



Asamblea General

Distr. general
24 de julio de 2018
Español
Original: inglés

Septuagésimo tercer período de sesiones

Tema 134 de la lista preliminar*

**Informes financieros y estados financieros auditados
e informes de la Junta de Auditores**

Segundo 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 2018 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/73/50](#).



Índice

	<i>Página</i>
Carta de envío	3
Tecnología de la información y las comunicaciones: datos fundamentales	4
Segundo 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	9
II. Mandato, alcance y metodología	9
III. Constataciones y recomendaciones	9
A. Seguimiento de las anteriores recomendaciones de la Junta de Auditores	9
B. Presentación de informes	10
C. Gobernanza y liderazgo	11
D. Modernización	17
E. Transformación	24
F. Innovación	28
IV. Agradecimientos	33
Anexos	
I. Estado de la aplicación de las recomendaciones sobre asuntos relacionados con la tecnología de la información y las comunicaciones	34
II. Hoja de ruta estratégica original	52

Carta de envío

Carta de fecha 24 de julio de 2018 dirigida a la Presidencia de la Asamblea General por el Presidente de la Junta de Auditores

Tengo el honor de transmitirle adjunto el segundo 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) Rajiv **Mehrishi**
Contralor y Auditor General de la India
Presidente de la Junta de Auditores
(Auditor Principal)

Tecnología de la información y las comunicaciones: datos fundamentales

Presupuesto y recursos

1.372,8 millones de dólares	Recursos de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), con exclusión de Umoja, para el bienio 2016-2017
67,95%	Porcentaje estimado del presupuesto anualizado de TIC relacionado con las operaciones de mantenimiento de la paz (2016/17)
1.220	Número de aplicaciones en uso en todo el sistema de las Naciones Unidas, frente a 2.340 en 2014
594	Número de lugares en los que se utiliza la TIC

Cronología

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)

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 12 han concluido
2014-2020	Se ha revisado el plazo de cinco años indicado en la hoja de ruta estratégica (A/69/517 , anexo I), a saber, 2013-2017, 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)

Segundo 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 la 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 tres informes sobre el estado de la aplicación de la estrategia: el primero ([A/70/364](#) y [A/70/364/Corr.1](#)) en septiembre de 2015; el segundo ([A/71/400](#)) en septiembre de 2016; y el tercero ([A/72/755](#) y [A/72/755/Rev. 1](#)) en abril 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 ([A/72/151](#)) en julio de 2017, de conformidad con dicha resolución. El presente informe es el segundo informe anual de la Junta, y en él se examina la aplicación de la estrategia en 2017.

Constataciones principales

Las constataciones principales de la Junta se presentan a continuación.

Presentación de informes

La Junta observó que la administración no había proporcionado toda la información solicitada por la Asamblea General que había de presentarse en el tercer informe sobre el estado de la aplicación de la estrategia de TIC.

Gobernanza y liderazgo

Marco de gobernanza

La Junta observó que el Comité Ejecutivo sobre Tecnología de la Información y de las Comunicaciones no había celebrado ninguna reunión en 2017. La Junta señaló también que la Junta para la Tecnología de la Información y las Comunicaciones, el órgano de gobernanza en el siguiente nivel jerárquico, se había reunido una sola vez, en marzo de 2017, y había incumplido así su mandato de reunirse al menos una vez cada seis semanas.

La Junta considera que, aunque se han puesto en marcha elementos de apoyo a la gobernanza como marcos y estructuras, las prácticas no se ajustan al marco prescrito.

Gestión del rendimiento

La Junta observó que, si bien se había elaborado un conjunto de 29 parámetros para medir la gestión del rendimiento, que abarcaban las esferas estratégicas, operacionales y de gestión, el marco de gestión del rendimiento no se había aplicado por falta de recursos.

Políticas y cumplimiento

La Junta observó que aún había que determinar y solucionar las deficiencias en materia de políticas en relación con nuevas esferas de interés, como la externalización de los servicios de TIC, el uso de dispositivos por los usuarios finales, el intercambio de información, los datos abiertos y la reutilización y eliminación en condiciones seguras del equipo de TIC desmantelado.

Ejecución del proyecto

La Junta observó que las duraciones asignadas a los ocho proyectos en curso en 2017 variaban entre los 9 y los 37 meses. Asimismo, señaló que esos proyectos habían sufrido demoras de entre 9 y 42 meses con respecto a la hoja de ruta original.

Modernización

Incorporación de Umoja

La Junta observó que el enfoque para incorporar Umoja había cambiado considerablemente desde que había comenzado a aplicarse la estrategia. La Junta celebra que la finalización de este proyecto esté ligada al calendario de implantación y a la estabilización de Umoja. Asimismo, considera que la administración debe prepararse detenidamente para la incorporación final de Umoja a fin de velar por el correcto desarrollo del proceso.

Seguridad de la información

La Junta observó que numerosos sistemas, como el sistema de solicitud de tiques de código abierto utilizado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el Service Desk Express de BMC utilizado por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y el sistema iNeed de gestión de las relaciones con los clientes utilizado por la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, seguían usándose para hacer un seguimiento de los incidentes relacionados con la seguridad. Llegó a la conclusión de que la cobertura del sistema de detección de intrusiones gestionado se limitaba a redes específicas.

La Junta observó también que, si bien en el tercer informe del Secretario General sobre el estado de la aplicación de la estrategia se había notificado la finalización del 100% del proyecto estratégico conocido como “plan de acción de diez puntos”, puesto en marcha para subsanar las deficiencias más urgentes en materia de seguridad de la información, en marzo de 2018 algunas de las diez iniciativas aún seguían en vías de aplicación, como la detección de intrusiones, la promulgación de proyectos de políticas y la clasificación de los recursos de información.

Transformación

Racionalización de las aplicaciones

La Junta observó que la primera fase del proyecto, encaminada a consolidar y racionalizar las aplicaciones, había concluido en julio de 2015, y que en el segundo informe del Secretario General sobre el estado de la aplicación se había señalado que el número de aplicaciones se había reducido de 2.340 a 1.652 y que el objetivo era seguir reduciendo ese número hasta llegar a 1.000 antes del final de 2020. La Junta observó también que en 2017 el número de aplicaciones se había seguido reduciendo a 1.220. La Junta señaló una duplicación de esfuerzos con respecto a algunas aplicaciones que se centraban en una sola esfera funcional, lo que dejaba un margen para seguir racionalizando más allá del objetivo de 1.000 aplicaciones para 2020.

Innovación

Se informó a la Junta de que en los planes se había previsto establecer cinco laboratorios de innovación tecnológica en Alemania, Egipto, Finlandia, Hungría y Malasia. Asimismo, se notificó a la Junta que se habían asignado el espacio y los recursos necesarios para dos de los laboratorios y que, si bien no se había asignado presupuesto para los tres laboratorios restantes, estaba previsto que comenzaran a funcionar a finales de 2018.

Contratación a nivel mundial

La Junta observó que en los sucesivos informes del Secretario General no se había mencionado la cantidad de oportunidades detectadas para la contratación de servicios a nivel mundial. El calendario del proyecto de estrategia para la contratación de servicios a nivel mundial, que en principio iba a finalizar en marzo de 2017, se había prorrogado hasta febrero de 2019.

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) **Siga los procesos y prácticas pertinentes del marco de gobernanza para alcanzar los objetivos institucionales de la Organización aplicando la estrategia de TIC;**
- b) **Establezca un marco de gestión del rendimiento que disponga de parámetros y sistemas de medición adecuados, que permitan armonizar las iniciativas de TIC con el objetivo estratégico de las Naciones Unidas en un plazo de tiempo determinado;**
- c) **Colabore de manera proactiva con los departamentos usuarios para determinar las deficiencias de las nuevas esferas en materia de políticas y elabore planes de acción para enmarcar esas políticas;**
- d) **Adopte 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;**
- e) **Supervise de cerca el establecimiento de laboratorios de innovación tecnológica de las Naciones Unidas para garantizar el respeto de los plazos fijados;**
- f) **Determine y documente las oportunidades de contratación de servicios a nivel mundial, y presente además una estimación de los ahorros.**

I. Antecedentes

1. En su resolución [69/262](#), la Asamblea General hizo suya la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones de las Naciones Unidas (TIC) propuesta en el informe del Secretario General sobre 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 tres informes sobre el estado de la aplicación de la estrategia de TIC: el primero ([A/70/364/Corr.1](#)) en septiembre de 2015; el segundo ([A/71/400](#)) en septiembre de 2016 y el tercero ([A/72/755/Rev.1](#)) en abril 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](#). La Junta presentó el primer informe anual sobre la aplicación de la estrategia de TIC en julio de 2017, de conformidad con lo dispuesto en dicha resolución.
4. El presente informe es el segundo informe 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 2017. La auditoría se llevó a cabo del 5 al 29 de marzo de 2018. En el informe se tratan las cuestiones que, a juicio de la Junta, deben señalarse a la atención de la Asamblea General.

III. Constataciones y recomendaciones

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

5. De las 35 recomendaciones pendientes formuladas por la Junta hasta el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016, 8 (23%) se han aplicado totalmente, 25 (71%) están en vías de aplicación, 1 (3%) no se ha aplicado y la aplicación de 1 (3%) se ha visto superada por los acontecimientos. Si bien la Junta tiene presente que el porcentaje de aplicación ha mejorado en el último año, destaca que el 74% de las recomendaciones todavía no se han aplicado o están en vías de aplicación. La Junta exhorta a la administración a tomar las medidas oportunas con respecto a sus recomendaciones a fin de corregir con rapidez las deficiencias detectadas.
6. En el anexo I figura información detallada sobre el estado de la aplicación de las recomendaciones.

B. Presentación de informes

7. Tras examinar el segundo informe del Secretario General sobre el estado de la aplicación de la estrategia de TIC de las Naciones Unidas ([A/71/400](#)) y el informe conexo de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto, en su resolución [71/272 B](#) la Asamblea General solicitó al Secretario General que presentara información actualizada sobre, entre otras cosas:

- a) Objetivos especificados;
- b) Parámetros establecidos;
- c) Indicadores de progresos y beneficios tangibles a fin de evaluar el rendimiento;
- d) Beneficios cualitativos y cuantitativos;
- e) Mecanismos de gestión y mitigación de riesgos, con el fin de asegurar la adecuada adopción de decisiones con respecto a la evaluación de la aplicación de la estrategia.

8. Además, la Asamblea General pidió al Secretario General que adoptara las siguientes medidas:

- a) Formular una política a nivel de todo el sistema para la reutilización y la eliminación en condiciones seguras del equipo de TIC desmantelado y proporcionar información actualizada al respecto en su próximo informe sobre la marcha de los trabajos;
- b) Presentar, en su próximo informe sobre la marcha de los trabajos, información detallada y actualizada sobre los progresos logrados en el fortalecimiento de la coordinación entre todas las entidades de la Secretaría sobre las actividades relacionadas con la TIC, así como respecto de la aplicación de la estrategia de TIC y el cumplimiento de las disposiciones del boletín del Secretario General sobre la organización de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ([ST/SGB/2016/11](#));
- c) Invitar, en su calidad de Presidente de la Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación, a los jefes de las entidades de las Naciones Unidas a que consideren la posibilidad de armonizar y compartir los servicios de TIC, así como los gastos conexos, según proceda, en particular en las oficinas sobre el terreno, y presentar información al respecto en el contexto de futuros informes sobre la marcha de los trabajos;
- d) Seguir ajustando su análisis de las aplicaciones existentes con miras a racionalizarlas más y reducir las 1.000 aplicaciones que según se prevé quedarán en 2020, e informar sobre esta cuestión en su próximo informe sobre la marcha de los trabajos;
- e) Asegurar la rápida conclusión de lo que resta de la iniciativa del plan de acción de diez puntos para reforzar la seguridad de la información, informar periódicamente a los Estados Miembros sobre sus progresos y proporcionar información al respecto en su próximo informe sobre la marcha de los trabajos;
- f) Presentar, en su próximo informe sobre la marcha de los trabajos, información actualizada sobre los progresos realizados para asegurar un traspaso oportuno y sin tropiezos de responsabilidades del proyecto Umoja a las entidades correspondientes dentro de la Secretaría.

9. La Junta observó que, en su tercer informe sobre el estado de la aplicación de la estrategia de TIC, el Secretario General había facilitado información, un tanto

dispersa en lo referente a algunas esferas, sobre los parámetros y beneficios para evaluar el rendimiento y adoptar así decisiones adecuadas, y se había referido de forma esporádica a la coordinación establecida con entidades específicas en el marco de proyectos como los servicios globales de asistencia técnica y conferencias y la contratación a nivel mundial.

10. Además, la Junta señaló que, en su informe, el Secretario General no mencionaba la formulación de una política para la reutilización y la eliminación en condiciones seguras del equipo de TIC desmantelado ni proporcionaba información actualizada sobre los progresos relativos a la invitación extendida a los jefes de las entidades de las Naciones Unidas para que consideraran la posibilidad de armonizar y compartir los servicios de TIC, así como los gastos conexos. La Junta señaló también que no se había formulado ninguna propuesta de racionalización para seguir reduciendo el número de aplicaciones por debajo de 1.000.

11. La administración sostuvo que el informe del Secretario General sobre la marcha de los trabajos se había presentado a las altas esferas, y no como un manifiesto de los proyectos. Si bien la Junta está de acuerdo con que la Asamblea General debe recibir un informe de alto nivel, considera que siempre debería aportarse la información detallada que la Asamblea haya solicitado de forma específica.

C. Gobernanza y liderazgo

Marco de gobernanza

12. Los órganos y autoridades que conforman el marco de gobernanza para la Secretaría de las Naciones Unidas son: el Comité Ejecutivo sobre Tecnología de la Información y las Comunicaciones, la Oficial Principal de Tecnología de la Información, la Junta para la Tecnología de la Información y las Comunicaciones, el Comité de Revisión de los Proyectos, los comités de TIC de los departamentos y oficinas situadas fuera de la Sede, el Comité de Políticas sobre Tecnología de la Información y las Comunicaciones, la Junta de Examen de la Arquitectura Informática, el Grupo de Coordinación del Desarrollo de Programas Informáticos y la red de coordinadores en cuestiones de TIC.

13. El Comité Ejecutivo sobre Tecnología de la Información y las Comunicaciones, presidido por la Secretaria General Adjunta de Gestión, es el máximo órgano decisorio de la Secretaría en lo que respecta a la dirección estratégica general y al establecimiento de prioridades en materia de TIC, y debe reunirse al menos dos veces al año. El Comité Ejecutivo se encarga de examinar los progresos logrados en la aplicación de la estrategia de TIC y en la detección y mitigación de los riesgos institucionales a nivel de toda la Organización. La Junta observó que el Comité no se había reunido en 2017.

14. La Junta para la TIC es un órgano consultivo a nivel ejecutivo, presidido por la Oficial Principal de Tecnología de la Información, y está integrada por miembros nombrados por el Secretario General. 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 para la TIC tiene el mandato de reunirse al menos una vez cada seis semanas. La Junta de Auditores observó que la Junta para la TIC se había reunido una sola vez en 2017, en marzo. En esa reunión, se había presentado información actualizada sobre los progresos en la aplicación de la estrategia de TIC y se había hecho hincapié en los problemas ligados a la consolidación de los recursos, el cumplimiento de los aspectos de la gobernanza, la ausencia de personal de apoyo en materia de TIC desplegado en los centros de prestación de servicios institucionales, el requisito de examinar la seguridad de los

sistemas, la impartición de cursos de concienciación sobre la seguridad, la clasificación de los recursos de información, la inversión de capital en TIC y la inversión adicional en apoyo de la innovación y el análisis.

15. Los comités de TIC son grupos internos o locales establecidos por los departamentos y las oficinas fuera de la Sede conforme al modelo de la Junta para la TIC. Se encargan de establecer estrategias departamentales en consonancia con los objetivos generales de la Secretaría; mantener y actualizar la información sobre los sistemas, recursos y bienes departamentales; revisar los sistemas existentes para confirmar su eficacia en función de los costos; y velar por el uso sistemático de las metodologías normalizadas en los proyectos de TIC.

16. La Junta observó que algunas de las funciones desempeñadas por los comités de TIC se superponían con las de otras estructuras del marco de gobernanza sin que existieran procedimientos establecidos en cuanto a la jerarquía. Por ejemplo:

a) Tanto los comités de TIC como la Oficina de Gestión de Proyectos Institucionales de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones se encargaban de velar por el uso sistemático de las metodologías normalizadas en los proyectos de TIC, si bien el alcance de los comités se limitaba a proyectos regionales o departamentales, mientras que la Oficina interactuaba con todos los departamentos y oficinas de la Secretaría;

b) La responsabilidad de crear estrategias departamentales que se ajustaran a los objetivos generales de la Secretaría recaía tanto en los jefes de cada dependencia de TIC a nivel regional como en los comités de TIC.

17. El Comité de Políticas sobre TIC, presidido por el Jefe de Políticas de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, se encarga de detectar las deficiencias en las políticas y los procedimientos técnicos relativos a la TIC a nivel de toda la Secretaría; determinar su alcance; asignar la redacción de las políticas a los correspondientes expertos en la materia; y examinar y aprobar su contenido. El Comité de Políticas sobre TIC tiene el mandato de reunirse una vez al mes.

18. La Junta observó que el Comité de Políticas sobre TIC solo se había reunido dos veces en 2017, en marzo y abril, y había decidido elaborar una lista de prioridades en relación con el gran número de políticas relativas a la TIC que estaban pendientes de revisión. La Junta observó que en 2017 no se habían celebrado más reuniones del Comité ni se habían adoptado decisiones sobre el examen de las políticas.

19. La Junta considera que, si bien se han implantado elementos de apoyo a la gobernanza, como marcos y estructuras, las prácticas no se ajustan al marco prescrito.

20. La administración afirmó que el incumplimiento de la gobernanza no acarrea consecuencias y, por lo tanto, no existía la obligación de acatar las disposiciones. La Junta considera que, para transmitir la intención del personal directivo superior en toda la Organización y velar por la aplicación de las iniciativas como la estrategia de TIC, es necesario contar con un mecanismo de aplicación eficaz que imponga consecuencias positivas y negativas frente a la acción y la inacción.

Marco de gestión de proyectos

21. La Junta observó que los informes mensuales sobre la marcha de los trabajos se presentaban a la junta de gestión de proyectos, para lo que se seguía una plantilla de gestión de proyectos normalizada que había preparado la Oficina de Gestión de Proyectos Institucionales. Sin embargo, la Junta señaló que la información incluida en los documentos sobre la evaluación de los beneficios, el cálculo de costos, los beneficios obtenidos y las lecciones aprendidas que formaban parte del marco de gestión de proyectos no era evidente en relación con esos proyectos. La Junta

considera que la falta de información sobre proyectos estratégicos dificulta la estimación de los problemas previstos. Además, la Junta observó que los órganos de gobernanza como el Comité Ejecutivo sobre TIC y la Junta para la TIC no habían recibido informes periódicos sobre los proyectos, en contravención de lo dispuesto en el manual de gestión de proyectos.

Gestión del rendimiento

22. Una de las funciones fundamentales de la gobernanza de la TIC consiste en supervisar el rendimiento de las actividades de TIC y asegurar que se ajusten a los objetivos generales de la Organización. De conformidad con la estrategia, el marco de gestión del rendimiento fortalecerá la gestión y la supervisión de los programas estratégicos de TIC y demostrará el valor de la TIC. La Oficina de Gestión de Proyectos Institucionales tiene la responsabilidad de establecer y aplicar un enfoque normalizado para la gestión del rendimiento de la TIC, que disponga de parámetros y sistemas de medición y presentación de información para todas las dependencias de la Secretaría relacionadas con la TIC.

23. La Junta observó que, si bien se había elaborado un conjunto de 29 parámetros para medir la gestión del rendimiento que abarcaban las esferas estratégicas, operacionales y de gestión, el marco de gestión del rendimiento no se había aplicado por falta de recursos.

24. Sin embargo, la Junta no encontró pruebas de que los órganos de gobernanza hubieran examinado la falta de recursos para aplicar el marco de gestión del rendimiento. En vista de que no se ha aplicado ningún marco de medición del rendimiento tres años y medio después de la aprobación la estrategia, no está clara la forma en que el marco de gobernanza establecido supervisa la aplicación de la estrategia y vela por que se ajuste a los objetivos institucionales de las Naciones Unidas.

25. La Junta recomienda seguir los procesos y prácticas pertinentes del marco de gobernanza para alcanzar los objetivos institucionales de la Organización mediante la aplicación de la estrategia de TIC.

26. La Junta recomienda también que la administración establezca 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.

27. La administración informó a la Junta de que, en su resolución [72/261](#), la Asamblea General había reducido los recursos destinados a diversos fines, y añadió que esa disminución dificultaría que la administración aplicara la recomendación.

Políticas y cumplimiento en materia de TIC

28. La cuestión de las políticas y el cumplimiento en materia de TIC se asumió como un proyecto estratégico independiente con el objetivo de publicar un conjunto de políticas y procedimientos técnicos relativos a la TIC, cuya fecha de conclusión prevista era el 30 de septiembre de 2015. Posteriormente se modificó el alcance del proyecto para incluir el cumplimiento de las políticas y los procedimientos, y la fecha de conclusión se aplazó al 31 de diciembre de 2016. En el tercer informe del Secretario General sobre el estado de la aplicación se notificó que se había completado el 100% del proyecto.

29. La Junta observó que, a marzo de 2008, el número de políticas promulgadas desde 2001 ascendía a 42, de las cuales 6 estaban relacionadas con el uso aceptable, 3 con las aplicaciones, 2 con la gestión de activos, 4 con la gobernanza, 4 con la gestión de la información, 9 con la infraestructura y 14 con la seguridad. Además, la

Junta observó también que seis políticas relativas al uso de dispositivos móviles, el protocolo para videoconferencias, las firmas digitales, la gestión de activos de programas informáticos, el uso de los servicios de correo electrónico y el uso de los servicios de telefonía se encontraban en diversas fases de consulta y desarrollo. Además, la Junta observó que en 2017 solo se había promulgado una nueva política, sobre computación en la nube.

30. La Junta señaló que, hasta la fecha, todavía no se habían promulgado políticas sobre esferas emergentes como la externalización de los servicios de TIC, el uso de dispositivos por los usuarios finales, el intercambio de información, los datos abiertos y la reutilización y eliminación en condiciones seguras del equipo de TIC desmantelado.

31. Las políticas de TIC promulgadas pueden clasificarse en las siguientes categorías:

- a) Boletines del Secretario General;
- b) Instrucciones administrativas;
- c) Circulares informativas;
- d) Procedimientos técnicos relativos a la TIC;
- e) Directrices sobre TIC;
- f) De otro tipo, como planes de acción, directrices normativas, etc.

32. La Junta observó que las 42 políticas promulgadas comprendían: 6 boletines del Secretario General; 3 instrucciones administrativas; 5 circulares informativas; 5 directrices y 2 políticas de otro tipo. Las 21 políticas restantes eran procedimientos técnicos relativos a la TIC.

33. Los boletines del Secretario General y las instrucciones administrativas siguen en vigor hasta que se modifiquen o eliminan, mientras que las circulares informativas están en vigor hasta su expiración. Se informó a la Junta de que 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.

34. La Junta observó que, de los 14 procedimientos técnicos relativos a la TIC que debían examinarse al 1 de enero de 2017, en marzo de 2017 solo se había examinado uno. A finales de 2017, había siete nuevos procedimientos técnicos relativos a la TIC pendientes de revisión. La Junta señaló que el procedimiento técnico sobre dispositivos móviles, que debía revisarse en septiembre de 2017, se había examinado en abril de 2018.

35. La Presidencia del Comité de Políticas de TIC mostró su preocupación por la gran cantidad de políticas pendientes de revisión y, en marzo de 2017, encargó a uno de sus miembros que se coordinara con los responsables de las políticas para elaborar una lista de prioridades y un plan de las políticas que el Comité debía examinar en 2017. No obstante, la Junta observó que el Comité de Políticas solo se había reunido dos veces en 2017, momento en que había examinado dos nuevos proyectos de políticas y realizado una de las revisiones programadas. La Junta considera que, para mantenerse al día con la rápida evolución del entorno tecnológico, es preciso acelerar la velocidad con que se promulgan las políticas nuevas y revisadas. Aunque la administración informó a la Junta de que los procedimientos técnicos se habían revisado y no era necesario volver a examinarlos, la Junta no recibió ninguna documentación que lo demostrara.

36. La Sección de Políticas y Procedimientos relativos a la TIC de la División de Servicios Mundiales tiene el mandato de vigilar el cumplimiento de las normas y políticas relativas a la TIC promulgadas en toda la Secretaría. En 2017, la División puso en marcha exámenes exhaustivos del cumplimiento de determinadas políticas en el Centro Regional de Tecnología para América¹, cuya finalización estaba prevista para abril de 2018. La administración informó de que un empleado con jornada equivalente a tiempo completo (P-3) y un empleado a media jornada (P-5) habían realizado un examen exhaustivo del cumplimiento en dicho Centro.

37. La Junta observó que en mayo de 2017 se había puesto en marcha una iniciativa de autoevaluación en materia de políticas. Sin embargo, la iniciativa solo abarcó la presentación de información respecto de 3 de las 42 políticas que se encontraban en vigor. La administración informó a la Junta de que se había centrado únicamente en las políticas sobre seguridad de la información y había seleccionado las políticas que era más importante autoevaluar en función de los riesgos ligados a sus respectivos incumplimientos. La Junta observó que, hasta marzo de 2018, solo 9 de las 37 entidades de la Secretaría habían respondido a la plantilla de autoevaluación distribuida en el marco de la iniciativa, de las cuales solo 3 habían notificado un pleno cumplimiento.

38. La administración sostuvo que el Centro Regional de Tecnología había intentado ampliar el plazo para el envío de información y notificó que se mantenía en contacto con los departamentos que aún no habían respondido. Además, la administración afirmó que las Naciones Unidas establecerían un Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad y Administración de la Gestión y estudiarían la forma de aprovechar esas nuevas funciones para mejorar el cumplimiento. Por otra parte, sostuvo que la disminución de los recursos, sumada a la reforma de 2017, habían conllevado un estancamiento de las iniciativas.

39. Al tiempo que reconoció la respuesta de la administración, la Junta observó que, con arreglo al boletín del Secretario General sobre la organización de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ([ST/SGB/2016/11](#)), la administración seguía siendo la responsable de supervisar el cumplimiento de las políticas y las normas técnicas promulgadas hasta que se creara una nueva estructura con responsabilidades superpuestas.

40. Además, la Junta observó que en 2017 no se había señalado a la atención del Comité de Políticas de TIC ninguna cuestión relativa a deficiencias en las políticas vigentes ni ningún cambio propuesto en relación con la función supervisora del cumplimiento.

41. La Junta recomienda que la administración colabore 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.

Ejecución del proyecto

42. En su primer informe sobre el estado de la aplicación de la estrategia ([A/70/364](#)), el Secretario General notificó que se habían completado el 45% de los proyectos estratégicos y se preveía concluir el 55% restante dentro de los plazos previstos. En su segundo informe, comunicó que se habían completado 7 de los 20 proyectos. De los 13 proyectos restantes, en 10 se había modificado el alcance o se había solicitado

¹ 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.

su modificación, que se hallaba pendiente de aprobación por la junta de gestión de proyectos.

43. En su primer informe anual sobre la aplicación, la Junta había señalado que la modificación del alcance de casi la mitad de los proyectos estratégicos era un indicador de que la formulación inicial de los proyectos no había sido exhaustiva y quizá no había incluido algunas de las actividades y metas de referencia.

44. En su tercer informe sobre el estado de la aplicación de la estrategia (A/72/755/Rev.1), el Secretario General notificó que, de los 13 proyectos restantes, se habían concluido 5 y que la junta de gestión de proyectos había aprobado las solicitudes de modificación relativas a los otros 8 proyectos, que tenían por objeto ajustar los calendarios de los proyectos, cerrar fases de los proyectos para facilitar el seguimiento o cerrar proyectos ejecutados de manera acelerada. La Junta observó que en 2017 se habían concedido prórrogas de entre 9 y 37 meses a los ocho proyectos en curso, y que las demoras acumuladas para esos proyectos abarcaban entre 9 y 42 meses, en comparación con la hoja de ruta original.

Recursos humanos en la TIC

Desarrollo de la capacidad y creación de perfiles de empleo

45. En la estrategia se reconoce que el personal de TIC y sus conocimientos especializados son activos importantes para aplicar la estrategia y que la gestión del rendimiento y la capacitación del personal son interdependientes. En su primer informe anual, la Junta había informado de un déficit en el logro de los objetivos previstos relativos a la creación de capacidad en materia de conocimientos sustantivos y técnicos de tecnología de la información, y recomendó que la administración velara por que se destinaran fondos suficientes para aplicar el plan de capacitación.

46. En su tercer informe, el Secretario General notificó que más personal había tomado cursos de TIC, de los más de 22 disponibles, y que las aptitudes se evaluaban de forma constante. La administración informó a la Junta de que, en 2017, 89 miembros del personal de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones habían participado en sesiones de capacitación técnica y sustantiva en materia de TIC. También se informó a la Junta de que, si bien en 2017 la Oficina había solicitado 395.000 dólares para la capacitación en aptitudes técnicas y sustantivas en materia de TIC, solo se habían recibido 162.953 dólares en tres pagos, a saber, 30.963 dólares primero, 15.509 dólares en septiembre de 2017 y 116.481 dólares en diciembre de 2017. Además, la administración notificó que solo habían podido gastar el 70% de los fondos, ya que la mayor parte se había desembolsado en diciembre de 2017.

47. Uno de los componentes de la estrategia consiste en que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones aumente el nivel de profesionalidad del personal y vele por que se disponga de las certificaciones necesarias para desempeñar las funciones de TIC. La Junta observó que la administración no había podido facilitar datos sobre el número de certificados obtenidos por el personal de TIC en toda la Secretaría, ya que no guardaba un registro de esa información.

48. La administración respondió que, aunque no estaba en condiciones de proporcionar una lista de los certificados obtenidos por cada miembro del personal, eso no significaba que no se hubieran logrado avances en ese ámbito. En muchos cursos de capacitación se entregaba una certificación al terminar. Por ejemplo, en los cursos de capacitación de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de la Información y PRINCE2 se proporcionaba un certificado tras la finalización y la aprobación del correspondiente examen.

49. La Junta toma nota de la respuesta de la administración, pero considera que se debería expedir certificaciones y llevar un registro de las mismas.

50. **La Junta recomienda que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones vele por que se expidan, y registren apropiadamente, las certificaciones necesarias para desempeñar funciones relativas a la TIC.**

D. Modernización

Incorporación de Umoja

51. La incorporación de Umoja entraña la transferencia de las responsabilidades del proyecto Umoja a las entidades correspondientes dentro de la Secretaría. En su resolución 70/248 A, la Asamblea General solicitó al Secretario General que elaborara planes de transición detallados para establecer arreglos de apoyo a largo plazo e incorporar Umoja. 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 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.

52. Se informó a la Junta de que el proceso de incorporación sería una transición bastante compleja que entrañaría la redistribución de los recursos, la reorganización de las funciones y la capacitación interdisciplinaria del personal, así como la reducción del equipo del proyecto y la creación de capacidad en la esfera institucional.

53. La administración afirmó que en los informes octavo y noveno del Secretario General sobre la marcha del sistema de planificación de los recursos institucionales se habían establecido la nueva organización de las funciones y la redistribución de los recursos, lo que permitiría que el proyecto Umoja transfiriera a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones un equipo técnico y funcional integrado, bien equipado, a fin de apoyar el mantenimiento y la constante mejora de la funcionalidad de Umoja. Una parte del equipo de Umoja en uso también se incorporaría a la esfera institucional. La administración añadió que la Asamblea General seguiría recibiendo información sobre la incorporación a través de los informes sobre la marcha de Umoja. Además, afirmó que estaba previsto que la incorporación del personal de Umoja se realizara “rehospedándolo”², una vez que el proyecto hubiera concluido satisfactoriamente, y que no podía acelerarse sin poner en peligro el desarrollo y el despliegue de la Ampliación 2 de Umoja.

54. La Junta observó que el enfoque adoptado para incorporar Umoja había cambiado considerablemente desde la aplicación de la estrategia, y celebró que la conclusión del proyecto estuviera vinculada al calendario de implantación y a la estabilización de Umoja. No obstante, la Junta considera que la administración debe prepararse cuidadosamente para la futura incorporación de Umoja, a fin de asegurar que el proceso se lleve a cabo sin incidencias.

55. **La Junta recomienda que la administración adopte 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**

² El “rehospedaje” es una estrategia utilizada para trasladar una aplicación u operación de un entorno a otro, sin necesidad de rediseñarlas. Según ese enfoque, ciertos volúmenes de trabajo y tareas pueden trasladarse de los locales de almacenamiento de datos al almacenamiento en la nube, o las operaciones de datos pueden trasladarse de un centro de tratamiento de datos a otro. La expresión se utiliza también para el traslado de personal de una dependencia orgánica a otra.

de Umoja, garantice la transferencia de conocimientos a fin de facilitar la incorporación de Umoja a medida que se vaya produciendo.

56. La administración indicó que se habían mitigado los riesgos señalados en relación con el personal, ya que esos riesgos eran objeto de un seguimiento específico y ya no eran apreciables.

Seguridad de la información

57. La Junta examinó la situación de la seguridad en lo referente a determinados ámbitos abarcados por el marco de seguridad de la información propuesto en la estrategia de TIC.

Visibilidad de los activos de TIC

58. En su tercer informe sobre el estado de la aplicación, el Secretario General indicó que la visibilidad de los activos de TIC de las Naciones Unidas se limitaba a contabilizarlos en Umoja para atender las necesidades de sus ciclos de vida. La administración informó a la Junta de que, en el marco de la estrategia de TIC, se había puesto en marcha una iniciativa mundial de vigilancia de la red. Los activos de TIC, a saber, servidores, almacenamiento y componentes de la red, que están disponibles en los centros de datos institucionales, se vigilan de forma centralizada a fin de planificar la capacidad y gestionar los incidentes en las instalaciones de Valencia (España) y Brindisi (Italia). En septiembre de 2017, se sumaron a la capacidad de supervisión central los activos de dos centros de datos y de la red de la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York. Las oficinas situadas fuera de la Sede y las comisiones regionales debían incorporarse de manera gradual durante 2018, con sujeción a la disponibilidad de fondos.

59. La administración también informó a la Junta de que, en los Centros Mundiales de Servicios del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, ubicados en Valencia y Brindisi, se había implantado la herramienta de la base de datos de gestión de configuración de Hewlett-Packard, que ofrecía información exhaustiva de todos los activos de TIC en producción en el Centro Mundial de Servicios (incluida información de los inventarios y de las dependencias y jerarquías de los servicios afectados en caso de error de cualquier activo subyacente). Dado que la base de datos estaba vinculada al sistema de gestión del cambio del Departamento, cualquier encargo o retirada de los activos de TIC del Centro se registraba mediante procesos predefinidos. Además, el sistema utilizaba información del inventario de activos de Umoja (como la antigüedad del equipo) para evaluar el riesgo y la probabilidad de que se produjeran fallos. El Centro también llevó a cabo exámenes anuales exhaustivos de sus activos de TIC que habían sobrepasado su vida útil, dio prioridad a la sustitución de los activos de alto riesgo y supervisó los que no podían reemplazarse. Además, en marzo de 2018, el 82% de los activos de TIC en las misiones de mantenimiento de la paz estaban cubiertos por el System Center Configuration Manager de Microsoft. Asimismo, la administración sostuvo que, si bien se habían logrado avances en el control y la gestión de configuración de activos, la escasa visibilidad seguía siendo un problema y la administración necesitaba seguir colaborando con la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, las oficinas fuera de la Sede y las comisiones regionales para consolidar el System Center Configuration Manager y la base de datos de gestión de configuración.

60. La Junta señaló que, en marzo de 2018, 223 servidores funcionaban con tecnologías obsoletas o incompatibles (Windows 2000, el Linux utilizado anteriormente y los servidores de una red anterior) en toda la Secretaría. Los servidores no estaban sujetos a la gestión centralizada de los recursos. En respuesta a una pregunta sobre si se había creado una hoja de ruta concreta para su

desmantelamiento, la administración informó a la Junta de que, tras la aprobación por la Asamblea General de la sección 33 del presupuesto ordinario (Construcción, reformas, mejoras y trabajos importantes de mantenimiento), todos los activos obsoletos comprendidos en esa sección se sustituirían para finales de 2019.

61. La Junta observó que entre los activos abarcados por esa disposición no se incluían los equipos informáticos que estaban en funcionamiento y no se habían desmantelado. La Junta observó también que la política sobre la eliminación del equipo informático, promulgada en 2001, solo abarcaba la Sede y no se había revisado desde entonces.

62. Además, la Junta señaló que muchos de los sistemas de seguimiento de incidentes, como el sistema de solicitud de tiques de código abierto utilizado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, el Service Desk Express de BMC utilizado por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) y el sistema iNeed de gestión de las relaciones con los clientes utilizado por la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, seguían usándose para hacer un seguimiento de los incidentes relacionados con la seguridad. En ese momento, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones podía acceder a los incidentes de seguridad registrados a nivel mundial en iNeed, que abarcaba a 10.000 usuarios internos. La Junta opina que el seguimiento de los incidentes relacionados con la seguridad sigue estando fragmentado, lo que dificulta detectar los problemas comunes y aplicar soluciones a nivel mundial.

63. La administración indicó que, a febrero de 2018, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones podía acceder a todos los incidentes relacionados con la seguridad registrados en iNeed a nivel mundial, también en las misiones sobre el terreno, lo que suponía un total de unos 50.000 usuarios. No obstante, la Junta observó que, según la información de las aplicaciones que figuraban en el sitio web de Unite Applications, iNeed solo era utilizada por 10.000 usuarios internos.

64. La Junta considera que, pese a los progresos logrados, en marzo de 2018 aún no se había alcanzado el objetivo de facilitar la visibilidad total de todos los equipos de TIC, así como las actualizaciones oportunas de todos los sistemas.

Vigilancia continua a través de un sistema gestionado de detección de intrusiones

65. La estrategia incluye crear un sistema gestionado de detección de intrusiones para reunir, correlacionar y analizar de forma centralizada las alertas generadas internamente, las notificaciones y la información de los registros del sistema.

66. La Junta observó que la cobertura del sistema gestionado de detección de intrusiones se limitaba a las redes de los centros de datos institucionales y los lugares de destino en Nueva York, Santiago, Ginebra, Viena, Addis Abeba, Beirut y Bangkok y a una cobertura parcial en Nairobi. Las redes de las oficinas locales y subregionales y el tráfico entre misiones solo quedaban cubiertos si se canalizaban a través de los centros de datos institucionales. La administración informó a la Junta de que el elevado costo del despliegue de nuevos sensores, incluso al nivel de capacidad más bajo, impedía ampliar la cobertura de ese servicio, y añadió que ese riesgo se podría considerar mitigado si las redes estaban debidamente segmentadas y se ponían en marcha controles basados en la red.

Segmentación de las redes

67. La iniciativa 4 del proyecto sobre la seguridad de la información (plan de acción de diez puntos) consiste en la segmentación de las redes en zonas para los centros de

datos/salas de servidores y en zonas de usuarios con arreglo a la estructura y los procedimientos establecidos.

68. Al examinar los progresos realizados en 2017, se informó a la Junta de que, en el caso de la red de la Sede en Nueva York, aún seguían en funcionamiento segmentos heredados y que, para poder concluir el 100% de la segmentación de las redes en los centros de datos destinatarios, era preciso dismantelar o revisar la estructura de la aplicación en esos segmentos. En cuanto a la ampliación de la segmentación de las redes a nivel de los usuarios, como se había previsto anteriormente, la administración afirmó que era preciso asignar nuevos fondos, que en ese momento no estaban disponibles. También se informó a la Junta de que, en 2017, la administración no había recibido información actualizada de las oficinas fuera de la Sede o las comisiones regionales en lo que referente a la segmentación de las redes. Por consiguiente, la Junta no puede tener garantías de que esa iniciativa haya avanzado con respecto a la situación descrita en el informe anterior.

Elaboración, cumplimiento y aplicación de las políticas

69. En el marco de seguridad de la información, que según se informó se había establecido en el documento de la estrategia de TIC, se indicó que se elaborarían y aplicarían nuevas políticas, directrices y procedimientos técnicos para proteger los datos y los recursos de TIC de manera coherente e integral. La Junta observó que, en 2016, existían 14 políticas en vigor que abordaban específicamente la seguridad de la información en la Secretaría y 8 más en las que se trataban ciertos aspectos de seguridad, pero que estaban clasificadas como relativas a la infraestructura. La Junta también observó que, de las 14 políticas pendientes de revisión en 2017, en marzo de 2017 solo se había revisado y promulgado 1 política, relativa a los requisitos mínimos de seguridad para los sitios web públicos de las Naciones Unidas. Además, la Junta observó que también se había promulgado un nuevo procedimiento técnico sobre computación en la nube. Se informó a la Junta de que, para marzo de 2018, se habían redactado los proyectos de dos nuevas políticas de seguridad sobre las firmas digitales y los documentos electrónicos y sobre la gestión de activos de programas informáticos.

70. Además, la Junta observó que, en un memorando interno dirigido a los jefes de los departamentos en mayo de 2017, la Oficial Principal de Tecnología de la Información había pedido a los departamentos que examinaran, internamente o a través de terceros, sus sitios y aplicaciones web. Como medida de seguimiento, se habían enviado formularios de autocertificación, acompañados de sus respectivas instrucciones, a los directores de TIC de 37 entidades de toda la Secretaría para que informaran del cumplimiento de tres políticas: los requisitos mínimos de seguridad para los sitios web, el control del acceso y la ejecución de actualizaciones de seguridad en 1.462 sitios y aplicaciones web de propiedad de esas entidades. La administración informó a la Junta de que el principal beneficio del enfoque basado en la autocertificación había sido transferir el riesgo a las partes que tenían la capacidad de afrontarlo. El grado de participación en la iniciativa de la autocertificación no ofreció garantías respecto del cumplimiento de los requisitos de seguridad.

71. La Junta observó con preocupación que, en marzo de 2018, 28 de las 37 entidades no habían respondido a la iniciativa para autocertificar el cumplimiento de las políticas. La Junta observó también que, de los nueve departamentos que habían respondido, solo tres habían notificado un pleno cumplimiento de las tres políticas, mientras que seis habían informado de un cumplimiento parcial. Además, la Junta señaló que, hasta la fecha, de los 1.462 sitios y aplicaciones web existentes, solo se había evaluado externamente la seguridad de la información de un único sitio web (el sitio web del Departamento de Información Pública).

72. Además, la Junta observó que, de los 38.105 funcionarios que trabajaban en la Secretaría al 31 de diciembre de 2017, solo 17.906 habían completado el curso básico obligatorio de seguridad de la información elaborado en 2014. La administración informó a la Junta de que incluso el personal externo (contratistas, consultores, pasantes y otros usuarios temporarios) estaba obligado a realizar el curso, de conformidad con lo dispuesto en el boletín del Secretario General sobre la utilización de recursos y datos de TIC ([ST/SGB/2004/15](#)), y declaró que, al 31 de diciembre de 2017, 35.611 miembros del personal externo habían realizado el módulo obligatorio del curso de concienciación sobre seguridad de la información. Sin embargo, no se comunicó el número total de miembros del personal externo que debían haber tomado el curso.

Planes de clasificación de datos y política de privacidad

73. En la estrategia de TIC, se afirma que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones iniciará una actividad programática para elaborar una política de privacidad para la Secretaría, en colaboración con la Oficina de Gestión de Recursos Humanos y otros interesados pertinentes. La Junta observó que en marzo de 2018 aún no se había promulgado ninguna política de privacidad para la Secretaría.

74. La administración informó a la Junta de que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, junto con la iniciativa Pulso Mundial³, había codirigido un grupo de trabajo interinstitucional en 2017 y 2018 para llevar a cabo una investigación y elaborar una política de privacidad de datos comunes, y que la política resultante estaría lista a finales de 2018 para que la Secretaría la examinara con miras a su aprobación oficial.

75. En la política sobre la confidencialidad, la clasificación y el manejo de la información se establece que los jefes de los departamentos son responsables de clasificar los datos en tres niveles según su sensibilidad, a saber, “sin clasificar”, “confidencial” o “estrictamente confidencial”. La Junta señaló que no existía ningún mecanismo de presentación de informes periódicos que supervisara el cumplimiento de esa política y observó que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones revisaba la clasificación de los datos cuando se ponían en marcha nuevos sistemas, durante las mejoras importantes del sistema y cuando el contenido se migraba de un sistema a otro.

76. Se informó a la Junta de que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones tenía previsto incluir marcadores de clasificación a la vista, también para la información “sin clasificar”, en los programas informáticos normales del paquete Office en el marco de la implantación progresiva de Office 365. La administración afirmó que la herramienta Azure Information Protection, incluida en Office 365, ofrecía un mecanismo transparente y fácil de usar para el etiquetado de los documentos, de conformidad con las políticas institucionales, así como para aplicar medidas de protección específicas, como el cifrado o la gestión de derechos digitales. También sostuvo que la inclusión de marcadores visibles aumentaría el conocimiento y el cumplimiento de los requisitos de clasificación, si bien no podía ser una solución integral.

77. La Junta considera que, si bien la utilización de marcadores visibles podría ayudar a crear conciencia sobre la seguridad, el nuevo enfoque no incluiría los documentos y datos alojados en las numerosas bases de datos que se utilizan en la actualidad. La Junta opina que, aunque se ha mejorado la visibilidad de los activos de TIC, en 2017 el progreso fue lento en otras esferas críticas como la implantación de

³ Pulso Mundial es una iniciativa emblemática e innovadora del Secretario General relacionada con los macrodatos.

un sistema centralizado para rastrear las incidencias, la segmentación de las redes, la promulgación y el cumplimiento de políticas de seguridad y la clasificación de los recursos de información, y que el entorno y los recursos relativos a la seguridad de la información siguen fragmentados tres años después de la aprobación de la estrategia.

Progresos en el plan de acción de diez puntos

78. El plan de acción de diez puntos se puso en marcha como un proyecto estratégico destinado a aplicar medidas a corto plazo para subsanar las deficiencias más urgentes en materia de seguridad de la información. La Junta observó que, en su tercer informe sobre el estado de la aplicación ([A/72/755/Rev.1](#)), el Secretario General había indicado que el plan se había completado al 100% y había pasado a la fase de mantenimiento, y que se había establecido una hoja de ruta a más largo plazo para la seguridad de la información. La Junta señaló que algunas de las diez iniciativas, como la detección de intrusiones, la promulgación de proyectos de políticas y la clasificación de los recursos de información, seguían en vías de aplicación en marzo de 2018.

79. La Junta recomienda que: a) la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones siga 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; b) se realice 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; c) se dé prioridad a finalizar la segmentación de las redes, como se había previsto originalmente; d) se tomen medidas para concluir la política de privacidad de datos de las Naciones Unidas lo antes posible.

80. La administración sostuvo que las iniciativas, o bien se habían completado o bien habían pasado a ser actividades en curso, como en el caso del funcionamiento del sistema de detección de intrusiones, los diversos programas de concienciación y la gestión de la información sobre amenazas. Esas actividades estaban en curso, ya que era necesario mantener, actualizar y vigilar los sistemas desplegados, así como responder a las incidencias detectadas.

81. En lo que respecta al apartado b) de la recomendación que figura en el párrafo 79, la administración afirmó que no disponía de recursos suficientes para aplicarlo y que, aunque se han habido tomado medidas para facilitar esa función a través de un modelo de cobro a los clientes, las oficinas y los departamentos no habían estado de acuerdo con el modelo de financiación propuesto.

82. Si bien toma nota de las dificultades indicadas por la administración, la Junta considera que, en un contexto de serias preocupaciones en materia de ciberseguridad, es esencial que la Organización adopte una decisión informada con respecto a la aplicación de sistemas de detección de intrusiones. Por lo tanto, la Junta sostiene que la administración debe esforzarse más para lograr que se analice la relación costo-beneficio en lo referente al uso de sistemas de detección de intrusiones.

Gestión de desastres

83. La recuperación de los sistemas de tecnología de la información en casos de desastre es uno de los elementos básicos del sistema de gestión de la resiliencia institucional de la Secretaría aprobado por la Asamblea General en su resolución [67/254 A](#). En la estrategia se propone fortalecer el proceso de recuperación de los sistemas de tecnología de la información en casos de desastre, en consonancia con las decisiones de la Asamblea General y las recomendaciones de la Junta.

84. En su primer informe sobre el estado de la aplicación, el Secretario General afirmó que el objetivo del proyecto de recuperación en casos de desastre sería diseñar un plan de recuperación en casos de desastre a nivel de toda la Secretaría a fin de que los sistemas fundamentales de TIC⁴ contaran con servidores de respaldo efectivos en caso de emergencia. La fecha de terminación del proyecto era el 31 de diciembre de 2015. En el segundo informe del Secretario General, esa fecha se prorrogó hasta el 31 de diciembre de 2016. En su tercer informe, el Secretario General sostuvo que la primera fase del proyecto, que comprendía la revisión de la lista de las aplicaciones fundamentales para toda la Secretaría, había concluido el 31 de diciembre de 2016. También se informó a la Junta de que se había completado la segunda fase, a excepción de las actividades de recuperación en caso de desastre, que estaban en curso y cuya finalización estaba prevista para el 28 de junio de 2019.

85. La Junta observó que la segunda fase del proyecto de recuperación en casos de desastre se había iniciado el 17 de octubre de 2017, tras una interrupción de 10 meses desde la conclusión de la primera fase en enero de 2017, lo que demostraba la lentitud en la aplicación del proyecto.

86. En el informe de evaluación de los parámetros de referencia relativos a la TIC, presentado en agosto de 2015, se detectaron incoherencias en la definición de “fundamental”. Asimismo, se observó que la falta de una definición de las aplicaciones fundamentales para las misiones, por oposición a las aplicaciones vitales, impedía dar prioridad a la restauración. En el informe de evaluación se recomendó dar prioridad a la lista de recuperación en casos de desastre en consulta con los responsables institucionales y sus objetivos definidos de tiempo de recuperación y proceso de recuperación, y reforzar la recuperación en casos de desastre mediante un marco que separara y determinara, entre toda la reserva de aplicaciones fundamentales existentes, cuáles eran fundamentales para las misiones y cuáles para las Naciones Unidas. La administración afirmó que el Equipo Superior de Políticas para Emergencias, dirigido por la Jefa de Gabinete, había definido la importancia crítica de los sistemas y las aplicaciones. La definición de los sistemas fundamentales ponía el listón muy alto con miras a garantizar que las cantidades importantes de recursos adicionales necesarios para alcanzar los objetivos avanzados de recuperación en casos de desastre se asignaran solo cuando fueran absolutamente necesarias. Según esa definición, un sistema o aplicación es fundamental si contribuye a una función institucional fundamental y urgente, que no puede desempeñarse eficazmente sin ese sistema o aplicación.

87. En su primer informe anual sobre el estado de la aplicación, la Junta también recomendó que se examinaran los criterios para determinar la importancia crítica de las aplicaciones y se comprobara el número de ellas que tenía verdaderamente ese carácter, sobre la base del correspondiente análisis, y que se redujera progresivamente el número de aplicaciones críticas, sustituyéndolas por nuevos sistemas y aplicaciones a nivel institucional mediante la consolidación y la racionalización. La Junta observó que la administración no había examinado los criterios para determinar la importancia crítica de las aplicaciones y que el número de aplicaciones fundamentales seguía siendo el determinado por el Equipo Superior de Políticas para Emergencias en 2016. La Junta observó también que la administración todavía no había adoptado medidas para aplicar la recomendación de la Junta relativa al examen, que seguía siendo pertinente en vista del gran número de aplicaciones en uso en las Naciones Unidas, muchas de las cuales eran esenciales para la actividad de la Organización.

88. En el plan de recuperación en casos de desastre de las aplicaciones de TIC del Centro Mundial de Servicios se especifica que el plan se pondrá a prueba de manera

⁴ Traslado de una aplicación o sistema de servicios de TIC de su centro de datos primario a un centro de datos secundario.

periódica, entre otras formas, a través de dos interrupciones completas de cada aplicación fundamental y con un suministro de servicios de carácter anual.

89. La Junta observó que la segunda fase del proyecto de recuperación en casos de desastre, que incluía las actividades de recuperación en caso de desastre, se dividía en siete componentes, que abarcaban sendas aplicaciones, y en la infraestructura de un grupo de bases de datos. Esto solo comprendía a 3⁵ de las 24 aplicaciones fundamentales seleccionadas en la lista. Estaba previsto realizar la prueba de recuperación en casos de desastre de una de esas aplicaciones fundamentales, Unite Docs, el 18 de noviembre de 2017. En esa actividad no había podido ejecutarse la conmutación por error de Unite Docs, debido a la incapacidad para sincronizar los datos almacenados por el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, y se había ejecutado el proceso de desmantelamiento. Se había decidido que el ejercicio de recuperación en casos de desastre de Unite Docs se planificaría cuando el Departamento hubiera resuelto el problema de la sincronización del almacenamiento. El otro riesgo detectado tras el ejercicio radicaba en que el problema de sincronización del almacenamiento del Departamento afectaría a todos los ejercicios de recuperación en casos de desastre de todos los componentes.

90. La Junta observó que en enero de 2018 esa cuestión seguía sin resolverse. La Junta observó también que uno de los riesgos relacionados con el proceso de recuperación en casos de desastre se había descrito como “ninguna hipótesis aplicable en caso de desastre real”. En enero de 2018 aún no se había puesto en marcha el plan de mitigación para determinar las prioridades, los equipos y los requisitos previos en relación con las aplicaciones.

91. La administración respondió que el fracaso de las pruebas de noviembre de 2017 había dado lugar a un examen crítico de las tecnologías subyacentes, así como del diseño de las aplicaciones. Como resultado de ello, se introducirían cambios en el diseño, empezando por la sustitución de la infraestructura de Umoja en 2018.

92. La Junta está preocupada por la conclusión oportuna del proyecto con el objetivo de asegurar que los sistemas fundamentales de TIC cuenten con servidores de respaldo efectivos en caso de emergencia, habida cuenta del estancamiento de las actividades de recuperación en caso de desastre y de la necesidad de rediseñar la arquitectura de recuperación en casos de desastre.

E. Transformación

Racionalización y consolidación de las aplicaciones

93. En la estrategia se afirma que la mejora de la seguridad, junto con el establecimiento de normas claramente definidas, contribuirá a la retirada de las aplicaciones poco seguras. Uno de los proyectos estratégicos descritos en el primer informe del Secretario General sobre el estado de aplicación era el destinado a la consolidación y la racionalización de las aplicaciones. La primera fase del proyecto se completó en julio de 2015. En su segundo informe, el Secretario General señaló que el número de aplicaciones se había reducido de 2.340 a 1.652 mediante la consolidación y la migración previstas, y que el objetivo era seguir reduciendo su número hasta llegar a 1.000 antes del final de 2020. En su tercer informe, el Secretario General notificó que los centros de aplicaciones institucionales de Nueva York, Viena y Bangkok coordinaban el desarrollo y la armonización de aplicaciones y habían seguido reduciendo el número de aplicaciones heredadas a 1.220 en 2017.

⁵ Umoja, Unite Docs y EarthMed.

94. Como resultado de la evaluación de la TIC en las Naciones Unidas realizada en 2015, se recomendó, entre otras cosas, que las aplicaciones internas personalizadas se sustituyeran por otros programas informáticos comerciales de distribución general⁶, puesto que eso ayudaría a reducir los costos de la Organización. También se recomendó evaluar los costos del desarrollo y el mantenimiento de las aplicaciones internas personalizadas a cargo de los empleados.

95. La Junta observó que en el proyecto de racionalización de las aplicaciones, un plan quinquenal para el período 2016-2020, no se hacía referencia a la elaboración de directrices o a un cambio gradual hacia programas informáticos comerciales de distribución general. Además, no se había realizado ninguna evaluación de los costos de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones internas personalizadas a cargo de los empleados.

96. La Junta observó que, a marzo de 2018, se contaba con 1.190 aplicaciones, de las cuales 1.027 estaban en vías de producción, 2 en fase de desarrollo, 2 en la etapa experimental y 159 en una etapa de “extinción”⁷. También se señaló que aún no se había optado por una solución para la racionalización de 153 de las 1.027 aplicaciones en vías de producción. Además, 981 de las 1.190 aplicaciones eran internas (personalizadas, entre otras cosas, por proveedores y por dependencias concretas). La Junta también observó que 457 de las 1.027 aplicaciones en vías de producción, relativas a 18 categorías o esferas, iban a precisar mantenimiento.

97. La Junta examinó 12 aplicaciones en uso relacionadas con los derechos humanos, que se mantenían, y observó que 3 de ellas habían sido concebidas para la coordinación asistencial, 8 para la gestión de documentos y expedientes y 1 para las cuotas. La Junta observó que el ACNUDH usaba las tres aplicaciones para la coordinación asistencial y siete de las aplicaciones para la gestión de documentos y expedientes, mientras que la Misión de Asistencia de las Naciones Unidas en el Afganistán utilizaba una aplicación para la gestión de documentos y expedientes. Esto indica una posible duplicación de esfuerzos y deja un margen para seguir racionalizando.

98. La Junta también señaló que el número de aplicaciones que precisaban mantenimiento variaba constantemente en los informes mensuales sobre la racionalización de las aplicaciones presentados entre enero y octubre de 2017, lo que indicaba una falta de claridad respecto del número real de aplicaciones que debían mantenerse.

99. La administración indicó que el motivo de esas variaciones no era la falta de claridad, sino más bien el hecho de que los coordinadores técnicos designados proporcionaban directamente la información y los datos sobre las aplicaciones mantenidas en Unite Applications. Cada año se realizaba un inventario a nivel mundial; sin embargo, cada departamento era el responsable de mantener los datos de sus aplicaciones. La administración añadió que era un entorno en constante evolución, ya que se seguían desmantelando aplicaciones de manera continuada.

100. La administración también sostuvo que el número de aplicaciones se había reducido de 2.340 (al 1 de julio de 2014) a 1.220 en 2017, y añadió que 679 de esas 1.120 aplicaciones se habían clasificado como aplicaciones comerciales de distribución general. Haciendo referencia al párrafo 3.8 de la estrategia de gestión de aplicaciones de las Naciones Unidas, en el que se determina que, en la medida de lo

⁶ Los productos comerciales de distribución general suelen ser equipos o programas informáticos diseñados 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.

⁷ La “extinción”, en un contexto empresarial, es la terminación o eliminación intencional de algo.

posible, se elaborarán hojas de ruta de las aplicaciones que se centrarán en consolidar las aplicaciones locales o departamentales en aplicaciones ya existentes a nivel institucional como iNeed, Inspira, Unite Docs, Unite Connections, Unite Web y Unite Conferences, la administración añadió que de esas seis aplicaciones institucionales, cuatro eran soluciones comerciales de distribución general y dos eran soluciones institucionales normalizadas y, por lo tanto, por defecto, la estrategia de migración de aplicaciones daba prioridad a migrar las aplicaciones heredadas a soluciones comerciales de distribución general. Además, la administración se mostró de convino en que podía haber margen para seguir reduciendo el objetivo de 1.000 aplicaciones si se eliminaba la duplicación entre las aplicaciones restantes una vez se hubiera alcanzado el objetivo, prestando especial atención a la transición hacia soluciones institucionales normalizadas y soluciones comerciales de distribución general. En julio de 2018, la administración también indicó que, de las 1.357 aplicaciones retiradas hasta la fecha, 727 se habían migrado a soluciones comerciales de distribución general y 394 se habían desmantelado sin sustitución. Si bien celebró la labor realizada por la administración para migrar las aplicaciones desmanteladas a soluciones comerciales de distribución general, la Junta señaló la necesidad de realizar más esfuerzos concertados, ya que la mayoría de las aplicaciones restantes eran internas.

101. La Junta recomienda que la administración determine el número de aplicaciones básicas que deben mantenerse y trabaje para racionalizar las aplicaciones detectando las aplicaciones que se superponen en las mismas esferas.

Racionalización y consolidación de los sitios web

102. En su primer informe sobre el estado de la aplicación ([A/70/364](#)), el Secretario General describió los principales hitos logrados en el marco del proyecto de racionalización y consolidación de los sitios web, como la elaboración de un plan y una estrategia sobre tecnología de los sitios web, el establecimiento de una solución para la consolidación de los sitios web de las Naciones Unidas, la armonización y la detección y reparación de sitios web. Estaba previsto que el proyecto concluyera en noviembre de 2017 y se informó de que se había completado el 42%. En su primer informe anual ([A/72/151](#)), la Junta observó que el proyecto no se había mencionado en el segundo informe del Secretario General sobre el estado de la aplicación ([A/71/400](#)).

103. En su tercer informe sobre el estado de la aplicación ([A/72/755/Rev.1](#)), el Secretario General notificó que la primera fase del proyecto había concluido el 30 de junio de 2017 y que la segunda fase se había iniciado sobre la base de un nuevo plan y con una nueva fecha de conclusión para el 31 de diciembre de 2020, lo que suponía una prórroga de 37 meses en comparación con la fecha de conclusión fijada inicialmente para el 30 de noviembre de 2017. También informó de que se había completado el 30% del proyecto.

104. En un análisis de los informes mensuales sobre la situación de los proyectos relativos a la aplicación de la estrategia de TIC, presentados entre enero y junio de 2017, se observó que las actividades pendientes de la primera fase se habían traspasado a la segunda fase. La Junta señaló que, si bien estaba previsto que la segunda fase comenzara en julio de 2017, su inicio se había retrasado debido a la pérdida de activos y a la contratación de los correspondientes sustitutos. En diciembre de 2017 se informó de que el proyecto estaba en suspenso, a la espera de una decisión del Comité de Gestión, y en enero de 2018 se notificó que el proyecto estaba a la espera de patrocinio.

105. La Junta observó que en 2017 no se había avanzado mucho hacia la racionalización de los sitios web y que el proyecto se encontraba en suspenso. A la

Junta le preocupa que eso repercuta en el plan de la Secretaría de las Naciones Unidas para aumentar la eficiencia de las operaciones ligadas a los sitios web y lograr economías de escala introduciendo cambios estratégicos en el modelo operativo vigente. La Junta considera que, si bien la fecha de conclusión de la totalidad del proyecto se ha aplazado hasta diciembre de 2020, el ritmo de los progresos logrados hasta la fecha no proporciona garantías de que ese plazo se vaya a respetar.

106. La administración afirmó que, en el transcurso del proyecto, se había aprovechado la oportunidad para rediseñar y actualizar la plataforma de gestión del contenido web (Unite Web) y mejorar el cumplimiento de las directrices relativas a la tecnología, la seguridad, la creación de marcas, el multilingüismo y la accesibilidad para las personas con discapacidad. Añadió que la razón para iniciar la segunda fase había sido que, a pesar de que la aplicación de esos cambios iba a llevar más tiempo, su repercusión permitiría acelerar el programa de racionalización de los sitios web en su conjunto. La administración añadió también que, debido a un cambio en la estrategia técnica y las mejoras introducidas en la solución Unite Web a partir de abril de 2017, se habían puesto en marcha 12 de los principales sitios web públicos, se habían desmantelado 6 sitios web heredados y se estaban desarrollando 25 sitios web.

107. Además, la administración sostuvo que el centro de aplicaciones institucionales de Nueva York había realizado un análisis exhaustivo de los sitios web restantes para confirmar cuáles mantenían su alcance, y había constatado que muchos de los sitios web detectados en un principio eran propiedad de terceros y, por lo tanto, no estaban sujetos al cumplimiento ni al control de las Naciones Unidas. La administración añadió que, en una reunión del Comité de Gestión celebrada en octubre de 2017, la Oficial Principal de Tecnología de la Información había presentado los principios, normas y plazos para la armonización de los sitios web, junto con los objetivos y las decisiones, que habían sido refrendados en la siguiente reunión, celebrada en noviembre de 2017, por los que se establecía un claro compromiso del personal directivo superior de la Secretaría y se fijaban las medidas de cumplimiento confirmadas. La administración añadió también que confiaba en que se siguieran logrando avances notables en el marco de ese programa, ya que los departamentos seguían actualizando los sitios web que incumplían las medidas fijadas para ajustarse a Unite Web, de conformidad con la decisión adoptada en noviembre de 2017 por el Comité de Gestión, en que se establecía la obligatoriedad del cumplimiento. Posteriormente, se puso en marcha la segunda fase del proceso de racionalización de los sitios web. Además, la administración indicó que el centro de aplicaciones institucionales de Nueva York también había evaluado el anterior inventario de sitios web y había importado más de 300 sitios web a Unite Applications, que se había ampliado para incluir los datos sobre el cumplimiento de los sitios web, y notificó que desde entonces venía colaborando con el Departamento de Información Pública y estaba estableciendo un nuevo flujo de trabajo sobre el cumplimiento, que se aplicaría a todos los nuevos sitios web de conformidad con la decisión del Comité de Gestión.

108. La Junta recomienda que se establezcan hitos claros para evitar el retraso de los plazos y supervisar eficazmente los proyectos.

109. La administración afirmó que no podía obligar a los departamentos a migrar sus sitios web y que el éxito dependía de la cooperación de todos los departamentos. Si bien la Junta toma nota de las dificultades prácticas de ese proceso, sostiene que la administración debe lograr la participación de todos los departamentos.

F. Innovación

110. La estrategia se basa en la idea de que los servicios básicos de TIC se deben mejorar en los casos necesarios y mantener plenamente, y los factores estratégicos apoyan ese objetivo. Dado que la tecnología está cambiando la forma en que la Secretaría trabaja y que, al tiempo, se mejoran y estabilizan los servicios básicos, es inevitable que la innovación desempeñe un papel importante en la estrategia de prestar una mayor asistencia en la ejecución de los mandatos de las Naciones Unidas y en el apoyo a la agenda para el desarrollo después de 2015. El motor estratégico de la innovación está contemplado en la segunda fase de la hoja de ruta estratégica.

111. En su primer informe anual sobre los progresos realizados ([A/72/151](#)), la Junta recomendó que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones elaborase un plan de acción detallado sobre nuevas tecnologías innovadoras en consulta con las partes interesadas. A modo de respuesta, la administración señaló que elaboraría una estrategia y un plan de acción en el marco de la segunda fase de la aplicación de la estrategia de TIC, y que el éxito de la aplicación dependía de los avances en la consolidación y la disponibilidad de recursos.

112. En su tercer informe sobre los progresos realizados ([A/72/755/Rev.1](#)), el Secretario General se refirió al establecimiento de los Laboratorios de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas equipados con la tecnología más avanzada disponible, como las cadenas de bloques, la inteligencia artificial y la Internet de las cosas. Se informó a la Junta de que en los planes se preveía establecer cinco Laboratorios de Innovación Tecnológica en Alemania, Egipto, Finlandia, Hungría y Malasia. De esos cinco Laboratorios propuestos, el de Finlandia se encontraba en una fase experimental y los cuatro restantes estaban sujetos a la aprobación de la Asamblea General. También se informó a la Junta de que, junto con un espacio de oficinas por un período de tres años, se había comprometido un presupuesto para los laboratorios de Finlandia y Malasia, pero todavía no se había comprometido ningún presupuesto para los otros tres laboratorios. Además, se informó a la Junta de que la fecha estimada de lanzamiento para los laboratorios de Egipto y Finlandia era el cuarto trimestre de 2017, en tanto se preveía que los otros tres laboratorios se pondrían en marcha a finales de 2018.

113. Para la Junta es motivo de preocupación que el establecimiento de los laboratorios pueda demorarse, lo que daría lugar a retrasos en el aprovechamiento de los beneficios del programa propuesto.

114. La Junta recomienda que se supervise estrechamente el establecimiento de los Laboratorios de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas para garantizar que se respeten los plazos fijados.

Uso óptimo de los recursos de TIC

115. En su segundo informe sobre los progresos realizados ([A/71/400](#)), el Secretario General afirmó que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno habían emprendido un análisis de los activos y las adquisiciones en mayo y junio de 2016 y habían determinado que existía la oportunidad de pasar de las licencias individuales a las institucionales, lo que reportaría importantes beneficios a la Organización. La Junta observó que el Secretario General había hecho el mismo planteamiento en su tercer informe sobre los progresos realizados ([A/72/755/Rev.1](#)), sin ninguna indicación de que se hubiera estudiado la oportunidad.

116. En su tercer informe sobre los progresos realizados, el Secretario General indicó que, del total de activos de TIC (mantenimiento de la paz), cuyo valor ascendía a 642,5 millones de dólares, seguían en uso activos con un valor de compra de 229,2

millones de dólares, aunque habían llegado al final de su vida útil. Del mismo modo, seguían en existencias activos con un valor de compra de 27,2 millones de dólares, pese a que habían llegado al final de su vida útil. También señaló que no reemplazar el equipo de red podía tener efectos negativos en la seguridad del personal, así como deteriorar la confianza y reducir la productividad en las misiones sobre el terreno. Los recursos necesarios para reemplazar activos fundamentales en el ejercicio 2018/19, sobre la base de un marco de evaluación de riesgos creado por el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, se habían proyectado en unos 148,1 millones de dólares.

117. La Junta observó que la fragmentación de la gobernanza de los activos de TIC había afectado la planificación del aumento de los activos de manera gradual, lo que había dado lugar a una necesidad de sustitución inmediata de casi el 25% de los activos existentes de importancia crítica para las operaciones sobre el terreno. La Junta también observó que el carácter disperso de la vigilancia de los activos no estaba en consonancia con los objetivos de la estrategia de TIC. Además, la administración no había determinado oportunamente la obsolescencia de activos de TIC fundamentales en el terreno, a fin de apoyar la elaboración de un plan de aumento gradual en función de la vida de los activos, los cambios tecnológicos y la disponibilidad de recursos.

118. La Junta recomienda que la administración elabore 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.

119. La administración afirmó que ese requisito se había formulado y comunicado en el contexto del presupuesto, pero que no se había aprobado financiación. Si bien la Junta acusa recibo de la respuesta de la administración, señala la necesidad de destacar la cuestión continuamente para que se adopten medidas correctivas lo antes posible.

Contratación a nivel mundial

120. En la estrategia, se señala que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones se centrará en la desfragmentación, la discontinuación de sistemas y la contratación a nivel mundial para garantizar que todos los recursos de tecnología de la información se gestionen de manera óptima. También se afirma que la aplicación de los nuevos procesos, gobernanza y estructura orgánica propuestos hará posible que los contratos se gestionen de manera más eficaz y optimicen el poder adquisitivo, las condiciones y el nivel de recursos que tienen las Naciones Unidas respecto de los contratos de TIC. Se añade que la contratación a nivel mundial se implementará utilizando Umoja para favorecer la integridad y la visibilidad del proceso y se ajustará a las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público, y que los ámbitos de atención principales serán las transmisiones de audio y datos y la compra de equipo y licencias de software.

121. La Junta observó que, durante 2017, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones no había ultimado ningún contrato global, aunque se preveía adjudicar dos contratos, en 2018 y 2019. Además, en su tercer informe sobre los progresos realizados, el Secretario General había indicado que el contrato de telecomunicaciones con SITA se extendería a la Sede y que se estaba negociando directamente con dos importantes proveedores de servicios de computación en la nube un contrato marco mundial para crear, implementar y gestionar aplicaciones y servicios a través de una red mundial de centros de datos gestionados. La Junta observó que la fecha de conclusión prevista para el proyecto de la estrategia de contratación de servicios a nivel mundial, que inicialmente era marzo de 2017, se había prorrogado a febrero de 2019.

122. Además, la Junta observó que el Secretario General había comunicado un avance del 65% respecto de la finalización de la estrategia de contratación de servicios a nivel mundial en su segundo informe sobre los progresos realizados, en tanto en su tercer informe había indicado un avance del 46%, aunque el alcance del proyecto no había variado. Lo anterior planteó interrogantes sobre la medición del porcentaje de terminación del proyecto.

123. La Junta es de la opinión de que la demora en la finalización de los contratos y la falta de reconocimiento de nuevas oportunidades de contratación de servicios a nivel mundial en 2017 han impedido que la Organización aproveche los mejores precios y descuentos internacionales.

124. La administración respondió que el proyecto de contratación de servicios a nivel mundial estaba avanzando y mencionó los casos presentados en el tercer informe del Secretario General; además, observó que se esperaba que los nuevos contratos se adjudicaran entre el segundo semestre de 2017 y el primer semestre de 2018. La administración agregó que se había establecido una Dependencia de Gestión de Contratos dentro de la Sección de Coordinación de las Operaciones de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones para apoyar la administración de los contratos correspondientes a la Oficina y la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno.

125. La Junta observó que todos los casos presentados en el tercer informe del Secretario General en apoyo de la contratación de servicios a nivel mundial habían estado en marcha desde 2016.

126. La Junta recomienda que la administración busque y documente las oportunidades de contratación de servicios a nivel mundial, y presente además una estimación de las economías.

127. La Junta recomienda también que se finalicen los contratos pendientes en los plazos establecidos para permitir la utilización óptima de los recursos.

128. A modo de respuesta, la administración señaló que, desde 2016, se habían concedido dos nuevos contratos, a saber, el acuerdo de licencia con Microsoft Enterprise y el acuerdo con Tableau Software. La administración añadió que había alcanzado un volumen de descuento del 7% sobre los servicios de conectividad de SITA y esperaba alcanzar el 11% para el cuarto trimestre de 2018. Además, el acuerdo de licencia de la empresa Microsoft se había actualizado para incluir los últimos productos a niveles de descuento adicional, que iban del 20% al 57,4% en comparación con los precios del Gobierno (nivel D), y el nuevo acuerdo con Tableau Software incluía un descuento del 40% en comparación con el precio de lista.

129. Si bien agradece los detalles sobre las economías que la administración proporcionó en su respuesta de julio de 2018, la Junta observó que esos detalles no se habían incluido en el tercer informe del Secretario General sobre los progresos realizados, ni se habían presentado en el momento de la auditoría sobre el terreno, lo que impidió su verificación por la Junta.

Desfragmentación

130. A fin de reducir la fragmentación de los recursos de TIC en toda la Secretaría, la estrategia preveía la aplicación de un marco institucional de ejecución, ante la transición de los centros de datos en Brindisi y Valencia a los centros de datos institucionales; el despliegue de aplicaciones por conducto de los centros de aplicaciones institucionales de Bangkok, Nueva York y Viena; y la consolidación de los servicios de asistencia en la totalidad de la Secretaría en forma de servicios

institucionales de asistencia articulados en torno a cinco centros (en Bangkok, Brindisi, Ginebra, Nairobi y Nueva York).

131. La Junta observó que, como se indicó en el informe sobre la situación de los proyectos publicado en enero de 2017, la fecha de terminación del proyecto se había prorrogado de marzo a diciembre de 2017, y el proyecto se había terminado en un 34%. En febrero, marzo y abril se había informado que el proyecto estaba completo en un 78%, porcentaje que había aumentado al 83% en junio. Se había informado que el proyecto estaba en suspenso desde agosto de 2017 y, según el informe sobre los progresos realizados publicado en diciembre de 2017, la fecha de terminación se había prorrogado hasta diciembre de 2018.

132. En lo que respecta a la consolidación de los centros de datos, el Secretario General indicó, en su tercer informe sobre los progresos, que se había completado. Sin embargo, la Junta observó que solo unas pocas solicitudes se habían transferido a los centros de datos y que la hoja de ruta de la migración estaba siendo reevaluada por los centros de aplicaciones institucionales, teniendo en cuenta la nueva estructura de nube híbrida, que permitiría albergar ciertos componentes en una nube pública.

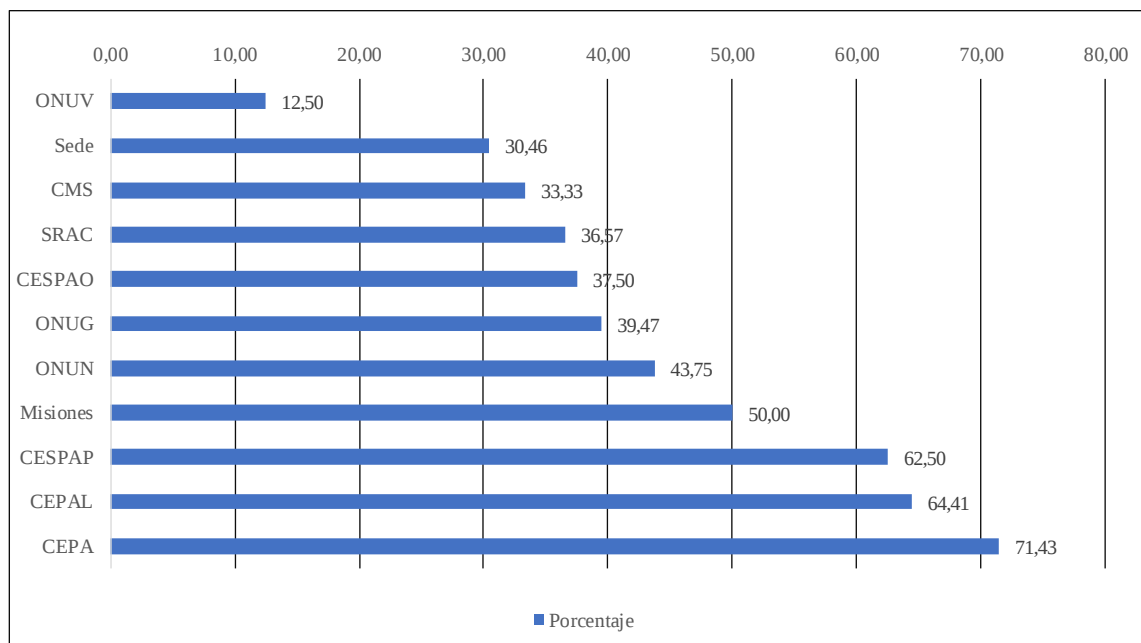
133. La administración respondió que, aunque la aplicación de la estrategia de consolidación había sido irregular, reflejaba algunos logros importantes, a saber, la consolidación de los servicios de asistencia de informática en la Sede y la construcción y ampliación del Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios. La administración afirmó que las causas de las demoras habían estado relacionadas con obstáculos técnicos en la aplicación de una estrategia global de TIC y con la estructura actual de la delegación de autoridad, que daba a los lugares de destino y a las entidades una independencia considerable con respecto a las decisiones relativas a cuestiones de TIC, incluidos los presupuestos de TIC. También se señaló que los conflictos entre prioridades y las reducciones presupuestarias habían limitado la capacidad de coordinar las inversiones en la modernización de los servicios y la infraestructura de TIC. Sin embargo, debían investigarse las causas exactas de la falta de apoyo adecuado para toda la Organización en la consolidación de los servicios de TIC, incluidos los “responsables de presupuestos” que habían impulsado la asignación de recursos de TIC que no se habían armonizado con los objetivos de la estrategia de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

Servicios de videoconferencia: disponibilidad de infraestructura

134. En el marco de la estrategia, los servicios de videoconferencia deberían armonizarse en todo el mundo mediante el establecimiento de normas técnicas, procedimientos operativos estándar, instrumentos y operaciones. En su primer informe sobre los progresos realizados, el Secretario General informó sobre un aumento considerable de la demanda de apoyo a las conferencias en toda la Secretaría; en el segundo, señaló la necesidad de actualizar la infraestructura e invertir en ella de manera importante, así como de mejorar los equipos; y en el tercero, detalló el examen y la actualización del procedimiento técnico vigente relativo a las operaciones y normas, si bien indicó que la tendencia al aumento de las sesiones de videoconferencia había sido confirmada por un análisis reciente.

135. La Junta examinó el número de servicios de videoconferencia en todo el sistema de las Naciones Unidas y llegó a la conclusión de que, a lo largo de los años, la dependencia de las Naciones Unidas respecto de esos servicios había ido en aumento. En un examen del inventario del equipo de videoconferencia mundial disponible en diversos lugares, la Junta observó que la vida útil de una proporción considerable de ese equipo en varios emplazamientos había llegado a su fin, como se muestra en el gráfico siguiente.

Porcentaje del equipo de videoconferencia de las Naciones Unidas que llegó al final de su vida útil



Fuente: Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

Siglas: CEPA, Comisión Económica para África; CEPAL, Comisión Económica para América Latina y el Caribe; CESPAP, Comisión Económica y Social para Asia Occidental; CESPAP, Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico; CMS, Centro Mundial de Servicios; ONUG, Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra; ONUN, Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi; ONUV, Oficina de las Naciones Unidas en Viena; Sede de las Naciones Unidas; SRAC, Sección de Apoyo a la Radioteledifusión y las Conferencias.

136. En el gráfico anterior se indica que más del 30% del equipo de videoconferencia ha llegado al final de su vida útil en 10 de los 11 emplazamientos que figuran en la lista, incluidas las misiones. La antigüedad y el estado del equipo utilizado en los servicios de conferencias y otros sistemas de comunicación audiovisual pueden tener un efecto importante en los resultados generales de la infraestructura técnica, y a medida que envejece el equipo, se hace más difícil de mantener y apoyar. Además, la antigüedad del equipo también repercute en su capacidad de recibir las últimas actualizaciones de programas informáticos, si los fabricantes dejan de respaldarlo.

137. A modo de respuesta, la administración señaló que la propuesta inicial de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones para la sección 33 del presupuesto ordinario correspondiente al bienio 2018-2019 abarcaba los objetivos de ajustar las instalaciones en las oficinas situadas fuera de la Sede a las normas vigentes, incluidos los requisitos de seguridad y de accesibilidad; sustituir el equipo obsoleto que hubiera llegado al fin de su vida útil, a fin de maximizar el rendimiento de la inversión; mantener debidamente los activos de la Organización; y mejorar y actualizar la dotación y los métodos de seguridad para hacer frente a las amenazas en curso que se planteaban a los equipos y sistemas relacionados de medios audiovisuales, multimedia, gestión de conferencias y videoconferencia. La estimación inicial para esa propuesta ascendía a 30,1 millones de dólares; sin embargo, se había solicitado a la Oficina que permaneciera dentro de la actual dotación presupuestaria para la sección 33, es decir, 12,2 millones de dólares.

138. La Asamblea General, en su resolución [71/272 B](#), destacó que el aumento de la inversión en el sistema de videoconferencias debía ir acompañado de un control eficaz y la reducción de los viajes de los funcionarios, en particular mediante la estricta

aplicación del párrafo 3.2 de la instrucción administrativa sobre viajes oficiales, a fin de asegurar que no se diera la aprobación si el principal objetivo previsto para la ejecución del mandato podía cumplirse mediante el uso de métodos alternativos tales como las videoconferencias.

139. La administración afirmó que la información relativa a la reducción en gastos de viaje debido al aumento de la utilización de servicios de videoconferencia no estaba disponible en la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, y que no podía establecerse una correlación directa entre el uso de la videoconferencia y la reducción de la necesidad de viajar.

140. La Junta recomienda que la administración elabore un plan con plazos precisos para la sustitución de equipo de videoconferencia a fin de asegurar la resiliencia de los servicios de videoconferencia.

IV. Agradecimientos

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

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

(Firmado) Mussa Juma **Assad**
Contralor y Auditor General de la
República Unida de Tanzania

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

Anexo I

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

Referencia al informe	Recomendaciones de la Junta	Respuesta de la administración	Evaluación de la Junta	Aplicadas totalmente	En vías de aplicación	Sin aplicar	Superadas por los acontecimientos
A/67/651 , párr. 20	La administración debería elaborar una nueva estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) que incluyera una estrategia de información a nivel de toda la Organización y un marco de arquitectura institucional que describiera la forma en que la información y la tecnología apoyarán y beneficiarán a la Organización. Esa estrategia debería estar en consonancia con los objetivos de las Naciones Unidas y con ambiciones realistas respecto de la transformación. Seguidamente, la administración debe realizar avances en la aplicación de la estrategia de TIC paralelamente a las reformas que acordadas en el modelo operacional, la cultura y el enfoque de la Organización.	En el informe del Secretario General sobre la tecnología de la información y las comunicaciones en las Naciones Unidas redactado en 2014 (A/69/517) se describe la nueva estrategia de TIC. La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “Aplicada”.	Se ha elaborado una estrategia revisada de TIC que fue aprobada por la Asamblea General en su resolución 69/262 . La estrategia se está aplicando y el Secretario General ha presentado tres informes sobre los progresos realizados en relación con la aplicación de la estrategia. Se considera que esta recomendación se ha aplicado.	X			
A/67/651 , párr. 29	La administración debería examinar sus mecanismos de captación de información sobre los gastos de TIC con miras a permitir un seguimiento más eficaz de los costos y mejorar la adopción de decisiones sobre el gasto futuro.	Ello se ha logrado mediante la implantación de Umoja. La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “Aplicada”.	La Junta observó que los gastos en TIC se supervisan en Umoja. Por lo tanto, esta recomendación se considera aplicada.	X			
A/67/651 , párr. 30	La administración debería indicar claramente la forma en que el plan de cuentas de Umoja permitiría captar y supervisar eficazmente el gasto en TIC. Además, la	Bajo la orientación de la Contralor, Umoja fue configurada para tener en cuenta las necesidades de gastos de TIC. Incluye una combinación de códigos que juntos se denominan “el bloque de codificación”. En el	La Junta verificó la respuesta de la administración y considera esta recomendación aplicada.	X			

<i>Referencia al informe</i>	<i>Recomendaciones de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
	administración debería considerar si existen opciones para mejorar la gestión de la información sobre el gasto en TIC que se puedan adoptar antes de la aplicación de Umoja.	libro mayor, se puede consultar una lista de las cuentas relativas a los bienes y servicios de TIC en: https://umoja.un.org/files/chart-account-and-gl-mappings. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones elaboró recientemente tableros que permiten controlar los activos de TIC, así como pedidos de compra en Umoja que incluyen activos de TIC o servicios, de conformidad con el plan de cuentas. La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “Aplicada”.					
A/67/651, párr. 31	Con el fin de permitir una mayor coherencia y transparencia con respecto a la financiación y los presupuestos de la 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.	Se han completado las directrices presupuestarias y los memorandos pertinentes. La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “Aplicada”.	La Junta tomó conocimiento de la respuesta de la administración, pero no está asegurado que los departamentos hayan cumplido con la presentación de las necesidades de recursos de TIC. La recomendación se considera en vías de aplicación.		X		
A/67/651, párr. 32	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.	Se han completado las directrices presupuestarias y los memorandos pertinentes. La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “Aplicada”.	La Junta tomó conocimiento de la respuesta de la administración, pero no está asegurado que los departamentos hayan cumplido con la presentación de las necesidades de recursos de TIC. Por tanto, la recomendación se considera en vías de aplicación.		X		

<i>Referencia al informe</i>	<i>Recomendaciones de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
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 se describe en el noveno informe sobre la marcha del proyecto de planificación de los recursos institucionales (véanse A/72/397, párrs. 125-133, y el cuadro 6 sobre los gastos de mantenimiento durante 15 años). El 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. El primer nivel de apoyo funciona a nivel local mediante expertos en procesos locales, personal bien preparado de los servicios de asistencia al usuario, comunidades de intercambio de prácticas y otros recursos, que prestan el apoyo necesario en la mayoría de los incidentes y las solicitudes de servicios. El centro de apoyo de Umoja en Brindisi y el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios, que funcionan desde Bangkok, Ginebra, Nairobi y Nueva York, constituyen el siguiente nivel de apoyo. Estos servicios integrados de asistencia al usuario ejercen como el único punto de contacto para la gestión de incidentes o problemas y las solicitudes de servicios, y elevan, cuando es necesario, esas solicitudes a expertos en procesos y expertos técnicos que trabajan en equipos mundiales y se especializan en los procesos institucionales o en los componentes técnicos de Umoja. Los incidentes relacionados con Umoja han venido disminuyendo constantemente (véase A/72/397, figura III) y se han resuelto de forma rápida a nivel local y en los servicios integrados de asistencia al usuario; sin embargo, los responsables de los procesos	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		

<i>Referencia al informe</i>	<i>Recomendaciones de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
		soportan la presión de mantener la capacidad de apoyo a la producción mientras sus expertos en procesos también atienden otras demandas de proyectos de la Ampliación 2 de Umoja. Se llevaron a cabo ejercicios de recuperación en casos de desastre el 6 de mayo (conmutación por error) y el 3 de junio de 2017 (conmutación por recuperación). La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “Aplicada”.					
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.	El informe del Secretario General sobre la tecnología de la información y las comunicaciones en las Naciones Unidas redactado en 2014 (A/69/517) describe la nueva estrategia de TIC. La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “Aplicada”.	La Junta tomó conocimiento de la respuesta de la administración de que se había publicado una nueva estrategia en 2014. Asimismo, tomó conocimiento de que también se había publicado el boletín del Secretario General sobre la organización de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (ST/SGB/2016/11). Sin embargo, la Junta observó que las mediciones del desempeño para la aplicación de la estrategia de TIC no eran suficientemente específicas para facilitar una evaluación objetiva del desempeño; por lo tanto, la recomendación se considera en vías de aplicación.		X		
A/67/651 , párr. 56	En relación con la TIC, la administración debería definir las funciones directivas y ejecutivas, las competencias y la labor de gestión que se deben orientar hacia tres aspectos distintos de la prestación de servicios de TIC, a saber: a) un cambio transformador, la innovación y el liderazgo a nivel de toda la Secretaría; b) la formulación y aplicación de	Así se ha hecho. Véanse el boletín del Secretario General sobre la organización de la Oficina de Tecnología de la información y las Comunicaciones (ST/SGB/2016/11), el plan de acción de diez puntos, el marco de cumplimiento de las políticas y las listas de normas y políticas disponibles en iSeek (Intranet de las Naciones Unidas). La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “Aplicada”.	La Junta tomó conocimiento de la respuesta de la administración, y también observó que la Organización cuenta con 42 políticas vigentes sobre una variedad de temas. Si bien la aplicación y el examen de las políticas han sido comentados por separado, la recomendación se considera aplicada.	X			

Referencia al informe	Recomendaciones de la Junta	Respuesta de la administración	Evaluación de la Junta	Aplicadas totalmente	En vías de aplicación	Sin aplicar	Superadas por los acontecimientos
A/67/651, párr. 68	directrices, marcos, políticas y normas institucionales; y c) los servicios operacionales. La administración debería elaborar un marco de gobernanza apto para supervisar el desarrollo estratégico de la TIC en las Naciones Unidas. El marco de gobernanza debería establecer claramente las funciones, las obligaciones de rendir cuentas y las responsabilidades, y asegurar que los órganos decisorios cumplan su cometido con independencia de los foros consultivos y de asesoramiento	Se han completado los documentos del marco de gobernanza. Véanse también el boletín del Secretario General sobre la organización de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (ST/SGB/2016/11) y el informe del Secretario General sobre tecnología de la información y las comunicaciones en las Naciones Unidas (A/69/517). La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “Aplicada”.	La Junta tomó conocimiento de los documentos del marco de gobernanza indicados en la respuesta de la administración. Sin embargo, la Junta ha observado que la delegación de autoridad aún no se ha publicado. En consecuencia, la Junta considera que la recomendación está en vías de aplicación.		X		
A/67/651, párr. 76	Con el tiempo, la administración debería reorientar los recursos de que dispone la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones hacia actividades más estratégicas y considerar la posibilidad de utilizar otras modalidades de contratación de los servicios de apoyo diario de TIC.	Teniendo en cuenta el hecho de que la Asamblea General, en su resolución 72/261 , decidió reducir en un 10% los recursos para servicios por contrata; reducir en un 10% los recursos para mobiliario y equipo, consultores, suministros y materiales y atenciones sociales; reducir en un 5% los recursos para gastos generales de funcionamiento y otros gastos de personal; reducir en un 10% los recursos no relacionados con puestos para tecnología de la información; y reducir en un 15% los recursos para expertos, la administración solicita que se archive esta recomendación, ya que no es posible aplicarla en el contexto de la disminución de los recursos. La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “Aplicada”.	La Junta tomó conocimiento de la respuesta de la administración y considera que esta recomendación ha sido superada por los acontecimientos.				X
A/67/651, párr. 82	La administración debería desarrollar una función de “cliente inteligente” para la TIC en toda la Secretaría y dentro de los departamentos de las Naciones Unidas a fin de definir	La función de cliente inteligente se ha añadido a la Sección de Gestión de Relaciones Comerciales. La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “Aplicada”.	La Junta tomó conocimiento de la respuesta de la administración y el mandato de la Sección de Gestión de Relaciones Comerciales. En vista de la respuesta de la	X			

<i>Referencia al informe</i>	<i>Recomendaciones de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
	efectivamente las necesidades institucionales y proporcionar una vía para que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, los comités locales de TIC y las esferas institucionales puedan mejorar los servicios.		administración, la Junta considera esta recomendación aplicada.				
A/67/651 , párr. 92	La administración debería formular una estrategia de gestión de aplicaciones para minimizar los riesgos de seguridad y reducir los costos. Esa estrategia debería abordar primordialmente las aplicaciones de nivel institucional e incluir la desinstalación de los sistemas de aplicaciones y servicios heredados, con la necesaria migración de datos. En el marco de la nueva estrategia relativa a las aplicaciones, la administración también debería elaborar un proceso que asegurara que se pudieran hacer inversiones estratégicas en TIC e inversiones operacionales, con independencia de su localización dentro de la Secretaría, y que fueran compatibles con Umoja y otras aplicaciones institucionales.	Al 31 de diciembre de 2017, en la cartera global de aplicaciones informáticas había 1.240 aplicaciones activas. Unas 1.100 aplicaciones se retiraron durante el período 2014-2017. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones tiene previsto retirar unas 240 aplicaciones en todo el mundo durante el período 2018-2019. La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “Aplicada”.	En vista de la respuesta de la administración, la Junta considera esta recomendación aplicada.		X		
A/67/651 , párr. 100	La administración debería fortalecer las normas sobre TIC a nivel de toda la Secretaría con objeto de consolidar y multiplicar el poder adquisitivo de la TIC y debería utilizar esas normas para impulsar la armonización de la TIC como precursor necesario para la consolidación de las aplicaciones y la infraestructura informáticas.	Así se ha hecho (véanse el segundo informe del Secretario General sobre el estado de la aplicación de la estrategia de la tecnología de la información y las comunicaciones de las Naciones Unidas (A/71/400) y la sección V de la resolución 70/248 A de la Asamblea General). La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “Aplicada”.	La Junta evaluó la respuesta de la administración y considera esta recomendación aplicada.		X		

Referencia al informe	Recomendaciones de la Junta	Respuesta de la administración	Evaluación de la Junta	Aplicadas totalmente	En vías de aplicación	Sin aplicar	Superadas por los acontecimientos
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 finalizado una hoja de ruta para la seguridad de la información. La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “Aplicada”.	La Junta tomó conocimiento de la respuesta de la administración y también observó que algunas de las iniciativas del plan de acción para fortalecer la seguridad de la información todavía estaban en curso. Por tanto, la recomendación se considera en vías de aplicación.		X		
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.	El boletín del Secretario General sobre la organización de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (ST/SGB/2016/11) ha sido publicado y se refiere a la función y la autoridad del Oficial Principal de Tecnología de la Información. La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “Aplicada”.	La Junta tomó conocimiento de la respuesta de la administración, pero considera que la recomendación está todavía en vías de aplicación porque, aunque se ha abordado la función 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. La recomendación se considera en vías de aplicación.		X		
A/70/581 , resumen, recomendación b)	La administración debería reevaluar el realismo del calendario previsto para la aplicación de la estrategia y reforzar el enfoque de gestión de proyectos, entre otras cosas con la introducción de arreglos de garantía independientes.	La recomendación está todavía pendiente debido a las limitaciones de recursos.	La Junta tomó conocimiento de la respuesta de la administración y considera la recomendación en vías de aplicación.		X		
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	Así se ha hecho (véase ST/SGB/2016/11). La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “Aplicada”.	La Junta verificó el boletín y señaló que la delegación al Oficial Principal de Tecnología de la Información todavía no se había publicado. Por tanto, la		X		

Referencia al informe	Recomendaciones de la Junta	Respuesta de la administración	Evaluación de la Junta	Aplicadas totalmente	En vías de aplicación	Sin aplicar	Superadas por los acontecimientos
	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.		recomendación se considera en vías de aplicación.				
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 de alto nivel se garantiza como parte de los pactos del personal directivo superior.	En vista de la respuesta de la administración, la Junta considera esta recomendación en vías de aplicación.			X	
A/70/581, resumen, recomendación e)	La administración debería seguir ajustando y mejorando la calidad de los datos que sustentan el pronóstico quinquenal de gastos en TIC aumentando la visibilidad de los gastos reales y de la situación de los recursos de TIC en toda la Secretaría, en particular en las operaciones de mantenimiento de la paz.	Así se ha hecho (véanse A/71/400 y la sección V de la resolución 70/248 A de la Asamblea General). La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “Aplicada”.	En vista de la respuesta de la administración, la Junta considera esta recomendación aplicada.		X		
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.	Véanse las figuras XVII y XVIII del segundo informe del Secretario General sobre el estado de la aplicación de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones de las Naciones Unidas (A/71/400). La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “Aplicada”.	La Junta examinó el documento y observó que no se hacía un seguimiento de los proyectos estratégicos desde el punto de vista financiero y algunos proyectos se demoraban debido a prioridades contrapuestas. La Junta considera que esta recomendación está en vías de aplicación.			X	
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	Los elementos fundamentales de la estrategia se presentan en las reuniones del Comité de Gestión y el Grupo Superior de Gestión. La administración sugiere que el estado de la recomendación se cambie a “Aplicada”.	La Junta examinó la respuesta de la administración y señaló que los órganos de gobernanza no se habían reunido regularmente. Además, durante la conferencia final de la Junta se observó			X	

<i>Referencia al informe</i>	<i>Recomendaciones de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
	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.		ampliamente que la responsabilidad de la aplicación de la estrategia debía ser compartida entre los departamentos y el personal directivo superior de la Secretaría. La recomendación se considera en vías de aplicación.				
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 armonizar sus planes de actividades con la estrategia.	En 2018 se pondrá a disposición de los Estados Miembros un informe sobre los progresos realizados.	En opinión de la Junta, la falta de presentación de informes periódicos sobre la aplicación de la estrategia de TIC a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones tendrá sin duda un efecto negativo en la capacidad de los órganos del marco de gobernanza de la TIC y de la propia Oficina para aplicar dicha estrategia. La recomendación se considera en vías de aplicación.		X		
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 debería hacer un seguimiento estricto de los plazos del proyecto, sino también vigilar el costo de cada uno de los proyectos	Los informes sobre la situación de los proyectos recibidos de los directores de proyectos o programas se examinan mensualmente en reuniones con la Oficial Principal de Tecnología de la Información. Se hace un seguimiento de los proyectos de acuerdo con los indicadores clave del desempeño, incluidos el alcance, el cronograma, los recursos humanos y el presupuesto. Los retrasos o desviaciones del	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 y no estaba supervisando la evolución de los gastos correspondientes. Esto implica una deficiencia en el sistema de seguridad de los		X		

<i>Referencia al informe</i>	<i>Recomendaciones de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
	estratégicos a fin de asegurar la transparencia y la rendición de cuentas cuando se realicen inversiones importantes.	plan original se gestionan mediante conversaciones con la Oficial Principal de Tecnología de la Información, que, como ejecutiva del proyecto de proyectos estratégicos, aprueba el establecimiento de procedimientos de control de cambios. A fin de subsanar la falta de una plataforma electrónica que pudiera demostrar el uso de los recursos de acuerdo con los proyectos, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones introdujo un modelo de costos que hacía un seguimiento de las asignaciones para el personal, los consultores y los contratistas, según el porcentaje de tiempo dedicado a cada actividad. Este modelo debería complementar la información disponible en Umoja, que actualmente recoge los presupuestos y los gastos por sección y categoría presupuestaria, pero no por actividad. Además, la Oficina pronto creará elementos estructurales de desglose de los trabajos para facilitar la vigilancia de los gastos de proyectos según los centros de costos y los presupuestos. Esa labor comprenderá tanto proyectos estratégicos como operaciones en curso.	proyectos y en la supervisión del rendimiento de los proyectos estratégicos de TIC, y existe el riesgo de que se produzca una escalada de los costos correspondientes debido a 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, entre otros motivos. La recomendación se considera en vías de aplicación.				
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.	Véase el mandato del comité de políticas en iSeek.	Es esencial vigilar constantemente el cumplimiento de todas las políticas de TIC en los departamentos y lugares de destino para asegurar la gestión normalizada de los recursos de TIC y mejorar el uso coordinado de la TIC en la Organización. La Junta llegó a la conclusión de que la promulgación de políticas y su examen deben mejorarse y que el cumplimiento de las políticas no se está supervisando debidamente. Por tanto, la recomendación se considera en vías de aplicación.		X		

<i>Referencia al informe</i>	<i>Recomendaciones de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
A/72/151 , párr. 45	La administración debería velar por que se destinen fondos suficientes para aplicar el plan de capacitación.	La Oficina de Tecnología de la información y las Comunicaciones volverá a solicitar fondos para la ejecución de los planes de capacitación.	La falta de formación técnica y sustantiva del personal de TIC puede dar lugar a lagunas en las competencias, reducir la eficiencia de la Organización en lo que respecta a la prestación de servicios e impedir que se obtengan todos los beneficios derivados de la aplicación de la estrategia. Además, la Junta observó que no se había preparado una hoja de ruta con medidas encaminadas a colmar las lagunas en las competencias impartiendo al personal los necesarios programas de capacitación a un ritmo equiparable al de la modernización de la infraestructura y las redes de TIC, ni al despliegue de las diversas aplicaciones institucionales y la consolidación y racionalización de los recursos de TIC en toda la Secretaría. La recomendación se considera en vías de aplicación.		X		
A/72/151 , párr. 50	Se debería acelerar la formulación y aplicación del marco de gestión del rendimiento de la TIC.	La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones no tiene una función de cumplimiento de las políticas de TIC debido a la falta de recursos.	Sobre la base de la respuesta de la administración, la recomendación se considera sin aplicar.			X	
A/72/151 , párr. 55	La administración debería velar por que todo el personal complete la formación obligatoria sobre seguridad de la información.	Al 31 de diciembre de 2017, 62.196 usuarios autorizados de los recursos de TIC, incluidos los contratistas, consultores y pasantes, habían aprobado la prueba del curso obligatorio de concienciación sobre la seguridad de la información.	El índice de finalización de la formación obligatoria para sensibilizar sobre la seguridad de la información fluctuó entre el 0% y el 6% entre altos funcionarios (Secretarios Generales Adjuntos y Subsecretarios Generales), el 0% y el 25% entre los funcionarios del Cuadro Orgánico y categorías superiores, y el 0% y el 34% entre los demás funcionarios. Por tanto, la recomendación se considera en vías de aplicación.		X		

<i>Referencia al informe</i>	<i>Recomendaciones de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
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 responsabilidad de clasificar la información en función de su sensibilidad se asignó a los jefes de departamentos y oficinas en un boletín del Secretario General publicado hace más de 10 años (véase ST/SGB/2007/6) y fue reiterada por la Oficial Principal de Tecnología de la Información en un memorando emitido en 2016. Es razonable suponer que la mayor parte de la información en la Secretaría no es clasificada (según se define en el boletín) y, por lo tanto, no está marcada. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones no es la propietaria de la política de clasificación. Su función es “solo” asegurarse de que la información clasificada esté adecuadamente protegida (si está en formato digital).	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. La recomendación se considera en vías de aplicación.		X		
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.	En vías de aplicación.	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. La recomendación se considera en vías de aplicación.		X		
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.	En lo que respecta a la armonización y racionalización de los sitios web en toda la Secretaría, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones está adoptando un enfoque multidimensional para mejorar aún más la plataforma de gestión del contenido web esencial, estándar y subyacente (Unite Web) a fin de facilitar la	La Junta ha determinado que la racionalización y armonización de los sitios web y la racionalización de las aplicaciones sigue en curso. Por tanto, la recomendación se considera en vías de aplicación.		X		

<i>Referencia al informe</i>	<i>Recomendaciones de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
		migración de antiguos sitios web a partir de múltiples tecnologías no normalizadas y de asegurar que los nuevos sitios web se basen en una plataforma flexible y de norma única. Además, el centro de aplicaciones institucionales de Nueva York, en cooperación y coordinación con el Departamento de Información Pública y el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias, está procurando establecer la gobernanza de los sitios web para facilitar la observancia de las cinco principales esferas de cumplimiento a fin de asegurarse de que los nuevos sitios web públicos se ajusten a las normas institucionales en materia de tecnología, seguridad, accesibilidad, multilingüismo e imagen de marca. Esa labor apoyará las gestiones destinadas a alcanzar el objetivo estratégico general de armonizar los sitios web en un marco más coherente con respecto a la presencia de las Naciones Unidas en la web pública. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones también ha incluido información sobre los sitios web públicos en su inventario anual de aplicaciones y está haciendo un seguimiento de los sitios web. En consecuencia, determinados coordinadores de TI de toda la Secretaría han recibido instrucciones para actualizar la información de su sitio web y mejorar el cumplimiento en Unite Apps. Por último, se envió un memorando a todos los departamentos notificándoles la obligación de informar de sus sitios web y confirmar que estos se ajustan a las normas mínimas de seguridad y cumplimiento. Con respecto a las aplicaciones, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha creado centros de aplicaciones institucionales en Nueva York,					

<i>Referencia al informe</i>	<i>Recomendaciones de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
		Viena y Bangkok para coordinar el desarrollo y la armonización de aplicaciones y, a la vez, prestar servicio a los grupos de usuarios de los distintos lugares del mundo en toda la Secretaría. Los centros de aplicaciones institucionales siguieron coordinando y dirigiendo las aplicaciones heredadas a nivel mundial, con lo que el número de aplicaciones se redujo de 2.340 en 2014 a 1.220 en 2017. Esa reducción de 1.120 aplicaciones se logró mediante la consolidación de sus funciones con las de aplicaciones institucionales en funcionamiento y mediante soluciones normalizadas basadas en plataformas, como iNeed, Umoja, Inspira, Unite Docs, Unite Connections y Unite Web, así como mediante la desinstalación y retirada de los sistemas obsoletos. Los centros de aplicaciones institucionales siguen reduciendo el número de aplicaciones heredadas mediante actividades de colaboración con las entidades locales de TIC, utilizando los órganos de gobernanza establecidos y los procedimientos técnicos estándar.					
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.	El primer paso para elaborar una tasa de resolución en el primer nivel es excluir los “tiques sustanciales” que no entran en el ámbito de las actividades del Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios, puesto que los agentes de este Servicio no están en condiciones de darles respuesta. Esta medida ha sido adoptada por el equipo encargado de gestionar el modelo global de prestación de servicios y es su responsabilidad. El equipo está trabajando en la creación de un catálogo de servicios administrativos compartidos a nivel mundial, cuya aplicación está prevista para 2018. Tras el despliegue completo del catálogo “técnico” de Umoja en todas las entidades, se llevará a cabo un examen	Al excluir todos los tiques de solicitudes de servicios, el cálculo realizado por la administración podía no reflejar adecuadamente la realidad, ya que era posible que esos tiques incluyeran peticiones que podían resolverse en el primer nivel, siempre que la administración contara con normas unificadas para las solicitudes de servicios. La medida adoptada por la administración debe perfeccionarse para que se pueda determinar qué solicitudes de servicios pueden resolverse en el			X	

<i>Referencia al informe</i>	<i>Recomendaciones de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
		completo del catálogo y, por lo tanto, el reconocimiento y la clasificación precisos de las solicitudes de servicios que puedan atender los agentes del Servicio Unite de Asistencia a los usuarios.	primer nivel. La recomendación se considera en vías de aplicación.				
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; sin embargo, 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 recurrido a soluciones creativas, como concursos públicos, para crear instrumentos analíticos. La Junta valora los esfuerzos de la administración y la insta a seguir adoptando enfoques innovadores para establecer y mantener un entorno favorable a la innovación en el análisis de datos y otras esferas tecnológicas innovadoras. La recomendación se considera en vías de aplicación.		X		
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 cumplimiento de las políticas de TIC y el análisis comparativo de los costos.	Se ha establecido una Dependencia de Gestión de Contratos dentro de la Sección de Coordinación de las Operaciones de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones para apoyar la administración de los contratos correspondientes al Departamento de Gestión y la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno. La Oficina ha establecido varios contratos que son utilizados por las oficinas de TIC en todo el mundo, entre ellos: un contrato de voz y datos; un contrato de servicios de información geoespacial, que se utiliza para reunir, manipular, almacenar y presentar los datos a nivel mundial y en tiempo real; un contrato con la Sociedad Internacional de Telecomunicaciones Aeronáuticas, que es un contrato de telecomunicaciones para la conectividad mundial utilizado para aplicaciones de servicios tales como Umoja; y	A falta de análisis de los documentos obtenidos mediante la contratación a nivel mundial, no era 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, la recomendación se considera en vías de aplicación.		X		

<i>Referencia al informe</i>	<i>Recomendaciones de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
		un contrato con la empresa Cisco Systems, que se utiliza para optimizar y maximizar la disponibilidad, la fiabilidad y el desempeño de la red. Además, se está preparando un contrato marco mundial de TIC para la prestación de servicios de gestión externalizada, por ejemplo, de correo electrónico, almacenamiento de datos, gestión de la red de satélites, asistencia a los usuarios, servicios basados en órdenes de tareas y servicios integrados de personal. Por último, se está preparando un contrato de servicios de desarrollo de programas informáticos y de comunicación.					
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.	Se ha avanzado en la contratación de servicios a nivel mundial y, en consecuencia, se han logrado ahorros por economías de escala y descuentos para la adquisición de equipo y servicios. Se ha elaborado un plan de proyecto con miras a establecer contratos globales para optimizar los costos. La situación de este proyecto se comunicará a la Asamblea General cada año en el informe del Secretario General sobre el estado de la aplicación de la estrategia de TIC para las Naciones Unidas.	A falta de análisis de los documentos obtenidos mediante la contratación a nivel mundial, no era 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, la recomendación se considera en vías de aplicación.		X		
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.	La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha creado centros de aplicaciones institucionales en Nueva York, Viena y Bangkok para coordinar el desarrollo y la armonización de aplicaciones y, a la vez, prestar servicio a los grupos de usuarios de los distintos lugares del mundo en toda la Secretaría. Los centros de aplicaciones institucionales siguieron coordinando y dirigiendo las aplicaciones heredadas a nivel mundial, con lo que el número de aplicaciones se redujo de 2.340 en 2014 a 1.220 en 2017. Esa reducción de 1.120 aplicaciones se logró consolidando sus	A pesar de resoluciones muy específicas de la Asamblea General (69/262, secc. II, y 70/248 A , secc. V), de las recomendaciones de la Comisión Consultiva (véase A/70/7/Add.18 , párrs. 37 a 39) y del memorando del Jefe de Gabinete, se ha avanzado muy lentamente en la desfragmentación de los recursos de TIC en toda la Secretaría. La recomendación se considera en vías de aplicación.		X		

<i>Referencia al informe</i>	<i>Recomendaciones de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
		funciones con las de aplicaciones institucionales en funcionamiento y mediante soluciones normalizadas basadas en plataformas, como iNeed, Umoja, Inspira, Unite Docs, Unite Connections y Unite Web, así como por medio de la desinstalación y retirada de los sistemas obsoletos. Los centros de aplicaciones institucionales siguen reduciendo el número de aplicaciones heredadas mediante actividades de colaboración con las entidades locales de TIC, utilizando los órganos de gobernanza establecidos y los procedimientos técnicos estándar. Además, el centro de aplicaciones institucionales de Nueva York, en cooperación y coordinación con el Departamento de Información Pública y el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias, está procurando establecer la gobernanza de los sitios web para facilitar la observancia de las cinco principales esferas de cumplimiento a fin de asegurarse de que los nuevos sitios web públicos se ajusten a las normas institucionales en materia de tecnología, seguridad, accesibilidad, multilingüismo e imagen de marca. Esa labor apoyará las gestiones destinadas a alcanzar el objetivo estratégico general de armonizar los sitios web en un marco más coherente con respecto a la presencia de las Naciones Unidas en la web pública. Los centros regionales de tecnología, que se establecieron en mayo de 2015, siguen supervisando a las entidades de la Secretaría en cuestiones de seguridad de la información, gobernanza y riesgo, cumplimiento de las políticas de TIC e implementación de soluciones tecnológicas a nivel regional. El Centro de Operaciones y Seguridad de la Red Institucional, establecido en 2015,					

<i>Referencia al informe</i>	<i>Recomendaciones de la Junta</i>	<i>Respuesta de la administración</i>	<i>Evaluación de la Junta</i>	<i>Aplicadas totalmente</i>	<i>En vías de aplicación</i>	<i>Sin aplicar</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>
		continúa haciendo un seguimiento de todas las operaciones de redes y de los centros de datos, lo que brinda información muy necesaria y mejora el tiempo de funcionamiento, el rendimiento y la seguridad. Los centros de datos institucionales siguen prestando servicios en las áreas de hospedaje, conectividad y seguimiento. Se han reforzado y trasladado a los centros los sistemas principales, como Umoja, iNeed, los servicios de nombres de dominio, los servicios de directorio, Unite Identity, Exchange/Office 365, pasarelas de seguridad de correo electrónico, conjuntos de bases de datos compartidas, Unite Docs, Unite Connections, EarthMed, Cosmos, COMET y Field Support Suite. Para implementar las aplicaciones a través de los centros, se aprovechan al máximo las operaciones ininterrumpidas que ya se realizan en ellos, lo que garantiza que se presten servicios a nivel mundial en todos los husos horarios. El Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios empezó a funcionar en Bangkok en septiembre de 2014, y luego siguieron Nairobi, Ginebra, Nueva York y Brindisi. Los cinco centros sirven de punto de contacto único para las solicitudes de servicio, problemas o consultas sobre todas las principales aplicaciones institucionales de TIC, y han logrado el objetivo primordial de prestar apoyo global las 24 horas al personal de las Naciones Unidas en todo el mundo, independientemente del momento y el lugar.					
Total				8	25	1	1
Porcentaje				23	71	3	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 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																		
Segunda fase	Innovación																		
	Proyectos: análisis, colaboración, soluciones de gestión de las crisis, seguridad mundial y proyectos de modernización																		

		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.
Transformación y liderazgo en las operaciones de TIC	Gobernanza y liderazgo																		
	Marco de gobernanza																		
	Marco de gestión del desempeño de la TIC																		
	Estructura y normalización																		
	Políticas en materia de TIC																		
	Uso óptimo de los recursos de TIC																		
	Contratación a nivel mundial																		
	Desfragmentación de las organizaciones y armonización																		

