



Asamblea General

Distr. general
17 de septiembre de 2018
Español
Original: inglés

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

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

Informe del Secretario General

Resumen

La estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) ([A/69/517](#)) es una hoja de ruta quinquenal concebida para poner la TIC al servicio de la labor básica de las Naciones Unidas en las esferas de la paz y la seguridad, los derechos humanos, el derecho internacional, los asuntos humanitarios y el desarrollo sostenible. Gracias a los sólidos avances realizados hasta la fecha, en adelante la labor se centrará en la agenda digital; las soluciones innovadoras y el análisis; la generalización del uso de Umoja; el empeño constante en armonizar las aplicaciones; el fortalecimiento de las capacidades de seguridad de la información frente a las amenazas, que no dejan de aumentar; y las iniciativas de contratación de servicios y gestión de activos a escala mundial. El objetivo de la estrategia de aprovechar mejor la TIC como catalizador estratégico es fundamental para las reformas de gestión del Secretario General (véanse [A/72/492](#) y [A/72/492/Add.2](#)). En el presente informe se ofrece una actualización general de la marcha de iniciativas y compromisos cruciales contemplados en la estrategia y se aporta información reciente sobre el estado de aplicación de las recomendaciones que la Junta de Auditores formuló en su informe sobre la aplicación de la estrategia ([A/73/160](#)).

* [A/73/150](#).



Índice

	<i>Página</i>
I. Introducción	3
II. Estado de aplicación de las recomendaciones de la Junta de Auditores	3
III. Síntesis de la aplicación de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones	4
IV. Modernización y transformación: recapitulación de las principales iniciativas	5
A. Apoyo institucional: Umoja	5
B. Plataformas comunes: Centros de Aplicaciones Institucionales	6
C. Seguridad de la información y recuperación en casos de desastre	7
D. Centros de Datos Institucionales	8
E. Entorno de trabajo digital	9
F. Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios	9
G. Centros Regionales de Tecnología	9
H. Mejoras: servicios globales de asistencia técnica y conferencias	10
I. Análisis e inteligencia institucional	11
V. Innovación: aprovechamiento de la innovación tecnológica	11
A. Aprovechar las tecnologías emergentes para desarrollar herramientas y soluciones innovadoras	12
B. Innovación tecnológica para encarar los desafíos globales	13
C. Catalizar las nuevas alianzas en el ámbito de la innovación	13
VI. Optimización: contratación y gestión de los activos a nivel mundial	14
VII. Conclusión	15
VIII. Medidas que se deberán adoptar	15
Anexos	
I. Sinopsis de los recursos de tecnología de la información y las comunicaciones para los bienios 2014-2015, 2016-2017 y 2018-2019, incluidos los recursos para Umoja	16
II. Situación de los proyectos de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones: aseguramiento y gestión del rendimiento de los proyectos	17
III. Estado de la aplicación de las recomendaciones de la Junta de Auditores que figuran en su segundo informe anual sobre la aplicación de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones (A/73/160)	22

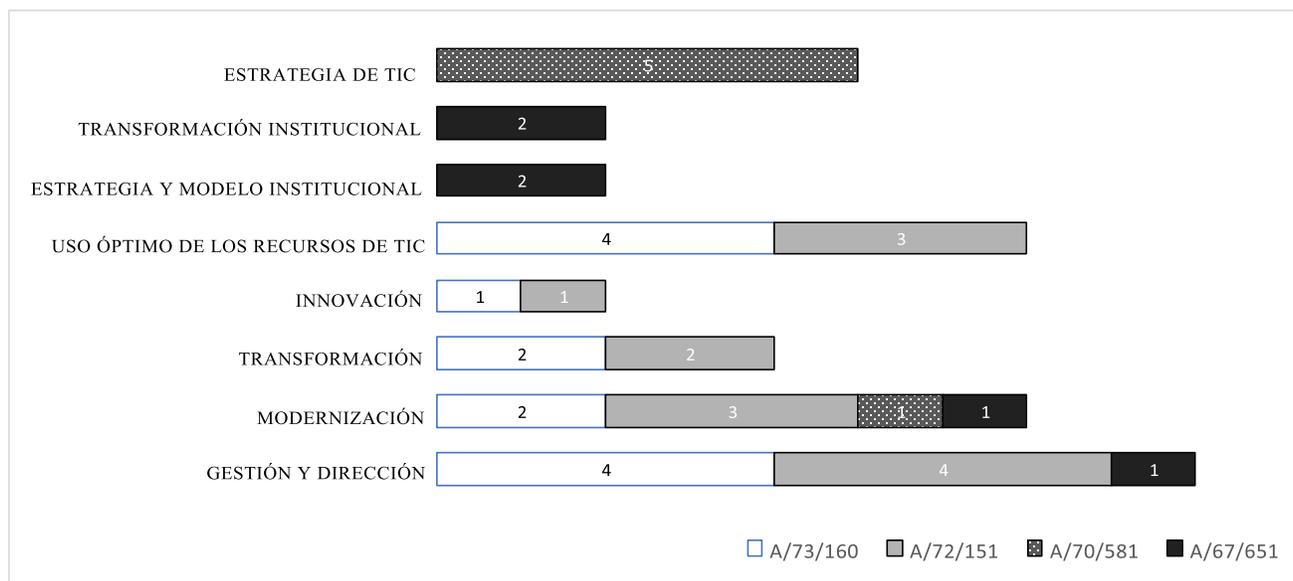
I. Introducción

1. En la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones ([A/69/517](#)), que la Asamblea General hizo suya en su resolución [69/262](#), en 2014, se forjó una concepción común de la prestación de servicios de TIC en las Naciones Unidas basada en la modernización, la transformación y la innovación, y asentada en el establecimiento de un marco de gestión mejorada y en un equilibrio real entre dirección centralizada y flexibilidad operacional.
2. Este plan quinquenal de simplificación y optimización de la oferta tecnológica, que es un primer paso para que en las Naciones Unidas la tecnología pase de ser una herramienta a convertirse en un catalizador estratégico, persigue los siguientes objetivos:
 - a) Superar la compartimentación creando un entorno en el que la interoperabilidad haga que la información circule eficazmente en toda la Organización, lo que permitirá una ejecución coherente e integrada de los mandatos;
 - b) Hacer que la TIC sirva de catalizador estratégico y operativo esencial en la labor de las Naciones Unidas;
 - c) Proteger a las Naciones Unidas del rápido aumento de los problemas de ciberseguridad, que ponen en peligro la ejecución de los mandatos y a la propia Organización.
3. Desde que se aprobó la estrategia, la modernización y la transformación de las herramientas de TIC en el conjunto de la Secretaría han generado un entorno propicio a la innovación.

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

4. Durante el período sobre el que se informa, la Junta de Auditores examinó la aplicación de la estrategia de TIC. Su primer informe anual ([A/72/151](#)) se publicó en julio de 2017 y el segundo ([A/73/160](#)), en julio de 2018.
5. En su auditoría anual sobre la TIC en la Secretaría, la Junta detectó una falta de coherencia en este ámbito a escala mundial, lo que a su juicio entorpecía la aplicación de la estrategia.
6. Desde su primera auditoría en 2012 (véase [A/67/651](#)) hasta el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017, la Junta ha formulado 37 recomendaciones de las que la Administración ha aceptado plenamente 36 y parcialmente 1. En su evaluación, la Junta consideró que 10 de las 37 recomendaciones se habían aplicado plenamente y 1 había quedado superada por los acontecimientos. Las 26 recomendaciones restantes guardan relación con la actual puesta en práctica de la estrategia de TIC y se están aplicando. En su segundo informe anual sobre la marcha de la aplicación, la Junta añadió 13 recomendaciones sobre varios ámbitos esenciales de la TIC señalados en la figura siguiente.

Estado de aplicación de las recomendaciones pendientes de la Junta de Auditores



7. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones está colaborando con las oficinas, los departamentos y las misiones sobre el terreno para proseguir los avances logrados en 2018, año en el que se aplicó el 27% de las recomendaciones pendientes. Aunque algunas de las recomendaciones se tratarán cuando la estrategia de TIC se haya puesto plenamente en práctica, se prevé que antes pueda avanzarse en la aplicación de muchas de las recomendaciones pendientes.

III. Síntesis de la aplicación de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones

8. Los avances logrados en materia de TIC en toda la Secretaría durante los primeros cuatro años de ejecución de la estrategia muestran que es posible cumplir el objetivo final a largo plazo de establecer unos servicios integrales, fiables y eficientes de TIC en las Naciones Unidas.

9. La infraestructura y la arquitectura de TIC funcionan con mayor fluidez y se han observado mejoras en las operaciones y la prestación de servicios. Se han puesto en práctica numerosas nuevas políticas de TIC. Se ha prestado un apoyo decisivo al despliegue del sistema de planificación de los recursos institucionales (Umoja) y los sistemas institucionales son ahora más seguros.

10. Las aplicaciones heredadas se han reducido en más de la mitad. Además, el despliegue en toda la Secretaría de Unite Mail y la serie de herramientas de Microsoft Office 365, incluidos Skype for Business y OneDrive, facilitarán la retirada de las aplicaciones IBM Notes.

11. La red de área extensa a nivel mundial, o red “Una ONU”, permite una función de seguimiento centralizado, respalda la infraestructura de TIC y facilita la estandarización. Se han reducido el número de centros de datos, servidores, sitios web y redes, al igual que los costos y los recursos. El Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios ofrece ayuda las 24 horas del día sobre un número cada vez mayor de aplicaciones institucionales.

12. La agenda digital se centra en las soluciones innovadoras y el análisis, las tecnologías de vanguardia y la ciberseguridad para dar efecto a la decisión de la Asamblea General de fortalecer el uso de la TIC a fin de facilitar la labor de la Organización en las esferas de la paz y la seguridad, los derechos humanos, el estado de derecho, el desarrollo social y económico y los asuntos humanitarios. Así, al colaborar con las oficinas, los departamentos y las misiones sobre el terreno responsables de esas esferas del mandato de la Organización, se han logrado avances considerables en la utilización estratégica de la tecnología y en el suministro de herramientas analíticas avanzadas.

13. El Departamento de Gestión ha puesto en marcha, en colaboración con el Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-Hábitat), proyectos relacionados con las ciudades inteligentes en los que se reúnen datos mediante varios tipos de sensores electrónicos con los que se obtiene la información necesaria para gestionar los bienes y los recursos de manera eficiente. En colaboración con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y el Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz, también ha desplegado en las operaciones sobre el terreno sistemas esenciales que facilitan la gestión del equipo de propiedad de los contingentes, el combustible y las raciones.

14. El uso innovador de la tecnología está progresando gracias a los programas de concienciación, la aplicación de planteamientos de externalización masiva (*crowdsourcing*) y la aplicación de modelos prospectivos a la labor sustantiva de la Organización.

IV. Modernización y transformación: recapitulación de las principales iniciativas

A. Apoyo institucional: Umoja

15. En el marco de las labores de generalización del uso de Umoja, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones sigue trabajando en estrecha colaboración con el equipo del proyecto.

16. En su resolución [72/262 C](#), la Asamblea General hizo suyas las conclusiones y recomendaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (véase [A/72/7/Add.51](#)), entre ellas su deseo de que el Secretario General presentase en su siguiente informe más información sobre las medidas adoptadas para garantizar la protección y la confidencialidad de los datos almacenados en el sistema Umoja.

17. Por consiguiente, la Oficina definió objetivos genéricos de control de la seguridad de la información, facilitó orientaciones generales y estableció una política institucional de protección de los datos personales y otros datos sensibles en el sistema Umoja, y está centrándose en reforzar los ámbitos siguientes:

- a) Aspectos relacionados con la infraestructura, como unos servicios seguros de red y hospedaje web y la “capa de acceso a Umoja”, que ofrece un entorno virtual seguro al establecer una separación entre la aplicación y los dispositivos de los usuarios;
- b) Las credenciales de autenticación de Unite Identity;
- c) La reducción de vulnerabilidades propias de Umoja mediante evaluaciones con instrumentos especializados;
- d) El seguimiento de las vulnerabilidades y los incidentes señalados o presuntos.

18. Estas labores se complementan con las realizadas por el equipo del proyecto Umoja, que apoya el proceso de concesión de derechos de acceso como usuario. Ese proceso, mediante el cual se asignan y retiran roles institucionales y flujos de trabajo a los usuarios finales de Umoja, se lleva a cabo en colaboración con especialistas en procesos funcionales que definen los roles administrativos y el nivel de acceso necesario a fin de establecer el modelo más eficiente y seguro de concesión de acceso y asignación de responsabilidades.

19. El equipo de Umoja también trabaja de manera proactiva para evitar la acumulación inadecuada de roles institucionales y ayuda a garantizar la debida separación de funciones en la Organización.

B. Plataformas comunes: Centros de Aplicaciones Institucionales

20. En la estrategia de TIC se propuso un marco de prestación de servicios que comprende centros de aplicaciones institucionales en Nueva York, Viena y Bangkok. Los Centros de Aplicaciones Institucionales siguen coordinando y dirigiendo a escala mundial las actividades de desarrollo y asistencia para las aplicaciones heredadas, con lo que el número de aplicaciones se redujo de 2.340 en julio de 2014 a 1.140 en julio de 2018.

21. Esa reducción se logró mediante la integración de sus funciones con las de otras aplicaciones institucionales en uso y con plataformas estandarizadas como iNeed, Umoja, Inspira, Unite Docs, Unite Connections y sistemas estándar sobre el terreno, y mediante la desinstalación y retirada de sistemas obsoletos. Los Centros de Aplicaciones Institucionales siguen reduciendo el número de aplicaciones heredadas mediante actividades de colaboración con servicios departamentales y locales de TIC, valiéndose de los órganos de gobernanza establecidos y los procedimientos técnicos estándar.

22. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones sigue creando sistemas de apoyo administrativo que complementan a Umoja. Las plataformas Unite Docs y Unite Connections han reemplazado cientos de repositorios de documentos, bases de datos y unidades de disco compartidas a nivel local por soluciones estándar e institucionales. Muchos sistemas heredados se han retirado y trasladado a las dos plataformas más modernas y seguras. La Oficina sigue colaborando estrechamente con la Sección de Gestión de Archivos y Expedientes para facilitar y mejorar la gestión de expedientes, y continuará ampliando el uso de las aplicaciones de Office 365 para respaldar la gestión de los contenidos y las actividades de colaboración.

23. El Centro de Aplicaciones Institucionales de Bangkok ha elaborado y utiliza varias aplicaciones institucionales que facilitan las actividades programáticas de la Organización. Cabe mencionar las siguientes:

- iLearn: herramienta de formación en línea, dirigida principalmente al público general, al servicio de los mandatos programáticos de los organismos, fondos y programas de las Naciones Unidas. Más de medio millón de personas de 190 países han utilizado esta plataforma desde que se puso en funcionamiento en 2016.
- Seguimiento del Marco de Sendái en apoyo de la Estrategia Internacional de las Naciones Unidas para la Reducción de los Desastres: el marco comprende metas mundiales y prioridades de acción para prevenir nuevos riesgos de desastre y reducir los existentes (comprender el riesgo de desastres; fortalecer la gobernanza del riesgo de desastres para gestionar dicho riesgo; invertir en la reducción del riesgo de desastres para la resiliencia; aumentar la preparación para casos de desastre a fin de dar una respuesta eficaz) y “reconstruir mejor”

en las etapas de recuperación, rehabilitación y reconstrucción. La primera fase del proyecto se terminó en febrero de 2018 y la segunda fase, en julio del mismo año. El Centro está trabajando actualmente con la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres en la tercera fase.

- Portal de conocimientos sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible para la Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico: servicio integral en línea de acceso a herramientas, productos del conocimiento, conocimientos especializados, asesoramiento y posibilidades de aprendizaje entre pares y cooperación regional Sur-Sur en diversos ámbitos temáticos que abarcan multitud de aspectos relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

C. Seguridad de la información y recuperación en casos de desastre

24. La Secretaría sigue manteniendo y perfeccionando el programa de seguridad de la información de la Organización valiéndose de los principales elementos que se exponen en su hoja de ruta para la seguridad de la información. En el marco de sus esfuerzos por coordinar y promover la colaboración interinstitucional en ese ámbito, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones preside actualmente el Grupo Temático sobre Seguridad de la Información y ha acogido su simposio anual.

25. El nivel de peligro se está intensificando; hay constancia de múltiples campañas sostenidas de ciberataques contra las Naciones Unidas, que en algunos casos han desembocado en accesos no autorizados de consideración. Además de numerosas operaciones indiscriminadas de ataque y sondeo en los sistemas de TIC de la Organización, se han detectado ataques concebidos de manera muy específica contra objetivos concretos que han podido mitigarse en gran medida.

26. La escala y la complejidad de estas amenazas y ataques siguen aumentando. Por término medio, cada semana se bloquean en el mundo más de 35.000 mensajes de correo electrónico con enlaces o archivos adjuntos malignos; más de 500 amenazas sofisticadas contra destinatarios específicos a través de correos electrónicos con enlaces o adjuntos malignos hasta el momento desconocidos; y más de 2,5 millones de conexiones maliciosas a Internet.

27. En su resolución [72/262](#) C, la Asamblea General destacó la necesidad de garantizar la protección de los datos de la Organización. La iniciativa de computación en la nube también ha ofrecido la posibilidad de desplegar nuevos mecanismos de protección y autenticación, y permite mejorar sustancialmente el registro centralizado y el análisis de los datos de seguridad. Sin embargo, la iniciativa también requiere modificar el marco de seguridad de la información, mejorar las competencias técnicas de apoyo a las operaciones de computación en la nube y los controles de seguridad, y aumentar la capacidad de orientar la labor de los creadores de aplicaciones para que conciban herramientas dotadas de unos controles de seguridad capaces de satisfacer las necesidades de hospedaje en la nube.

28. Los Centros Regionales de Tecnología, en colaboración con la función mundial de seguridad de la información, siguen aplicando las medidas pendientes del plan de acción de 10 puntos, como la segmentación de redes, la verificación constante de los permisos de acceso de los usuarios y el control de los requisitos mínimos de seguridad de los sitios web. Los principales sistemas y recursos de TIC en los que se están introduciendo cambios importantes se someten a una evaluación de la seguridad de la información antes de ponerlos en situación de producción.

29. Se está estableciendo un equipo mundial de respuesta a incidentes de seguridad de la información común a toda la Secretaría que tendrá por misiones armonizar los planes de respuesta a ese tipo de incidentes y los procedimientos conexos, instaurar

un sistema mundial de presentación de informes al respecto y facilitar el aprovechamiento común a escala mundial de la experiencia adquirida. Además, se están instituyendo procesos de gestión de la vulnerabilidad a fin de establecer un proceso regional de vigilancia y difusión de información sobre las vulnerabilidades técnicas conocidas.

30. El volumen de trabajo relacionado con las evaluaciones de los sistemas y las aplicaciones y con las respuestas a vulnerabilidades señaladas ha aumentado considerablemente, por lo que algunas evaluaciones deben subcontratarse a terceros. En el primer semestre de 2018, la Oficina realizó 28 evaluaciones de la seguridad de la información y dio respuesta a más de 50 vulnerabilidades.

31. Habida cuenta de la intensificación de las amenazas cibernéticas antes descrita, es fundamental que las Naciones Unidas tengan una concepción coherente y armonizada de la seguridad de la información en toda la Secretaría, lo que resulta cada vez más difícil en el contexto actual, en el que la seguridad de la información se está convirtiendo en una dimensión importante de la labor de la Organización. El alcance y la extensión de las responsabilidades en este ámbito han aumentado sustancialmente, sobre todo en razón de la multiplicación de las amenazas a la seguridad de la información en Internet. Por ello, es urgente que las Naciones Unidas se adapten a esta realidad y cambien su forma de gestionar la ciberseguridad; podrán solicitarse a la Asamblea General recursos suplementarios para esta función según sea necesario.

32. Debido a la concentración de las actividades de las misiones sobre el terreno en África, se propone centrar el aumento de la capacidad en dicha región e integrarlo en la capacidad regional existente a fin de aportar recursos específicos para la gestión de la vulnerabilidad, la gestión de las amenazas, la vigilancia y la gestión de los incidentes de seguridad, la respuesta a esos incidentes, la arquitectura de la seguridad de la información, las evaluaciones y certificaciones de esta función, la elaboración de políticas en la materia y las actividades de divulgación y concienciación.

D. Centros de Datos Institucionales

33. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, junto con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, elaboró una estrategia de computación en la nube a principios de 2018. La computación en nube permite ofrecer recursos informáticos a demanda y en régimen de pago por utilización mediante una red de servidores remotos alojados en Internet para almacenar, gestionar y procesar datos.

34. La computación en la nube permitirá a la Organización responder mejor y de manera más ágil a las necesidades institucionales, redimensionar los servicios con facilidad, ser transparente en los costos, reducir los riesgos y reasignar al personal de TIC a tareas de alto valor, como la seguridad y de la información y la arquitectura de los sistemas institucionales.

35. Se ha optado por un modelo híbrido de servicios internos (nube privada) y externos (nube pública) que permite desplazar la carga de trabajo entre una y otra nube en función de la evolución de las necesidades y los costos de la informática, y garantiza que las Naciones Unidas aprovechen los beneficios de la computación en la nube preservando al mismo tiempo aplicaciones especializadas indispensables para sus actividades.

36. La implantación se escalonará a lo largo del tiempo según los niveles de madurez de la nube y la preparación del personal y las aplicaciones. La gobernanza del proyecto se ajusta al marco de gestión de proyectos de las Naciones Unidas, que

prevé medidas adecuadas de supervisión y gestión de riesgos. Se han seleccionado dos proveedores externos.

37. Se han constituido equipos sobre ámbitos temáticos clave, integrados por miembros del personal de la Oficina y del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, que se dirigirán la elaboración del modelo de arquitectura de soluciones con los proveedores. Uno de los proyectos piloto que deberá haberse ejecutado antes de que finalice 2019 es la migración a la nube de más de 40 aplicaciones y la capacidad del centro de datos secundario, que permitirá reforzar la seguridad, la resiliencia y la recuperación en casos de desastre en múltiples ubicaciones sin costos adicionales.

E. Entorno de trabajo digital

38. Hasta la fecha, se ha hecho que más de 55.000 usuarios de toda la Secretaría y, en colaboración con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, de las misiones de mantenimiento de la paz pasaran a utilizar Office 365. Se están introduciendo herramientas adicionales para aumentar la eficacia de la comunicación, la colaboración y el trabajo en red.

39. Además, se está probando una herramienta de gestión móvil que permite a los administradores de tecnología de la información controlar, afianzar y aplicar normas en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos de destino final de los datos. Se establecerá un programa de uso de dispositivos personales, que permitirá a los funcionarios utilizar sus propios dispositivos móviles para acceder a los datos y las aplicaciones institucionales.

F. Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios

40. El Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios opera las 24 horas del día desde Bangkok, Nairobi, Ginebra, Nueva York y Brindisi (Italia). En junio de 2018, el número de aplicaciones y servicios institucionales mundiales cubiertos por este Servicio había llegado a 36. Además, el Servicio siguió integrando sus actividades, y su constante empeño en lograr una mayor eficiencia operacional surtió frutos importantes, entre ellos:

a) La reducción en más de la mitad del tiempo medio de resolución de problemas (de 105 a 48 minutos) y la disminución de cinco a cuatro días de la duración media de las solicitudes de servicio;

b) Un índice medio de satisfacción de los usuarios del 88%.

G. Centros Regionales de Tecnología

41. Los cuatro Centros Regionales de Tecnología, establecidos en 2015, garantizan que en cada región se respeten las exigencias en materia de gestión, las normas, las políticas, así como los procedimientos y los requisitos de seguridad y arquitectura de la información, y que la experiencia de usuario sea homogénea en todas ellas.

Armonización de la prestación de servicios de TIC

42. Los Centros Regionales de Tecnología siguen integrando la infraestructura y las operaciones de TIC mediante la colaboración con entidades que, si bien no están administradas por la Secretaría, tienen oficinas en sus locales. En Nueva York se revisaron los controles aplicables a las políticas de TIC y se están poniendo en

práctica recomendaciones para lograr el pleno cumplimiento de las obligaciones. Los demás Centros Regionales de Tecnología aplicarán este mismo método.

43. Se conseguirán nuevos avances armonizando y mejorando la prestación de servicios de TIC y garantizando la homogeneidad de la experiencia de usuario en toda la Secretaría. Se está tratando de crear un catálogo mundial unificado de servicios de TIC y de presentar informes trimestrales sobre la actuación de los proveedores de servicios, lo que permitirá comparar los niveles de servicio y obtener mejoras en todas las entidades.

44. Se está perfeccionando, en colaboración con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, el mecanismo de control mundial de la infraestructura gestionado en Nueva York y hay planes en marcha para integrar en una sola plataforma a las oficinas fuera de la Sede y las comisiones regionales. Además, se está trabajando para establecer e institucionalizar procesos de gestión de servicios dedicados al diseño, la transformación, el mantenimiento operativo y la mejora continua en todo el ciclo de vida de los componentes de la red.

45. El Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno publicó su marco de tecnología para las operaciones sobre el terreno, en el que se establecen los objetivos de desarrollo de la TIC en apoyo de las operaciones de paz de las Naciones Unidas para los próximos cinco años (2018-2023) y se armonizan plenamente las actividades de TIC sobre el terreno con la estrategia de TIC. Complementan el marco los Centros Regionales de Tecnología.

46. El marco se revisará cada año y se informará de los progresos realizados en la aplicación de la estrategia de TIC. La elaboración del marco tuvo por telón de fondo la evolución constante de las circunstancias de las misiones sobre el terreno, el aumento de las amenazas a la seguridad física, el papel cada vez más importante de la tecnología en la protección de las fuerzas y la conciencia situacional, y la complejidad creciente de los mandatos y los entornos operativos.

47. En el marco se definieron dos objetivos operacionales: optimizar las actuales operaciones básicas de TIC y reorientar los servicios correspondientes sobre el terreno a fin de convertirlos en un medio eficaz de aplicación de soluciones tecnológicas transversales, nuevas e innovadoras que respalden la ejecución de los mandatos.

H. Mejoras: servicios globales de asistencia técnica y conferencias

48. En colaboración con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, se ha puesto en marcha en las misiones un sistema mundial de gestión de reservas para eventos, que todas las entidades de la Secretaría y las misiones de mantenimiento de la paz utilizarán para coordinar y facilitar las videoconferencias. La integración de las entidades de la Secretaría está prevista para finales de 2018.

49. Los graves problemas de obsolescencia de los equipos de videoconferencia hacen que estos sistemas esenciales tengan fallos recurrentes. En 2017 se terminó un estudio sobre la infraestructura de videoconferencia de todos los sitios de la Secretaría en el que se llegó a la conclusión de que se necesita invertir en la renovación de los equipos que están quedándose obsoletos. Podrá proponerse que se aporten los recursos necesarios en el contexto de los presupuestos correspondientes.

50. A finales de 2018 se habrá implantado un modelo de asistencia mundial ininterrumpida basado en el relevo de equipos de distintas franjas horarias. Gracias a ello, los usuarios podrán conectarse por vía interna o externa a las videoconferencias organizadas por las Naciones Unidas utilizando material estándar de videoconferencia en sala, un navegador web, un dispositivo móvil, la red telefónica o una combinación

de varias de esas soluciones. La integración con Office 365 se pondrá a prueba y desplegará en 2019, una vez validado el concepto.

I. Análisis e inteligencia institucional

51. La necesidad de mejorar el apoyo a las decisiones y la transparencia en la adopción de decisiones sigue impulsando la demanda de herramientas de análisis e inteligencia institucional. La calidad del análisis depende de una gestión eficaz de los datos; la Oficina sigue proporcionando soluciones tecnológicas a los profesionales de la inteligencia institucional de todo el mundo.

52. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones aportó herramientas tecnológicas y servicios de datos para la elaboración de informes y tableros de instrumentos de inteligencia institucional en los ámbitos funcionales de las finanzas, los recursos humanos y los viajes, lo que ha permitido utilizar los datos de Umoja de manera más sostenible y mejor regulada con fines de presentación de informes.

53. Se está aplicando una hoja de ruta de inteligencia institucional para las operaciones sobre el terreno a fin de habilitar a los usuarios de las dependencias institucionales locales a crear sus propios tableros de instrumentos y productos analíticos, con lo que se simplificará y se descentralizará la adopción de decisiones. Se ha impartido a unos 300 usuarios sobre el terreno formación sobre la elaboración de productos de inteligencia institucional y se han elaborado y compartido tableros de instrumentos, lo que ha hecho que el número de usuarios activos aumente a un ritmo del 15% mensual.

54. En la Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Centroafricana se está poniendo a prueba una plataforma tecnológica de conciencia situacional que, al reunir una serie de herramientas tecnológicas estandarizadas, permite gestionar el ciclo de la información en las misiones sobre el terreno con miras a facilitar la toma de decisiones tanto en situaciones de crisis como a medio plazo. Se ha reforzado la seguridad de la información mediante la apertura de un sitio web para el cumplimiento de las normas y una vía de capacitación y certificación enfocada al desarrollo de las competencias necesarias para una ciberseguridad efectiva en las operaciones sobre el terreno.

V. Innovación: aprovechamiento de la innovación tecnológica

55. La segunda fase de la estrategia de TIC se centra en el uso de la innovación tecnológica para respaldar la labor sustantiva de las Naciones Unidas. La estrategia, que la Asamblea General hizo suya, acertó al indicar en sus recomendaciones sobre el papel de la tecnología y la innovación en la labor de la Organización, que era inevitable que la innovación desempeñara un papel importante en la estrategia para facilitar mejor la ejecución de los mandatos de las Naciones Unidas y en la prestación de apoyo a la agenda para el desarrollo después de 2015 y que la Organización debía esperar que la TIC estuviera abierta a los nuevos adelantos de la tecnología y su desarrollo de forma que apoyara la labor sustantiva de las Naciones Unidas.

56. Como se señaló en el informe anterior, el crecimiento de Internet, el aumento de la conectividad en todo el mundo y los adelantos tecnológicos brindan a las Naciones Unidas posibilidades históricas de poner la tecnología y los datos al servicio de su misión y llegar mejor a aquellos a quienes sirve. La innovación tecnológica será fundamental para impulsar iniciativas en esferas como el desarrollo sostenible, la paz

y la seguridad, los derechos humanos, el derecho internacional y los asuntos humanitarios.

57. En resoluciones anteriores, la Asamblea General había decidido que el Oficial Principal de Tecnología de la Información dirigiría todas las actividades de TIC en la Secretaría y que, al entrar la estrategia en la fase de innovación, los programas de TIC de apoyo a la labor sustantiva debían estar más armonizados. La decisión de integrar la TIC, que la Asamblea adoptó en su resolución 72/262 C, facilita la mejora de la coordinación y la coherencia del sistema de las Naciones Unidas en materia de innovación y tecnología, lo que se ajusta a la estrategia general TIC.

58. En respuesta a la petición de la Asamblea General y la Comisión Consultiva de información adicional sobre la gestión de las soluciones de TIC que respaldan la labor sustantiva de la Organización, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones está redoblando esfuerzos para ayudar a los Estados Miembros en el uso de los datos, las tecnologías de vanguardia y la innovación. Además, la Oficina está proporcionando a las oficinas y los departamentos de la Secretaría instrumentos para aprovechar las tecnologías existentes y nuevas en aras de una mayor eficacia y eficiencia en la prestación de servicios y el cumplimiento de los mandatos de la Organización. La puesta en marcha de esas iniciativas se produce en un momento en el que se afrontan unos problemas de ciberseguridad cada vez más numerosos y complejos. La Oficina ha emprendido las iniciativas expuestas en las secciones siguientes ajustándose a la estrategia general de TIC, en particular su segunda fase de aplicación, centrada en la innovación tecnológica. Se espera que los Estados Miembros sigan apoyando los esfuerzos de la Oficina por coordinar, gestionar y dirigir las actividades del sistema de las Naciones Unidas en este ámbito y que, al hacerlo, aprovechen el potencial de la innovación tecnológica para el cumplimiento de los objetivos de la Organización, en particular la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

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

59. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones reconoce que las nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático y la cadena de bloques, se pueden aprovechar para desarrollar soluciones que mejoren la eficiencia, la eficacia y la ejecución de los mandatos. Por ello, la Oficina ha creado y puesto a disposición del sistema de las Naciones Unidas y los Estados Miembros un amplio paquete de soluciones tecnológicas innovadoras.

60. A fin de reforzar la ciberseguridad del sistema de las Naciones Unidas, incluida la protección contra los ciberataques, la Oficina ha puesto en marcha el programa Cascos Azules Digitales, que brinda al sistema una plataforma común para intercambiar información con rapidez y coordinar mejor las medidas de protección y mitigación contra los incidentes de seguridad de la tecnología de la información, que afectan cada vez más los mandatos y la labor programática de la Organización.

61. Asimismo, la Oficina ha prestado a los Estados Miembros un apoyo tecnológico similar en la producción de soluciones innovadoras y útiles para respaldar el trabajo de las Naciones Unidas en diversas esferas. Por ejemplo, el Centro de Aplicaciones Institucionales de Viena, en colaboración con la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, ha contribuido a crear soluciones de tecnología de la información sostenibles y asequibles para ayudar a los Estados Miembros a luchar contra la delincuencia organizada, incluida la delincuencia organizada transnacional, el tráfico ilícito de drogas y otras formas de tráfico, el terrorismo y la corrupción. En

concreto, la cartera de programas informáticos conocida como “goPortfolio” se ofrece directamente a muchos Estados Miembros con el fin de mejorar la recopilación, análisis y divulgación de datos e información que realizan sus organismos y administraciones nacionales y facilitarles la formulación de políticas y estrategias.

62. A partir de ahora, para afrontar los desafíos globales, en particular la implementación de la Agenda 2030, las Naciones Unidas deberán seguir cubriendo la demanda creciente de soluciones tecnológicas innovadoras que estén a la vanguardia sin dejar de ser neutrales y seguras. El objetivo de la División de Servicios Mundiales de la Oficina es responder a esa demanda desempeñando un papel activo como catalizador de alianzas e impulsando la innovación tecnológica.

B. Innovación tecnológica para encarar los desafíos globales

63. Con el fin de generar un entorno propicio para crear herramientas tecnológicas útiles con las que dar respuesta a las cuestiones globales, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha empezado a colaborar con los Estados Miembros interesados en establecer Laboratorios de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas, que utilizarán las tecnologías de vanguardia más avanzadas para liderar la aplicación de soluciones de código abierto a los desafíos globales que plantean los asuntos humanitarios, el desarrollo sostenible, el cambio climático, y la paz y la seguridad. Los Laboratorios servirán de incubadoras y aceleradoras para fomentar que el sistema de las Naciones Unidas, los sectores público y privado, el mundo académico y la sociedad civil resuelvan los problemas de forma colaborativa aplicando soluciones que se puedan reutilizar a mayor escala para encarar desafíos globales. En el marco de este programa se proporcionarán también asesoramiento y orientación mediante talleres prácticos, aprendizaje por inmersión, incubación de proyectos, externalización masiva (*crowdsourcing*) y alianzas. En conjunto, la red de Laboratorios de Innovación Tecnológica contribuirá a generar una cartera de soluciones tecnológicas y respaldar el intercambio de tecnologías innovadoras para responder a las cuestiones globales y, de ese modo, apoyar la ejecución de los mandatos de las Naciones Unidas.

C. Catalizar las nuevas alianzas en el ámbito de la innovación

64. Para que las Naciones Unidas aprovechen con eficacia las herramientas tecnológicas emergentes en la ejecución de sus mandatos, resulta vital forjar alianzas sólidas e innovadoras. El Mecanismo de Facilitación de la Tecnología, cuyo mandato dimana de la Agenda 2030 y la Agenda de Acción de Addis Abeba, y su foro anual de colaboración entre múltiples interesados sobre la ciencia, la tecnología y la innovación en pro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible son herramientas importantes a ese respecto, y la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones las apoya y facilita de forma activa.

65. Por coherencia con el énfasis puesto en las alianzas, la Oficina ha comenzado a aplicarles un enfoque sistemático y estructurado que está orientado a la acción y al futuro. Ha establecido sólidas alianzas tecnológicas con organizaciones de los sectores público y privado, así como con el mundo académico y particulares de los ámbitos pertinentes. Entre las iniciativas que está llevando a cabo la Oficina cabe mencionar el trabajo con determinadas empresas del sector privado para aumentar su capacidad de contratar servicios según principios éticos utilizando herramientas tecnológicas de vanguardia, así como el desarrollo de soluciones de código abierto sobre identidad digital mediante una alianza en forma de consorcio.

66. En 2018 se creó también Unite Ideas como plataforma mundial de externalización masiva sobre soluciones tecnológicas prácticas para implementar la Agenda 2030. La plataforma ha resultado ser enormemente popular y en el último año sus usuarios han propuesto retos relacionados con los conflictos armados, los desplazamientos internos y la ciberseguridad, entre otros temas. Muchos de esos retos han dado lugar a soluciones prácticas y factibles. Además, a fin de crear conciencia acerca de las tecnologías emergentes y las técnicas de innovación, la Oficina organiza charlas sobre innovación tecnológica (“TechNovation Talks”) dirigidas al personal y a los delegados de los Estados Miembros. Desde 2016, se han impartido 18 charlas en inglés y español sobre temas como la cadena de bloques, la ciberseguridad o la realidad virtual y aumentada. La Oficina también ha publicado abecés para el personal y los delegados en los que se ofrece una introducción sencilla a cuestiones recurrentes del ámbito de las tecnologías de vanguardia.

VI. Optimización: contratación y gestión de los activos a nivel mundial

67. Durante el cuarto año de la aplicación de la estrategia, la Oficina siguió colaborando con la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, otras oficinas de la Secretaría y la División de Adquisiciones en diversas medidas para generalizar la contratación y la gestión a nivel mundial, a saber:

a) Se está ultimando el proceso de adquisición del contrato marco mundial de TIC para la prestación de servicios de gestión externalizada, como los de correo electrónico, almacenamiento, gestión de redes de satélite, asistencia a los usuarios, órdenes de tareas, y los servicios integrados de personal. La evaluación técnica y financiera ya ha terminado y está previsto adjudicar un contrato en el tercer trimestre de 2018;

b) Se está preparando un contrato marco mundial de servicios de aplicaciones con arreglo a tres modalidades de prestación: servicios integrados de personal, acuerdos de servicios profesionales y órdenes de tarea. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones se beneficiarán de ese contrato en varios emplazamientos. Actualmente están examinando el detalle de los trabajos los representantes de la División de Adquisiciones.

68. La adquisición de equipo de TIC para computadoras de escritorio se ha descentralizado en la Sede. Las oficinas y los departamentos pueden comprar el equipo directamente al proveedor (Lenovo) utilizando Umoja y seleccionando los artículos pertinentes del catálogo global de productos aprobado por las Naciones Unidas, que se actualiza cada tres meses.

69. De conformidad con la instrucción administrativa sobre la eliminación del equipo informático en la Sede de las Naciones Unidas (ST/AI/2001/4), esa responsabilidad recae en los departamentos y oficinas. Se deben borrar por completo los datos de los discos duros de todo el equipo de escritorio antes de donarlo o eliminarlo, y, por motivos de seguridad, los discos duros de los servidores, así como los dañados, deben ser destruidos físicamente por el proveedor aprobado por las Naciones Unidas. Desde que se implantó Umoja, cada departamento u oficina es responsable de generar un número de notificación en ese sistema y retirar el grupo de autorización antes de enviar el equipo eliminado a la Oficina.

VII. Conclusión

70. La estrategia de TIC está diseñada para prestar servicios de TIC globales y unificados con el fin de facilitar las tareas esenciales de las Naciones Unidas. La estrategia se basa en los conceptos de simplificación, modernización, transformación e innovación y se cimienta en un marco de gobernanza mejorada, un liderazgo fuerte y un uso óptimo de los recursos de TIC.

71. En los cuatro primeros años de aplicación de la estrategia se han logrado avances importantes en los objetivos de transformar y modernizar el entorno tecnológico, optimizar los recursos, establecer una gobernanza sólida y crear un trampolín para la innovación en las Naciones Unidas.

72. En su resolución [72/266 B](#), la Asamblea General aprobó la consolidación de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del Departamento de Gestión y la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno en una nueva Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones a partir del 1 de enero de 2019. La nueva Oficina estará subordinada jerárquicamente tanto a la Secretaría General Adjunta de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión como a la Secretaría General Adjunta de Apoyo Operacional. Gracias a esa racionalización del organigrama de la Sede se conseguirá aplicar la estrategia de TIC de manera más coherente y, en consonancia con el cambio más amplio del paradigma de la gestión, se alcanzará un enfoque más uniforme en toda la Secretaría, sin dejar de velar por que la multitud de actividades que realizan sus entidades orgánicas reciban un apoyo eficaz mediante soluciones de TIC que den respuesta a sus necesidades respectivas.

73. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones colaboran estrechamente para llevar a cabo la reforma y formular un plan de gestión del cambio para el próximo quinquenio. La consolidación logrará que las soluciones de TIC funcionen de forma integrada y propiciará un mejor servicio a los usuarios. El Secretario General informará de los progresos realizados en la aplicación de la estrategia de TIC en el informe conexo que presentará a la Asamblea General en su septuagésimo cuarto período de sesiones. De conformidad con la solicitud formulada por la Asamblea en su resolución [72/266 B](#), en su septuagésimo quinto período de sesiones se someterá a su examen un informe sobre la ejecución de la reforma de gestión que abarque el funcionamiento de la nueva Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

VIII. Medidas que se deberán adoptar

74. Se solicita a la Asamblea General que:

- a) Tome nota del estado de la aplicación en curso de la estrategia de TIC;
- b) Observe que se seguirán evaluando las necesidades adicionales en materia de seguridad de la información, videoconferencias y otro equipo relacionado con los servicios de conferencias, y que se la informará al respecto según proceda.

Anexo I

Sinopsis de los recursos de tecnología de la información y las comunicaciones para los bienios 2014-2015, 2016-2017 y 2018-2019, incluidos los recursos para Umoja

(En millones de dólares de los Estados Unidos)

Bienio	Presupuesto ordinario, incluidas las misiones políticas especiales ^a	Recursos extrapresupuestarios ^a	Cuenta de apoyo ^b	Misiones de mantenimiento de la paz ^c	Total	Umoja	Total, incluido Umoja	Recursos anuales, excluido Umoja	Recursos anuales, incluido Umoja
2014-2015	366,4	183,0	62,8	942,5	1 554,7	111,1	1 665,8	777,3	832,9
2016-2017	392,5	184,9	57,7	851,9	1 487,0	99,0	1 586,0	743,5	793,0
2018-2019	392,5	181,5	52,8	617,8	1 376,4	77,6	1 454,0	688,2	727,0
Total de recursos de TIC, 2014-2019	1 151,4	549,4	173,3	2 412,2	4 418,1	287,7	4 705,8	2 209,1	2 352,9
Total presupuestado para 2018-2019^d	5 405,1	21 313,4	601,5	12 952,4	40 272,5	77,6	40 350,1		
Porcentaje del presupuesto total destinado a la TIC	7,3	0,9	8,9	4,8	3,4	100,0	3,6		

^a En el análisis de los gastos de personal aprobados para el bienio 2016-2017 y propuestos para el bienio 2018-2019 se tienen en cuenta los puestos de la Red de Tecnología de la Información y las Telecomunicaciones, que incluyen la familia de empleos de tecnología de los medios de comunicación, tecnología de las telecomunicaciones, y sistemas y tecnología de gestión de la información. El análisis de los recursos no relacionados con puestos comprende partidas de tecnología de la información y las comunicaciones del sistema Umoja. Los totales no incluyen los recursos puntuales del proyecto Umoja. En el caso del presupuesto ordinario, los montos de 2014-2015 corresponden a gastos efectivos. Debido a la falta de información, los gastos extrapresupuestarios para 2014-2015 son una aproximación de los gastos en 2016-2017, cuando procede.

^b Los cálculos de los gastos de personal relacionados con la cuenta de apoyo se basan en el costo estándar aplicable a la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz y el recuento de los puestos efectivamente autorizados y las plazas de personal temporario general en la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, el Servicio de Operaciones de Información Financiera de la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General y la Sección de Sistemas de Información de Recursos Humanos de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos del Departamento de Gestión durante los períodos que abarca el informe.

^c Véanse en [A/C.5/68/26](#), [A/C.5/69/24](#), [A/C.5/70/24](#) y [A/C.5/71/24](#) las sumas correspondientes a las categorías de gastos de tecnología de la información y las comunicaciones. Véase en [A/71/400](#), anexo I, el cálculo de los gastos de personal correspondientes a las misiones de mantenimiento de la paz para el ejercicio 2014/15. En el caso de los ejercicios 2016/17 y 2017/18, los gastos de personal correspondientes a las misiones de mantenimiento de la paz se basan en los costos estándar indicados en los presupuestos de las misiones de mantenimiento de la paz para personal de las dependencias de TIC.

^d Véanse [A/72/6](#) (Introduction) y [A/C.5/71/24](#). En el caso de las misiones de mantenimiento de la paz, el presupuesto total estimado para el bienio 2018-2019 duplica la suma aprobada para el ejercicio 2017/18.

Anexo II

Situación de los proyectos de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones: aseguramiento y gestión del rendimiento de los proyectos

A. Sinopsis de la situación de los proyectos

<i>Número de proyectos</i>	<i>Situación</i>
20	Proyectos estratégicos enumerados en el primer informe sobre los progresos realizados (A/70/364)
-7	Proyectos terminados y transferidos a operaciones en curso, segundo informe sobre los progresos realizados (A/71/400)
13	Proyectos estratégicos pendientes, segundo informe sobre los progresos realizados (A/71/400)
-5	Proyectos terminados y transferidos a operaciones en curso, tercer informe sobre los progresos realizados (A/72/755/Rev.1)
8	Proyectos estratégicos pendientes, tercer informe sobre los progresos realizados (A/72/755/Rev.1)
-1	Proyectos terminados y transferidos a operaciones en curso, cuarto informe sobre los progresos realizados (A/73/384)
7	Proyectos estratégicos pendientes, cuarto informe sobre los progresos realizados (A/73/384)

Nota: De los ocho proyectos pendientes enumerados en el informe anterior sobre los progresos realizados, el proyecto sobre inteligencia institucional y análisis de datos se terminó satisfactoriamente en 2018 y se transfirió a operaciones en curso.

B. Proyectos enmendados sobre la base de solicitudes de modificación

Se aprobó una solicitud de modificación del proyecto que se indica. La solicitud tenía por objeto ajustar el calendario y cerrar el proyecto.

<i>Nombre del proyecto</i>	<i>Descripción de la solicitud de modificación</i>
Inteligencia institucional y análisis de datos	Se modificó el plan del proyecto para cerrar la segunda fase y añadir la tercera. Se pasaron a la tercera fase dos actividades pendientes de la segunda. La fecha de finalización del proyecto se aplazó del 31 de diciembre de 2016 al 28 de febrero de 2018. El proyecto se terminó el 28 de febrero de 2018

C. Proyectos en curso

<i>Nombre del proyecto</i>	<i>Descripción</i>	<i>Fecha de inicio</i>	<i>Fecha de finalización</i>	<i>Porcentaje completado</i>	<i>Hitos principales</i>
Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios/consolidación	Establecer un centro global de apoyo ininterrumpido a las aplicaciones institucionales, como Umoja, Inspira, Unite Docs, Unite Connections, iNeed y Earthmed. Consolidar los servicios de asistencia a los usuarios en toda la Organización	1 de enero de 2015	31 de diciembre de 2018	93%	<p>Dotar el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios del personal y los recursos necesarios (fecha de finalización: 30 de septiembre de 2015; hecho)</p> <p>Implantar la tecnología (fecha de finalización: 30 de septiembre de 2015; hecho)</p> <p>Establecer el modelo de financiación (fecha de finalización: 31 de diciembre de 2015; hecho)</p> <p>Consolidar los servicios de asistencia a los usuarios (fecha de finalización: 31 de diciembre de 2018); se ha consolidado la asistencia al personal del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y la Sede. El primer nivel (terreno) se suspendió debido a la necesidad de examinar el nuevo modelo a la luz de la reforma</p>
Centro de Operaciones de la Red Institucional	Crear un centro de operaciones institucional que se encargue a nivel global de detectar los cambios de estado de los activos de tecnología de la información (gestión de eventos) y de determinar el procedimiento para que los servicios de tecnología de la información afectados vuelvan lo antes posible a un nivel de servicio aceptable para los usuarios (gestión de incidentes)	11 de mayo de 2015	31 de diciembre de 2018	86%	<p>Primera fase: poner a cargo del Centro de Operaciones de la Red Institucional de nivel global la monitorización de la infraestructura en Nueva York (fecha de finalización: 31 de diciembre de 2015; hecho)</p> <p>Segunda fase: consolidar el Centro de Operaciones de la Red Institucional de nivel global y el Centro de Control de Redes de la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en una solución institucional única de monitorización (fecha de finalización: 31 de agosto de 2017; hecho)</p> <p>Tercera fase: transferir la monitorización de los Centros Regionales de Tecnología restantes al sistema de monitorización institucional (fecha de finalización: 31 de diciembre de 2018; en curso)</p>

<i>Nombre del proyecto</i>	<i>Descripción</i>	<i>Fecha de inicio</i>	<i>Fecha de finalización</i>	<i>Porcentaje completado</i>	<i>Hitos principales</i>
Incorporación de Umoja	Transferir las responsabilidades del proyecto a las entidades correspondientes dentro de la Secretaría	1 de diciembre de 2013	31 de diciembre de 2019	74%	Infraestructura (fecha de finalización: 7 de marzo de 2019; en curso) Seguridad (fecha de finalización: 31 de diciembre de 2019; en curso) Inteligencia institucional (fecha de finalización: 31 de diciembre de 2018; en curso) Aplicaciones (fecha de finalización: 31 de diciembre de 2019; en curso) Apoyo al entorno de producción (fecha de finalización: 31 de diciembre de 2018; en curso) Administración (gestión del proyecto, contratos, recursos humanos, presupuesto) (fecha de finalización: 31 de diciembre de 2019; en curso)
Estrategia de contratación de servicios a nivel mundial	Inventariar todos los contratos y activos de TIC y determinar oportunidades de contratación de servicios a nivel mundial	1 de febrero de 2016	14 de febrero de 2019	46%	Primera fase: requisitos y preparación de solicitudes de propuestas (fecha de finalización: 31 de diciembre de 2016) – Voz y datos (hecho) – Sistema de información geográfica (hecho) – Servicios de TIC (hecho) – Aplicaciones (hecho) Segunda fase: licitación y adjudicación del contrato en relación con las solicitudes de propuestas (fecha de finalización: 14 de febrero de 2019; en curso)
Recuperación en casos de desastre	Elaborar un plan de recuperación en casos de desastre para toda la Secretaría a fin de posibilitar una conmutación efectiva de los sistemas de TIC fundamentales en caso de emergencia	1 de mayo de 2013	31 de diciembre de 2016 (primera fase)	100%	Revisar la lista de las aplicaciones esenciales para toda la Secretaría (hecho) Revisar las estimaciones sobre la recuperación de las aplicaciones esenciales en caso de desastre (hecho) Volver a presentar propuestas sobre la recuperación en caso de desastre para que las apruebe el Equipo Superior de Políticas para Emergencias (hecho) Elaborar planes individuales de recuperación de las aplicaciones esenciales en caso de desastre (fecha de finalización: 31 de diciembre de 2016; hecho)

<i>Nombre del proyecto</i>	<i>Descripción</i>	<i>Fecha de inicio</i>	<i>Fecha de finalización</i>	<i>Porcentaje completado</i>	<i>Hitos principales</i>
		17 de octubre de 2017	28 de junio de 2019 (segunda fase)	25%	Segunda fase: simulacros de recuperación en caso de desastre (fecha de finalización: 28 de junio de 2019; en curso)
Consolidación o racionalización de las aplicaciones	Reducir el costo, la complejidad y la redundancia de la cartera de aplicaciones y fortalecer la adecuación a los objetivos organizacionales y la arquitectura tecnológica. Este proyecto es la pieza fundamental de la estrategia de gestión de aplicaciones, ejecutada por los Centros de Aplicaciones Institucionales establecidos. Reducir el número de aplicaciones de las Naciones Unidas de las 2.340 que había en julio de 2014 a 1.000 en 2020 implantando sistemas para toda la Organización en lugar de desarrollar aplicaciones de modo local	1 de junio de 2014	31 de diciembre de 2020	70%	Primera fase: elaborar una metodología y hojas de ruta de las aplicaciones; establecer la cartera global de aplicaciones (hecho) Segunda fase: dismantelar los sistemas de planificación de los recursos institucionales previstos, iniciar el traspaso de la aplicación Lotus Notes y ejecutar las hojas de ruta de racionalización de las aplicaciones (fecha de finalización: 31 de diciembre de 2017; hecho) Tercera fase: reducir a 1.000 el número de aplicaciones de las Naciones Unidas (fecha de finalización: 31 de diciembre de 2020; en curso)
Consolidación o racionalización de los sitios web	Aumentar la eficiencia de funcionamiento de los sitios web, el diseño web y la seguridad y lograr economías de escala introduciendo cambios estratégicos en el modelo operativo actual	2 de enero de 2014	31 de diciembre de 2020	58%	Primera fase: Desarrollar el plan y la tecnología de los sitios web (hecho) Desarrollar una solución para consolidar los sitios web de las Naciones Unidas (hecho) Niveles de armonización 1 y 2: ocuparse de los sitios web fundamentales (hecho) Nivel de armonización 3: determinar los problemas y mejorar los sitios web (hecho) Nivel de armonización 4: determinar y mejorar (véase la segunda fase) Segunda fase (fecha de finalización: 31 de diciembre de 2020): Definir la gobernanza del proyecto; evaluar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios institucionales, tecnológicos y financieros de los sitios web; determinar los problemas, las superposiciones y las oportunidades de mejora; elaborar y ejecutar hojas de ruta para alcanzar los requisitos relativos al cumplimiento y aprovechar las oportunidades de mejorar la armonización y la consolidación de los sitios web en la plataforma tecnológica común

<i>Nombre del proyecto</i>	<i>Descripción</i>	<i>Fecha de inicio</i>	<i>Fecha de finalización</i>	<i>Porcentaje completado</i>	<i>Hitos principales</i>
Inteligencia institucional y análisis de datos	Establecer procesos, informes, tableros, normas y gobernanza de inteligencia institucional y análisis de datos para las aplicaciones institucionales. Consolidar y desfragmentar los entornos de almacenaje de datos institucionales	1 de enero de 2016	28 de febrero de 2018	100%	<p>Elaborar la estrategia y crear el Consejo de Gobernanza de Datos (hecho)</p> <p>Definir las funciones y responsabilidades, desarrollar la capacidad, comprar licencias de SAP HANA e instalar nuevos modelos de inteligencia institucional (hecho)</p> <p>Consolidar los datos de evaluación de las capacidades en el ámbito de la TIC (hecho)</p> <p>Elaborar un marco de gobernanza de datos y un registro de recursos de información (hecho)</p> <p>Preparar proyectos piloto. Crear capacidad para el módulo de inteligencia institucional y análisis de datos de Umoja (fecha de finalización: 28 de febrero de 2018; hecho)</p>
Modernizar la red y la infraestructura (MPLS): red “Una ONU”	Actualizar la red de área extensa para dar cabida a las aplicaciones institucionales nuevas y existentes	10 de mayo de 2013	31 de diciembre de 2017	100%	<p>Completar la conectividad del grupo 4 (fecha de finalización: 30 de septiembre de 2015; hecho)</p> <p>Establecer el modelo de financiación (fecha de finalización: 31 de octubre de 2015; hecho)</p> <p>Continuar agregando entidades de la Secretaría (fecha de finalización: 31 de diciembre de 2017; hecho)</p>

Anexo III

Estado de la aplicación de las recomendaciones de la Junta de Auditores que figuran en su segundo informe anual sobre la aplicación de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones (A/73/160)

I. Aplicación de las recomendaciones que figuran en el segundo informe anual de la Junta de Auditores (A/73/160)

Las siguientes recomendaciones recientes están en vías de aplicación:

<i>Párrafo</i>	<i>Plazo</i>	<i>Observaciones</i>
25	31/12/2019	De conformidad con una recomendación anterior de la Junta, se ha reforzado y detallado el componente relativo a la estrategia de TIC de los pactos del personal directivo superior. La Secretaría seguirá esforzándose por que las oficinas y departamentos sigan los procedimientos de gobernanza establecidos
26	31/12/2019	Se ha establecido un marco de gestión del rendimiento de la TIC
41	En curso	La Secretaría había creado el Comité de Políticas sobre TIC, compuesto por representantes de las oficinas, los departamentos, las oficinas fuera de la Sede y las comisiones regionales. Se han reforzado las medidas para detectar deficiencias en materia de políticas y procurar que las políticas vigentes se actualicen y se ajusten a las necesidades institucionales
50	31/12/2018	La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones velará por que se expidan y registren las certificaciones, teniendo en cuenta que las necesidades para las funciones de TIC se determinan en el contexto más amplio de los recursos humanos
55	31/12/2019	La Oficina está redactando un plan para detectar las funciones que precisarán transferencias de conocimientos y su secuencia dentro del conjunto de las actividades en curso, y definirá los riesgos y las posibles medidas de mitigación en colaboración con el equipo del proyecto Umoja
79	En curso	Se están desplegando esfuerzos para mejorar la visibilidad general de los activos de TIC, con el apoyo de la inteligencia institucional. Se están determinando las ventajas del sistema de detección de intrusos, teniendo presente que la cuantificación financiera de la detección de intrusos depende de muchos factores y variables indeterminables que hacen que no se pueda precisar con exactitud. La segmentación de las redes se incluirá en el presupuesto correspondiente y, si se proporcionan los recursos, se implantará. Una vez se ultimen los principios de privacidad, la Oficina ayudará a elaborar una política al respecto
101	31/12/2020	La Oficina ha venido catalogando las aplicaciones, incluidas las que se utilizan para fines parecidos. Se prevé que esa actividad prosiga hasta la finalización de la estrategia de TIC
108	31/12/2020	La Sección de Gestión de las Carteras Institucionales supervisará los proyectos mediante reuniones periódicas y se asegurará de que se modifiquen los calendarios cuando existan razones válidas y convincentes
114	En curso	La creación de los Laboratorios de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas ya está en marcha y se vigilará de cerca para que resulte eficaz y se cumplan los plazos

<i>Párrafo</i>	<i>Plazo</i>	<i>Observaciones</i>
118	En curso	La Secretaría se cerciorará de que las necesidades de TIC se incluyan en el presupuesto correspondiente, de acuerdo con un plan de largo plazo y en consonancia con la estrategia de TIC
126	En curso	La Oficina sigue buscando oportunidades en las que resulte óptimo contratar servicios a nivel mundial, y colaborará con la Secretaría y el régimen común de las Naciones Unidas para que la contratación de servicios a nivel mundial se lleve a cabo y esté disponible. Se lleva un registro de las economías derivadas de utilizar contratos mundiales
127	31/12/2019	La finalización de los contratos depende de varios factores, entre ellos los relativos a los proveedores con los que se conciertan. La Secretaría procurará que los contratos se concierten en tiempo, pero no controla la totalidad del proceso
140	31/12/2018	La Secretaría ha elaborado un plan para sustituir el equipo de videoconferencia, y lo presentará en relación con el presupuesto correspondiente

II. Aplicación de las recomendaciones que figuran en los informes de la Junta de Auditores correspondientes a ejercicios anteriores

En el siguiente cuadro se resume el estado general, al mes de julio de 2018, de las 37 recomendaciones formuladas por la Junta hasta el cierre de 2017.

<i>Departamento encargado</i>	<i>Total de recomendaciones</i>	<i>Aplicadas</i>	<i>No iniciadas</i>	<i>Superadas por los acontecimientos</i>	<i>En vías de aplicación</i>
Secretaría de las Naciones Unidas, bajo la supervisión de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones	37	10	1	1	25
Porcentaje	100,0	27,0	2,7	2,7	67,6

A. Primer informe anual de la Junta de Auditores sobre la aplicación de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones (A/72/151)

<i>Párrafo</i>	<i>Plazo</i>	<i>Observaciones</i>
21	31/12/2018	Las medidas de la actuación profesional previstas en los pactos del personal directivo superior se están actualizando para hacerlas más objetivas y cuantificables. Los procesos de designación y delegación se están armonizando con las propuestas del Secretario General sobre la reforma de la gestión
33	31/12/2019	Los informes sobre la situación de los proyectos recibidos de los directores de proyectos o programas se examinan en reuniones mensuales con la Oficial Principal de Tecnología de la Información. Se lleva a cabo un seguimiento de los proyectos mediante indicadores clave del desempeño

<i>Párrafo</i>	<i>Plazo</i>	<i>Observaciones</i>
40	31/12/2020	Desde que se formuló la estrategia de TIC, se han elaborado 39 políticas, directrices y procedimientos técnicos al respecto. Se formulan y promulgan políticas adicionales según las necesidades. No se dispone de recursos relativos al cumplimiento, y la autoevaluación se centra en la seguridad de la información
45	31/12/2020	La Secretaría está evaluando los recursos necesarios correspondientes, que se presentarán a la Asamblea General
50	31/12/2018	Se ha establecido un marco de gestión del rendimiento de la TIC. Las limitaciones de recursos han obstaculizado las iniciativas destinadas a implantar el marco en toda la Secretaría
55	En curso	La formación obligatoria de concienciación sobre la seguridad de la información se imparte a todo el personal entrante
60	31/12/2018	La responsabilidad de clasificar la información y los datos recae en sus autores y propietarios, por lo que, en el documento ST/SGB/2007/6 , se asignó esa función a las jefaturas de los departamentos y oficinas. Se trata de un requisito reiterado por la Oficial Principal de Tecnología de la Información el 16 de septiembre de 2016. Las oficinas y departamentos de la Secretaría son responsables del cumplimiento de las normas y las políticas relativas a la seguridad de la información
67	En curso	El Equipo Superior de Políticas para Emergencias definió y refrendó las funciones generales que se consideran fundamentales para la Organización. La Oficina ha establecido el procedimiento técnico de TIC de planificación para la recuperación en casos de desastre en las Naciones Unidas, en el que se detalla la metodología para seleccionar las aplicaciones esenciales e incorporarlas a dicha planificación. El Equipo ha clasificado como esenciales 24 aplicaciones de la Secretaría
77	31/12/2020	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 trabajando para adoptar medidas de gobernanza de los sitios web a fin de velar por que se cumplan los requisitos establecidos en cinco esferas clave, a saber, la tecnología, la marca institucional, el multilingüismo, la seguridad y la accesibilidad para las personas con discapacidad, así como por que los nuevos sitios web públicos cumplan las normas institucionales Determinados coordinadores de tecnología de la información de la Secretaría han recibido instrucciones de actualizar la información de sus sitios web y mejorar el cumplimiento en Unite Apps Los Centros también coordinan el desarrollo y la armonización de las aplicaciones
86	31/12/2019	Conviene señalar que dar una respuesta precisa implica excluir del primer nivel todas las incidencias destacadas, pues quedan fuera del alcance de las actividades del Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios. Esta medida es responsabilidad del equipo del modelo global de prestación de servicios, que la ha adoptado mediante la creación del catálogo global compartido de servicios administrativos
92	31/12/2018	La Oficina, en colaboración con el Instituto de las Naciones Unidas para Formación Profesional e Investigaciones, está celebrando una serie de foros de educación sobre tecnologías emergentes dirigidos a diplomáticos y tiene previsto ofrecer un curso de certificación en conocimientos tecnológicos avanzados. En cooperación con los asociados y los Estados Miembros, se están preparando proyectos piloto de Laboratorios de Innovación Tecnológica

<i>Párrafo</i>	<i>Plazo</i>	<i>Observaciones</i>
105	31/12/2019	Se ha establecido una dependencia de gestión de contratos dentro de la Sección de Coordinación de las Operaciones de la Oficina 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. La Oficina ha concertado varios contratos mundiales que se utilizan en las oficinas de TIC de todo el mundo
106	31/12/2019	Se elaboró una lista mundial de contratos de TIC. Se ha avanzado en la contratación de servicios a nivel mundial y, en consecuencia, se han logrado economías de escala y descuentos para la adquisición de equipo y servicios
112	31/12/2021	<p>La estrategia de TIC constituyó una herramienta para ejecutar programas de TIC y prestar servicios en toda la Secretaría, como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los Centros de Aplicaciones Institucionales coordinan y lideran la sustitución de las aplicaciones heredadas a nivel global • Los Centros Regionales de Tecnología supervisan las entidades de la Secretaría en cuestiones de seguridad, gobernanza y riesgos de la información, cumplimiento de las políticas de TIC e implementación de soluciones tecnológicas a nivel regional • El Centro de Operaciones de la Red Institucional hace un seguimiento de todas las operaciones de las redes y los centros de datos, lo que mejora la visibilidad, el tiempo útil, el rendimiento y la seguridad • Los Centros de Datos Institucionales prestan servicios en los ámbitos del hospedaje, la conectividad y el seguimiento. Los sistemas institucionales se han reforzado y trasladado a los Centros • Los Servicios Unite de Asistencia a los Usuarios prestan servicios ininterrumpidos desde los cinco centros de Bangkok, Nairobi, Ginebra, Nueva York y Brindisi (Italia)

B. Informe de la Junta de Auditores sobre la marcha de la gestión de los asuntos relacionados con la tecnología de la información y las comunicaciones en la Secretaría (A/70/581)

<i>Párrafo</i>	<i>Plazo</i>	<i>Observaciones</i>
Resumen, recomendación a)	En curso	La función y la autoridad de la Oficial Principal de Tecnología de la Información se describen en el boletín del Secretario General sobre la organización de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (ST/SGB/2016/11)
Resumen, recomendación b)	En curso	Mediante informes anuales sobre la marcha de la gestión, la Secretaría sigue evaluando y refinando el calendario de aplicación de la estrategia de TIC de una forma dinámica que asegure una ejecución realista del plan
Resumen, recomendación c)	En curso	En el documento ST/SGB/2016/11 se disponen la estructura de gobernanza y la delegación de autoridad adecuada; desde que se inició la estrategia de TIC se han formulado otros 39 documentos de políticas, orientación y procedimientos técnicos
Resumen, recomendación d)	En curso	El cumplimiento de las políticas y los objetivos relacionados con la aplicación de la estrategia de TIC se llevan adelante por conducto de los órganos de gobernanza, la Junta para la Tecnología de la Información y las Comunicaciones, el Comité Ejecutivo sobre Tecnología de la Información y

<i>Párrafo</i>	<i>Plazo</i>	<i>Observaciones</i>
		de las Comunicaciones y los pactos del personal directivo superior. Por el momento, la Oficina no dispone de fondos para instaurar una función de cumplimiento destinada a examinar la esfera de la seguridad y la capacidad relativas a la información. No obstante, se ha puesto en marcha una función de cumplimiento basada en la autoevaluación
Resumen, recomendación e)		Aplicada
Resumen, recomendación f)	En curso	Se han estudiado los costos y beneficios previstos de aplicar la estrategia de TIC revisada y los resultados del estudio se han recogido en el documento A/71/400
Resumen, recomendación g)	En curso	Los elementos principales de la estrategia de TIC, así como las dificultades y los progresos conexos, se presentan en el Comité Ejecutivo sobre Tecnología de la Información y de las Comunicaciones y el Comité de Gestión. Además, la aplicación de la estrategia de TIC se incluye en los pactos del personal directivo superior. Por otra parte, el personal directivo superior ha recibido presentaciones sobre el uso estratégico de la TIC y sobre innovación

C. Informe de la Junta de Auditores sobre la gestión de los asuntos relacionados con la tecnología de la información y las comunicaciones en la Secretaría ([A/67/651](#))

<i>Párrafo</i>	<i>Plazo</i>	<i>Observaciones</i>
20		Aplicada
29		Aplicada
30		Aplicada
31 y 32	En curso	La Oficina envió a todas las oficinas de TIC directrices en las que les solicitaba detalles acerca de sus presupuestos y sus gastos, a fin de analizar y consolidar los datos con miras al segundo informe sobre la aplicación de la estrategia de TIC. Presentar y ejecutar el presupuesto sigue siendo responsabilidad de las jefaturas de los departamentos y oficinas
39	En curso	El costo total de Umoja se detalla en el documento A/72/397 , párrafos 125 a 133 y cuadro 6, en lo relativo a los gastos de mantenimiento a lo largo de 15 años, y párrafo 42, respecto de los gastos de apoyo a la producción. 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
41	En curso	En 2014 se publicó una nueva estrategia de TIC (A/69/517), y la Asamblea General reiteró la importancia del apoyo y la adhesión del personal directivo superior. La administración está actualizando los pactos del personal directivo superior mediante objetivos orientados a aplicar la estrategia de TIC
50		Aplicada
55		Aplicada
56		Aplicada

<i>Párrafo</i>	<i>Plazo</i>	<i>Observaciones</i>
68	En curso	El marco de gobernanza se ha reforzado haciendo hincapié en asegurar que la delegación sea eficaz, las responsabilidades estén definidas con claridad, y exista equilibrio entre las necesidades de control central y la libertad operacional
76		Superada por los acontecimientos
82		Aplicada
92		Aplicada
100		Aplicada
101	En curso	Se ha trazado una hoja de ruta para la seguridad de la información orientada a transformar las iniciativas en actividades programáticas y a dar respuesta a los riesgos adicionales. La hoja de ruta se ha presentado a la Junta de Auditores como documentación justificativa
