológicas a nivel regional • El Centro de Operaciones de la Red Institucional hace un seguimiento de todas las operaciones de las redes y los centros de datos, lo que mejora la visibilidad, el tiempo útil, el rendimiento y la seguridad • Los centros de datos institucionales prestan servicios en los ámbitos del hospedaje, la conectividad y el seguimiento. Se han fortalecido los sistemas institucionales y se han trasladado a los centros • El Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios presta servicios ininterrumpidamente desde los cinco centros de Bangkok, Nairobi, Ginebra, Nueva York y Brindisi (Italia). | <p>La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha confirmado que se han trasladado a los centros de datos institucionales solo 11 de las 24 esenciales.</p> <p>Sigue sin cumplirse totalmente el objetivo final de la consolidación del Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios (tercera fase) de la consolidación total de los recursos, activos y operaciones de los servicios de asistencia a los usuarios del antiguo Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y del antiguo Departamento de Gestión.</p> <p>El objetivo de crear un catálogo mundial unificado de servicios de TIC sigue siendo un producto en curso.</p> <p>La dependencia de TIC de Viena no se ha convertido en un centro de aplicaciones institucionales que dependa directamente de la Oficial Principal de Tecnología de la Información, como estaba previsto en la estrategia. No se ha armonizado con la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ninguna de las 34 dependencias de TIC de las misiones políticas especiales y de mantenimiento de la paz.</p> <p>Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación.</p> | | X | | |

| <i>Núm.</i> | <i>Referencia al informe</i> | <i>Recomendaciones de la Junta</i> | <i>Respuesta de la administración</i> | <i>Evaluación de la Junta</i> | <i>Aplicada totalmente</i> | <i>En vías de aplicación</i> | <i>Sin aplicar</i> | <i>Superada por los acontecimientos</i> |
|-------------|------------------------------|--|---|--|----------------------------|------------------------------|--------------------|---|
| 27 | A/73/160, 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. | En última instancia, la aplicación de la estrategia de TIC se mide y evalúa en los pactos del personal directivo superior. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones proporcionó los detalles de la metodología utilizada. | La administración todavía no ha producido documentos que demuestren que se siguen esos procesos y prácticas del marco de gobernanza. Por tanto, se considera que esta recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |
| 28 | A/73/160, 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. | El marco de gestión del rendimiento se estableció en 2017. Se definieron pocos parámetros y objetivos para el marco de delegación de autoridad y el marco de rendición de cuentas en el ámbito de las TIC. El marco de gestión del rendimiento es coherente con la delegación de autoridad en materia de TIC que se ha proporcionado a la Junta como referencia. | No existe una delegación de autoridad oficial para la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y el marco aún no se ha aplicado, ya que aún no se han aprobado los parámetros en toda la Secretaría para garantizar una metodología de presentación de informes uniforme y coherente en todas las dependencias de TIC. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |
| 29 | A/73/160, 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. | La recomendación se abordó en las reuniones del Comité de Políticas de TIC. La administración sugiere que el seguimiento de las recomendaciones se asigne al Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión. | 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. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones no proporcionó ningún motivo para su propuesta de transferir el seguimiento de la recomendación. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |
| 30 | A/73/160, 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 administración solicitó orientación y aclaraciones a la Junta. | Durante el debate se explicó a la administración que no se están obteniendo ni registrando las certificaciones de la capacitación. Por tanto, la Junta considera que la recomendación no se ha aplicado. | | | X | |

| Núm. | Referencia al informe | Recomendaciones de la Junta | Respuesta de la administración | Evaluación de la Junta | Aplicada totalmente | En vías de aplicación | Sin aplicar | Superada por los acontecimientos |
|------|-----------------------|---|---|---|---------------------|-----------------------|-------------|----------------------------------|
| 31 | A/73/160, 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. | La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones está formulando un plan para determinar las funciones que requerirán la transferencia de conocimientos y su secuencia dentro de las actividades más amplias en curso. El equipo de Umoja debe colaborar con la Oficina para determinar los planes para la fase final de la incorporación. | Dado que el proceso aún continúa, se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |
| 32 | A/73/160, 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;</p> <p>d) Se deberían tomar medidas para concluir la política de privacidad de datos de las Naciones Unidas lo antes posible.</p> | <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.</p> <p>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 incluirán en la solicitud de propuestas, y se hará una determinación final basada en los costos reales en función de las respuestas a la solicitud de propuestas.</p> | La política de privacidad de los datos aún se está preparando, 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. Por tanto, se considera que esta recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |

| Referencia Núm. al informe | Recomendaciones de la Junta | Respuesta de la administración | Evaluación de la Junta | Aplicada totalmente | En vías de aplicación | Sin aplicar | Superada por los aconte- cimientos |
|-------------------------------|--|---|---|------------------------|--------------------------|----------------|---|
| 33 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. | <p>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.</p> <p>En cuanto a la parte d), ya se está redactando el proyecto de política de privacidad de los datos sobre la base de los principios definidos en colaboración con diversas entidades del sistema de las Naciones Unidas.</p> <p>La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha venido catalogando las aplicaciones, incluidas las que se utilizan para fines parecidos. Se prevé que esa actividad prosiga hasta la finalización de la estrategia de TIC</p> | La Junta observó que seguía habiendo aplicaciones duplicadas y, por tanto, recomendó que la administración formulara hojas de ruta claras con indicadores clave del desempeño específicos para reducir el número de aplicaciones, acelerar la aplicación de las medidas señaladas en relación con las aplicaciones que se superponen para retirarlas inmediatamente o mantenerlas. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |

| Núm. | Referencia al informe | Recomendaciones de la Junta | Respuesta de la administración | Evaluación de la Junta | Aplicada totalmente | En vías de aplicación | Sin aplicar | Superada por los aconte- cimientos |
|------|--------------------------|--|--|---|------------------------|--------------------------|----------------|---|
| 34 | A/73/160, párr. 108 | Se deberían establecer hitos claros para evitar el retraso de los plazos y supervisar eficazmente los proyectos. | La Sección de Gestión de las Carteras Institucionales supervisará los proyectos mediante reuniones periódicas y se asegurará de que se modifiquen los calendarios cuando existan razones válidas y convincentes para hacerlo. | Aunque la administración afirmó que supervisaría el aplazamiento de los calendarios, durante la presente auditoría se han observado deficiencias en la supervisión, ya que se hicieron cambios sin que la autoridad pertinente aprobara las solicitudes de cambio. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |
| 35 | A/73/160, párr. 114 | Se debería supervisar estrechamente el establecimiento de los Laboratorios de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas para garantizar que se respeten los plazos fijados. | <p>Los laboratorios se están supervisando de cerca con reuniones semanales y el compromiso estratégico constante de la Dirección de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.</p> <p>El Laboratorio de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas en Finlandia está en funcionamiento y su presupuesto está cubierto por un acuerdo de contribución (2,3 millones de euros y una provisión de espacio en especie) al fondo fiduciario para la agenda digital de las Naciones Unidas firmado el 27 de junio de 2018. Las autoridades de Finlandia ya han presentado su solicitud de ampliar el acuerdo de contribución para cubrir dos años más de operaciones en las mismas condiciones (4,6 millones de euros y la provisión de espacio en especie) por un total de 6,9 millones de euros.</p> <p>La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “aplicada”.</p> | La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha elaborado una estrategia para las nuevas tecnologías innovadoras y un plan de trabajo para aplicarla. Por tanto, se considera que la recomendación está aplicada. | X | | | |
| 36 | A/73/160, párr. 118 | La administración debería elaborar un plan de aumento a largo plazo, teniendo en cuenta la vida de los activos y los cambios tecnológicos, e indique los requisitos en las solicitudes presupuestarias de manera oportuna. | Dadas las continuas limitaciones presupuestarias en toda la Organización, la sustitución propuesta de los activos de TIC obsoletos no pudo llevarse a cabo como estaba previsto. Por tanto, entre tanto la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones | Está en marcha un proceso. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |

| Núm. | Referencia al informe | Recomendaciones de la Junta | Respuesta de la administración | Evaluación de la Junta | Aplicada totalmente | En vías de aplicación | Sin aplicar | Superada por los acontecimientos |
|------|-----------------------|---|---|--|---------------------|-----------------------|-------------|----------------------------------|
| | | | presentará un informe a la Asamblea General con una propuesta de mantenimiento de la infraestructura en 2019 a fin de 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. Posteriormente, la Oficina presentará una propuesta a la Asamblea General en su septuagésimo cuarto período de sesiones para la sustitución de activos durante los cinco años siguientes. | | | | | |
| 37 | A/73/160, 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. | La administración no ha proporcionado documentos demuestren que se están estimando las economías relacionadas con las oportunidades de contratación de servicios a nivel mundial. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |
| 38 | A/73/160, párr. 127 | Se deberían finalizar los contratos pendientes en los plazos establecidos para permitir la utilización óptima de los recursos. | Debido a los retrasos en el proceso de adquisición, habrá que ajustar el calendario para la adjudicación de contratos de servicios de TIC y en la nube. A continuación se ofrecen los detalles más recientes: <ul style="list-style-type: none"> • La prestación de servicios de TIC plenamente gestionados se presentó al Comité de Contratos de la Sede el 27 de febrero de 2019. La División de Adquisiciones ha comunicado que se prevé que el plazo revisado para la adjudicación definitiva de los contratos sea el 31 de mayo de 2019 | Sobre la base de la respuesta de la administración, se considera que esta recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |

| Núm. | Referencia al informe | Recomendaciones de la Junta | Respuesta de la administración | Evaluación de la Junta | Aplicada totalmente | En vías de aplicación | Sin aplicar | Superada por los aconte- cimientos |
|------|--------------------------|---|--|--|------------------------|--------------------------|----------------|---|
| 39 | A/73/160, párr. 140 | La administración debería elaborar un plan con plazos precisos para la sustitución de equipo de videoconferencia a fin de asegurar la resiliencia de los servicios de videoconferencia. | <ul style="list-style-type: none"> La solicitud de propuestas para los servicios de aplicaciones de desarrollo de programas informáticos se encuentra en su segunda fase y los posibles licitadores han solicitado que se prorrogue el plazo de presentación hasta el 28 de febrero de 2019. Por tanto, la División de Adquisiciones estima actualmente que la licitación y la adjudicación del contrato se realizarán a más tardar el 20 de julio de 2019. <p>Se ha documentado el estado de los equipos de videoconferencia utilizados para el servicio de conferencias y se ha hecho hincapié en la necesidad de sustituir los equipos y sistemas que han llegado al fin de su vida útil.</p> <p>Se han consolidado las actualizaciones de todos los sitios de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, excepto la Sección de Apoyo a la Radioteledifusión y las Conferencias de Nueva York. La Sección insistió en presentar sus datos en un formato diferente. Aunque los datos eran amplios, no eran pertinentes para esta recomendación en particular, La Sección de Servicios Globales de Asistencia Técnica y Conferencias no pudo consolidar los datos proporcionados por la Sección de Apoyo a la Radioteledifusión y las Conferencias para incluirlos en el informe general.</p> <p>Se ha elaborado un plan de “punto final” para las videoconferencias y un plan para la infraestructura de videoconferencias de todos los emplazamientos.</p> <p>Debido a las limitaciones presupuestarias, el plan prevé una</p> | Debido a limitaciones presupuestarias, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha establecido un plan para la sustitución gradual del equipo al final de su vida útil. Durante el actual período de auditoría, se elaboró una observación titulada “Gestión de activos” en la que se consideran todos los activos obsoletos de las Naciones Unidas, entre ellos el equipo de videoconferencias. Por tanto, se considera que la recomendación está en vías de aplicación. | | X | | |

| <i>Referencia</i> Núm. al informe | <i>Recomendaciones de la Junta</i> | <i>Respuesta de la administración</i> | <i>Evaluación de la Junta</i> | <i>Aplicada</i> <i>totalmente</i> | <i>En vías de</i> <i>aplicación</i> | <i>Sin</i> <i>aplicar</i> | <i>Superada</i> <i>por los</i> <i>aconte-</i> <i>cimientos</i> |
|--------------------------------------|------------------------------------|--|-------------------------------|--------------------------------------|--|------------------------------|---|
| | | <p>sustitución gradual de los equipos al final de su vida útil. Para aquellos puntos finales que aún no han sido reemplazados, los equipos específicos de los sitios dependen del presupuesto de la sección 33, fortalecimiento de la iniciativa de mantenimiento de capital o del plan de inversión de capital o adoptan el enfoque de usar el equipo de videoconferencia mientras funcione y cambiarlo gradualmente a otras herramientas de colaboración, por ejemplo, Skype para Empresas, 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 Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (IPSAS).</p> <p>Mediante el proyecto de armonización de la infraestructura global de videoconferencias se ha estandarizado la configuración de la infraestructura básica y en todos los sitios se retirará la configuración de videoconferencias basada en equipos informáticos y se pasará a la configuración de la nube privada de las Naciones Unidas. El enfoque de puente Una ONU se ha retrasado debido a limitaciones del presupuesto y se desplegará en abril de 2019. En espera de este despliegue, se retirarán algunos puentes autónomos y componentes relacionados y los servicios de videoconferencias se trasladarán al puente de la iniciativa global Una ONU alojado en la nube privada de las Naciones Unidas. Durante el período de transición, algunos sistemas que funcionen seguirán utilizándose como</p> | | | | | |

| <i>Referencia Núm. al informe</i> | <i>Recomendaciones de la Junta</i> | <i>Respuesta de la administración</i> | <i>Evaluación de la Junta</i> | <i>Aplicada totalmente</i> | <i>En vías de aplicación</i> | <i>Sin aplicar</i> | <i>Superada por los aconte- cimientos</i> |
|---------------------------------------|------------------------------------|--|-------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------|---|
| | | respaldo del puente mundial y estarán en servicio mientras el equipo esté en funcionamiento. Una vez que los equipos y sistemas de la infraestructura de videoconferencias al final de su vida útil 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. | | | | | |
| | Total | | | 2 | 36 | 1 | - |
| | Porcentaje | | | 5 | 92 | 3 | - |

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. | Enero- Marzo | Abril- Junio | Julio- Sept. | Oct.- Dic. | Enero- Marzo | Abril- Junio | Julio- Sept. | Oct.- Dic. | Enero- Marzo | Abril- Junio | Julio- Sept. | Oct.- Dic. |
| Primera fase | Modernización | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Transformación | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | 2013 | | 2014 | | | | 2015 | | | | 2016 | | | | 2017 | | | |
|---|--|-----------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|
| | | Julio- Sept. | Oct.- Dic. | Enero- Marzo | Abril- Junio | Julio- Sept. | Oct.- Dic. | Enero- Marzo | Abril- Junio | Julio- Sept. | Oct.- Dic. | Enero- Marzo | Abril- Junio | Julio- Sept. | Oct.- Dic. | Enero- Marzo | Abril- Junio | Julio- Sept. | Oct.- Dic. |
| Segunda fase | Innovación | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Proyectos: análisis, colaboración, soluciones de gestión de las crisis, seguridad mundial y proyectos de modernización | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Transformación y liderazgo en las operaciones de TIC | Gobernanza y liderazgo | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Marco de gobernanza | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Medición del marco de gestión del rendimiento de la TIC | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Estructura y normalización | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Políticas en materia de TIC | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Uso óptimo de los recursos de TIC | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Contratación de servicios a nivel mundial | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Desfragmentación de las organizaciones y armonización | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |