



Asamblea General

Distr. general
12 de marzo de 2019
Español
Original: inglés

Septuagésimo cuarto período de sesiones

Temas 137 y 138 de la lista preliminar**

Proyecto de presupuesto por programas para 2020

Planificación de los programas

Proyecto de presupuesto por programas para 2020

Parte VIII

Servicios de apoyo comunes

Sección 29

Servicios de gestión y de apoyo

Subsección 29C

Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Programa 25

Servicios de gestión y de apoyo

Índice

	<i>Página</i>
Prefacio	3
Orientación general	5
A. Proyecto de plan del programa para 2020***.	9
Anexo	
Ejecución del programa en 2018	15
B. Propuestas de recursos relacionados y no relacionados con puestos para 2020**** ...	35

Nota: Todas las menciones de cargos o colectivos que se hacen en el presente documento son genéricas en cuanto al sexo.

* Publicado nuevamente por razones técnicas por segunda vez (12 de julio de 2019).

** [A/74/50](#).

*** De conformidad con el párrafo 11 de la resolución [72/266 A](#), la parte correspondiente al plan y la ejecución del programa se presenta por conducto del Comité del Programa y de la Coordinación para su examen por la Asamblea General.

**** De conformidad con el párrafo 11 de la resolución [72/266 A](#), la parte correspondiente a las necesidades de recursos relacionados y no relacionados con puestos se presenta por conducto de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto para su examen por la Asamblea General.



Anexos

I.	Organigrama y distribución de los puestos para 2020	50
II.	Sinopsis de los cambios que se proponen en los puestos de plantilla y temporarios, por componente y subprograma	51



Prefacio

En 2018 la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones trabajó con los antiguos Departamentos de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y de Operaciones de Paz y desplegó soluciones para apoyar al personal sobre el terreno. Puso en marcha aplicaciones institucionales de gestión de recursos esenciales, como combustible y raciones para las tropas, y una solución para gestionar eficazmente el equipo de propiedad de los contingentes. Estas soluciones generan eficiencias y aumentan la transparencia y la rendición de cuentas en esferas que representan partidas considerables de los presupuestos operacionales de las misiones sobre el terreno.

Junto con los directores de programas de las Naciones Unidas, la Oficina ha trabajado a fin de producir una serie de tableros de instrumentos de gestión esenciales para las iniciativas de reforma de la gestión que proporcionan a la Secretaría visibilidad y medios para aplicar la rendición de cuentas. La Oficina se ha centrado también en hacer de las Naciones Unidas una organización basada en los datos en la que la información y los datos fundamenten la adopción de decisiones en todos sus mandatos, haciendo hincapié en el apoyo a los pilares de la paz y la seguridad y el desarrollo y en la consecución por parte de los Estados Miembros de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Mediante alianzas con organizaciones de los sectores público y privado, el mundo académico y particulares, aprovechamos tecnologías de vanguardia como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático, la robótica y la tecnología de registros distribuidos, así como capacidades geoespaciales y la utilización de drones. Nuestra capacidad para promover alianzas innovadoras es consecuencia de los avances realizados en la transformación y la modernización del entorno de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) en las Naciones Unidas.

Por ejemplo, se han introducido siete elementos de accesibilidad en el sistema de exámenes y pruebas en línea de las Naciones Unidas usando tecnología de código abierto y en colaboración con la Oficina de Recursos Humanos. La iniciativa destinada a facilitar el acceso a decenas de miles de aspirantes con discapacidad que se presentaron a las pruebas y exámenes y garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la eficiencia en función del costo de las operaciones valió a la Oficina el premio de innovación de 2018 del Secretario General.

Otros logros clave fueron el despliegue de herramientas de productividad para 63.000 usuarios, como Unite Mail, OneDrive y Skype for Business; la creación de un centro de datos híbrido de las Naciones Unidas en la nube y de una red única para la Organización; el refuerzo de la ciberseguridad; el desarrollo y la armonización de

aplicaciones; y la prestación ininterrumpida de apoyo en todo el mundo en relación con Umoja y otras aplicaciones institucionales.

En 2018 el personal de la Oficina ayudó a aplicar la reforma de la gestión y colaboró en soluciones innovadoras con varios asociados, haciéndolo además sin interrumpir el servicio durante el 99,9 % del tiempo.

Desde que fue aprobada en 2015, la estrategia de TIC, basada en una necesidad de excelencia operacional e innovación tecnológica, ha revitalizado la capacidad de TIC para que se convierta en un elemento crucial, y ello en un marco de controles que permite la flexibilidad operacional y cuenta con mecanismos de rendición de cuentas.

(Firmado) Atefeh **Riazi**
Subsecretaria General
Oficial Principal de Tecnología de la Información

Orientación general

Mandatos y antecedentes

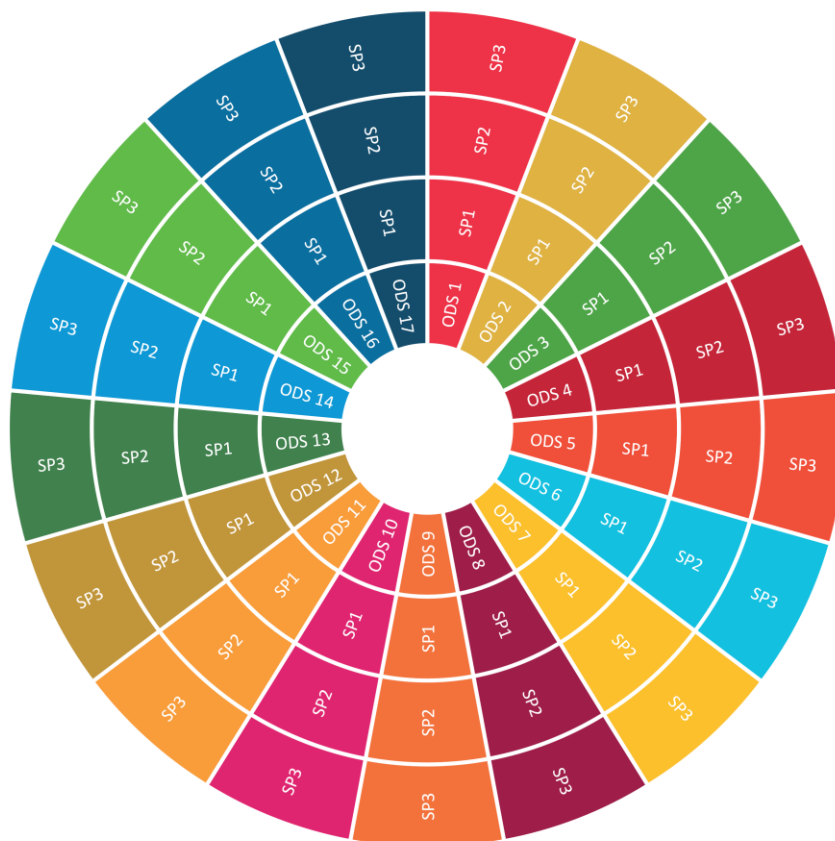
- 29C.1 La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones es responsable de proporcionar servicios de tecnología de la información y las comunicaciones en las Naciones Unidas. El mandato se deriva de las prioridades establecidas en las resoluciones o decisiones pertinentes de la Asamblea General.

Alineamiento con la Carta de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

- 29C.2 Los subprogramas se guían por los mandatos de la Oficina al producir sus respectivos entregables, que contribuyen a la consecución del objetivo de cada subprograma. Los objetivos de los subprogramas están en línea con el propósito de la Organización, enunciado en el Artículo 1 de la Carta de las Naciones Unidas, de servir de centro que armonice los esfuerzos de las naciones por alcanzar estos propósitos comunes. Dentro del contexto de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, los propósitos enumerados en el Artículo 1 de la Carta se plasman en los ODS. En la figura 29C.I se resumen los ODS con los que se alinean los objetivos de los subprogramas respectivos y, por ende, sus entregables.

Figura 29C.I

Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones: alineamiento de los subprogramas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



Novedades

- 29C.3 La Oficina sigue velando por la seguridad de la información reduciendo el nivel de riesgo para la imagen, los recursos, los datos, las operaciones y la seguridad del personal y los bienes de las Naciones Unidas. Por ejemplo, en 2017, cuando las computadoras de uno de los comités de sanciones del Consejo de Seguridad fueron atacadas por piratas informáticos, la Oficina puso en marcha un mecanismo de autenticación de múltiples factores para proteger aún más las cuentas. Asimismo, la Oficina ha participado en el fortalecimiento de la seguridad de la información en toda la Secretaría. Paralelamente, el programa cascos azules digitales presta apoyo a las entidades de la Secretaría a fin de garantizar que los riesgos para la seguridad de la información no obstaculicen los esfuerzos por cumplir los mandatos de las Naciones Unidas ni afecten negativamente a los Estados Miembros en los que las Naciones Unidas ejecutan sus mandatos.
- 29C.4 En 2018, la Oficina puso en marcha herramientas de productividad, como Unite Mail, OneDrive for Business y Skype for Business, en beneficio de 61.000 usuarios en todo el mundo. Además, se puso a prueba un conjunto completo de herramientas de colaboración e inteligencia institucional, incluidos Microsoft Teams, Sharepoint Online y Power BI. Estas herramientas están disponibles en plataformas móviles y su despliegue está previsto para 2019 y 2020.
- 29C.5 La Oficina desarrolló un conjunto completo de tableros de gestión que proporcionan a las oficinas y los departamentos información procesable y casi en tiempo real basada en la información de Umoja y otros sistemas institucionales. El alcance actual de los tableros abarca el presupuesto y las finanzas, los recursos humanos, las adquisiciones y los viajes, aprovechando los datos generados en los principales sistemas operacionales de la organización, como Umoja e Inspira. La información se presenta mediante una visualización avanzada e interactiva que permite la presentación de conjuntos de datos complejos de forma simplificada. Además, se han aportado diversas soluciones analíticas en apoyo de las esferas del desarrollo, la paz y la seguridad y los derechos humanos. Estas soluciones utilizan técnicas analíticas avanzadas y tecnologías emergentes, como el aprendizaje automático y el procesamiento de lenguaje natural, para obtener información a partir de grandes conjuntos de datos no estructurados.
- 29C.6 Como parte de la fase de innovación de la estrategia de TIC, la Oficina ha emprendido un programa de trabajo que apoya la labor básica de las Naciones Unidas y promueve la consecución de los ODS mediante la utilización de la tecnología de la innovación. En colaboración con las oficinas y departamentos de las Naciones Unidas, así como con los Estados Miembros, la Oficina ha puesto en marcha laboratorios de tecnología. Los Laboratorios de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas aprovechan la capacidad tecnológica de la Oficina para ofrecer soluciones que apoyan la labor de las Naciones Unidas.
- 29C.7 En 2018, los centros de aplicaciones empresariales siguieron proporcionando soluciones informáticas transformadoras en apoyo de los mandatos programáticos de la Organización consolidando múltiples soluciones de aprendizaje electrónico en línea en la plataforma iLearn estándar compartida. iLearn proporciona aulas virtuales interactivas basadas en Internet y formación en línea a las que pueden acceder los alumnos desde cualquier lugar y en diversos dispositivos. Actualmente, la plataforma cuenta con 700.000 estudiantes activos y 1.130.000 matriculados en cursos y ofrece más oportunidades de aprendizaje equitativas al personal de las Naciones Unidas y a los ciudadanos de los 193 Estados Miembros.
- 29C.8 Continuó la incorporación de Umoja y las actividades se transfirieron del equipo del proyecto de Umoja a la Oficina mediante un enfoque por etapas. El personal de la Oficina adquirió nuevas competencias para ayudar a los encargados de recursos humanos y a los oficiales ejecutivos a utilizar Umoja. Se formó un equipo que recibió capacitación para convertirse en experto en procesos institucionales de recursos humanos altamente complejos y en la funcionalidad de Umoja. La transición satisfactoria de las actividades de apoyo y configuración de la producción aseguró el funcionamiento eficaz y el apoyo continuo de las actividades de recursos humanos que dependen de Umoja en toda la organización.

- 29C.9 Como parte de los esfuerzos constantes por fortalecer la coherencia en materia de tecnología, así como de información y datos, la Oficina ha ampliado sus marcos normativos, estratégicos y de gobernanza en el contexto de las facultades que le han sido delegadas.

Estrategia y factores externos para 2020

- 29C.10 En 2020 la Oficina elaborará un marco normativo de gestión de la información en consulta con entidades de toda la Secretaría y otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas que incluirá principios, políticas, orientaciones y procedimientos estandarizados y permitirá reducir al mismo tiempo el riesgo de duplicación y facilitar el acceso a la información y su intercambio. La gestión de la información y la privacidad de los datos se reforzarán e integrarán en el marco de rendición de cuentas mediante talleres, consultas, políticas y un marco de cumplimiento. Se seguirá ampliando el uso de tecnologías innovadoras para extraer valor y enseñanzas de los datos y la información en apoyo de los programas de las Naciones Unidas en consonancia con los mandatos encomendados a la Organización y los intereses temáticos de los Estados Miembros. Estos entornos creativos acelerarán la innovación y crearán una plataforma para solucionar los problemas de forma colaborativa.
- 29C.11 De conformidad con la estrategia de TIC, la tecnología de la información y las comunicaciones apoyará la labor de las Naciones Unidas y a los Estados Miembros en la implementación de los ODS. En este contexto, la inteligencia institucional y el análisis de datos se utilizarán para prestar apoyo a las entidades de la Secretaría. Se seguirá ampliando la utilización de tecnologías emergentes y de vanguardia, como los bots, la inteligencia artificial, el aprendizaje automático, la Internet de las cosas y la tecnología de registros distribuidos, y se usarán para implementar los mandatos. Los desafíos relacionados con la innovación tecnológica surgen de la necesidad de compaginar una gobernanza que permita ejercer una supervisión con un enfoque progresivo del uso de la información y la tecnología.
- 29C.12 A la vista de la falta de herramientas que impulsen y fomenten la colaboración en la Secretaría y entre la Secretaría y otros organismos, fondos y programas de las Naciones Unidas, así como del rápido crecimiento de la cantidad de datos generados y del costo elevado de añadir, remplazar y actualizar equipos en los centros de datos, la Oficina seguirá desplegando instrumentos de colaboración e instrumentos autoservicio de inteligencia institucional y ampliando la nube híbrida institucional, de conformidad con la estrategia de computación en la nube de la Secretaría. También continuará reforzando el Centro de Control de Redes y el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios.
- 29C.13 La adaptación de las aplicaciones institucionales y la introducción de nuevas soluciones para apoyar la agenda de reforma y sus pilares clave de desarrollo, gestión y paz y seguridad, así como sus respectivos programas de trabajo, representan un desafío clave. Para lograr la ambición y los objetivos de la reforma se necesita una fuerza de trabajo global flexible, dinámica y móvil que tenga acceso en tiempo real a la información, los instrumentos y los datos necesarios para trabajar según este nuevo enfoque. Al mismo tiempo, la Organización se enfrenta a una deuda técnica por la pluralidad de aplicaciones independientes heredadas que obstaculizan el desarrollo de nuevas soluciones de sustitución. En 2020, la Oficina acelerará la transición de aplicaciones heredadas a soluciones institucionales comunes desarrolladas en plataformas estándar, alojadas en la nube y que cumplan los requisitos institucionales en materia de seguridad y arquitectura, lo que permitirá proporcionar aplicaciones aptas para dispositivos móviles que respondan a las necesidades del personal de la Secretaría en diversos ámbitos temáticos.
- 29C.14 Además, la Oficina está trabajando con varios departamentos para desarrollar aplicaciones adaptadas a sus necesidades sustantivas específicas. Por ejemplo, se está dando respuesta a un aspecto crucial, la seguridad del personal, en particular en operaciones sobre el terreno en cumplimiento de los mandatos de proporcionar asistencia humanitaria a las personas necesitadas y mantener la paz y la seguridad internacionales. La Oficina desplegará una aplicación electrónica de alertas para viajeros que enviará información específica sobre localizaciones determinadas a un total estimado de 170.000 miembros del personal de las Naciones Unidas, proporcionándoles una “conciencia

situacional” esencial y la seguridad de que recibirán alertas e información en tiempo real sobre riesgos y amenazas mientras realicen su trabajo.

- 29C.15 Con respecto a los factores externos, el plan general para 2020 se basa en las siguientes hipótesis de planificación:
- a) La demanda de TIC deberá corresponderse con el presupuesto ordinario o los recursos extrapresupuestarios proporcionados por los Estados Miembros. Esta puede ser una medida difícil de equilibrar, habida cuenta de la demanda cada vez mayor por que las TIC proporcionen las bases fundamentales para la labor en todo el sistema de las Naciones Unidas;
 - b) Los principales costos contractuales de los proveedores no aumentarán a un ritmo mayor que la inflación estándar.
- 29C.16 La Oficina incorpora la perspectiva de género en sus actividades operacionales, sus entregables y sus resultados, según proceda. Por ejemplo, en el subprograma 1, los tableros de instrumentos que desarrollará la Oficina proporcionarán a los directivos superiores de la Secretaría información más rápida y de mayor calidad sobre paridad de género en sus departamentos u oficinas a fin de permitirles tomar decisiones mejor informadas relativas a la contratación de personal.

Actividades de evaluación

- 29C.17 Las siguientes evaluaciones realizadas en 2018 han servido de orientación al preparar el plan del programa para 2020:
- a) El segundo informe anual de la Junta de Auditores sobre la aplicación de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones ([A/73/160](#));
 - b) El séptimo informe anual de la Junta de Auditores sobre los progresos realizados en la implementación del sistema de planificación de los recursos institucionales de las Naciones Unidas ([A/72/157](#));
 - c) Auditoría de la adquisición y gestión de los activos de tecnología de la información y las comunicaciones en la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.
- 29C.18 Las conclusiones de las evaluaciones mencionadas en el párrafo 29C.10 se han tenido en cuenta en el plan de todos los subprogramas para 2020.

A. Proyecto de plan del programa para 2020

Programa de trabajo



Subprograma 1 Estrategia e innovación tecnológica

1. Objetivo

- 29C.19 El objetivo al que contribuye este subprograma es garantizar un espacio digital innovador, seguro y unificado para las Naciones Unidas y protegido por un marco normativo robusto.

2. Alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

- 29C.20 Debido a su carácter facilitador, el objetivo está en línea con todos los ODS.

3. Resultado notable previsto para 2020

Información de mayor calidad, mejora del intercambio de datos y reducción del riesgo de incidentes de seguridad

En 2018 la Oficina avanzó en la adaptación de la tecnología a los requisitos institucionales de la Organización, la estrategia de TIC y el entorno en constante cambio de la innovación tecnológica. Proporcionó asistencia para diseñar y desarrollar tableros de instrumentos de gestión a fin de acceder más fácilmente a datos esenciales.

Desafío y respuesta

El desafío era que el entorno descentralizado y fragmentado de la TIC, como el que existía entre la Sede y las operaciones sobre el terreno, limitaba la eficacia de las soluciones proporcionadas y no explotaba su pleno potencial. Por ejemplo, la ausencia de principios comunes sobre la privacidad de los datos reducía la eficacia del uso de los datos en toda la Organización.

Por ello, en 2020 el subprograma adoptará un enfoque más unificado en la prestación de servicios. Se establecerá un marco de gestión de la información en consulta con entidades de toda la Secretaría y otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas que incluirá principios, políticas, orientaciones y procedimientos estandarizados y permitirá reducir al mismo tiempo el riesgo de duplicación y facilitar el acceso a la información y su intercambio. Esto es especialmente relevante en el contexto de las delegaciones de autoridad y los cambios derivados en la adopción de decisiones. La gestión de la información y la privacidad de los datos se reforzarán e integrarán en el marco de rendición de cuentas mediante talleres, consultas, políticas y un marco de cumplimiento.

Las nuevas tecnologías proporcionan oportunidades para apoyar la reforma y la innovación en toda la Organización. El marco garantizará la prestación de servicios de TIC con un enfoque más flexible, aprovechando la tecnología y la innovación. Para apoyar esta dinámica, el subprograma celebrará consultas en la Secretaría y con las entidades del sistema de las Naciones Unidas e interactuará con los Estados Miembros en cuestiones relacionadas con la tecnología.

Resultado y demostración

Se espera que los entregables previstos contribuyan al resultado, a saber, información de mayor calidad sobre operaciones, mejora del intercambio de datos y reducción del riesgo de incidentes de seguridad.

El resultado, si se logra, se demostrará con nuevas políticas y procedimientos, así como con nuevas soluciones tecnológicas adoptadas por los departamentos clientes y los Estados Miembros, como se indica en la figura.

El resultado, si se logra, demostrará los progresos realizados en 2020 para alcanzar colectivamente el objetivo.

Medidas de la ejecución:

2018	2019	2020
Discusiones entre los departamentos clientes sobre el marco de gobernanza de la seguridad de la información.	Determinación por parte de departamentos clientes de normas relativas a los sistemas y los datos de análisis e inteligencia institucional	Aprobación de nuevas políticas y procedimientos por parte de departamentos clientes. Aprobación de nuevas soluciones tecnológicas por parte de departamentos clientes y Estados Miembros

- 29C.21 El subprograma seguirá guiándose por todos los mandatos que se le han encomendado, que constituyen el marco legislativo de sus entregables.

4. Entregables para 2020

- 29C.22 En el cuadro 29C.1 se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables para 2020 que se prevé que contribuirán al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro 29C.1

Subprograma 1: entregables para 2020, por categoría y subcategoría

Entregables no cuantificados

E. Entregables facilitadores

Tecnología de la información y las comunicaciones

Seguridad de la información

Servicios de red

Equipo informático e infraestructura

Programas informáticos y aplicaciones

Servicio de asistencia a los usuarios



Subprograma 2

Apoyo a las operaciones

1. Objetivo

- 29C.23 El objetivo al que contribuye este subprograma es garantizar un acceso seguro al entorno operativo digital para todas las entidades de la Secretaría, incluidas las operaciones de mantenimiento de la paz.

2. Alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

- 29C.24 Debido a su carácter facilitador, el objetivo está en línea con todos los ODS.

3. Resultado notable previsto para 2020

Tecnología para lograr unas Naciones Unidas conectadas

La reforma de la gestión ha revitalizado la TIC en la Secretaría mediante la fusión de las capacidades, los conocimientos y la experiencia de la Oficina con los del antiguo subprograma 6 del programa 4 del plan por programas bienal para el período 2018-2019. La Oficina, en calidad de entidad unificada y programa emblemático de TIC de la Secretaría, es ahora más eficaz y tiene más flexibilidad para proporcionar soluciones y lograr la excelencia operacional.

En 2018 la Oficina se centró en modernizar y consolidar 33 sistemas fragmentados y complicados de correo electrónico en una plataforma basada en la nube y en garantizar la plena implantación de la nueva tecnología. Se siguieron consolidando y optimizando la red y los centros de hospedaje de datos. Los centros de datos altamente virtualizados en Valencia (España) y Brindisi (Italia) albergan ahora los sistemas de información más importantes, como Umoja, y en 2018 pasaron a ser el centro neurálgico digital de la Secretaría. Por esa razón, el Centro de Control de Redes y el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios supervisaron los centros de datos las 24 horas del día los siete días de la semana. La Oficina también prestó apoyo a todas las conferencias intergubernamentales, actos especiales no previstos en el calendario y videoconferencias.

Desafío y respuesta

El desafío era que, tras la introducción de Unite Mail, faltaban herramientas que impulsaran y fomentaran la colaboración en la Secretaría y entre la Secretaría y otros organismos, fondos y programas de las Naciones Unidas. Por ejemplo, el Secretario General no podía enviar comunicaciones importantes a todo el personal de la Secretaría instantáneamente.

Por ello, en 2020 el subprograma seguirá desplegando instrumentos de colaboración e instrumentos de autoservicio de inteligencia institucional basados en la nube y ampliando la nube híbrida institucional, de conformidad con la estrategia de computación en la nube de la Secretaría. También seguirá reforzando los servicios del Centro de Control de Redes y el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios. Los clientes seguirán utilizando el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios como punto de contacto único para solicitar apoyo.

Resultado y demostración

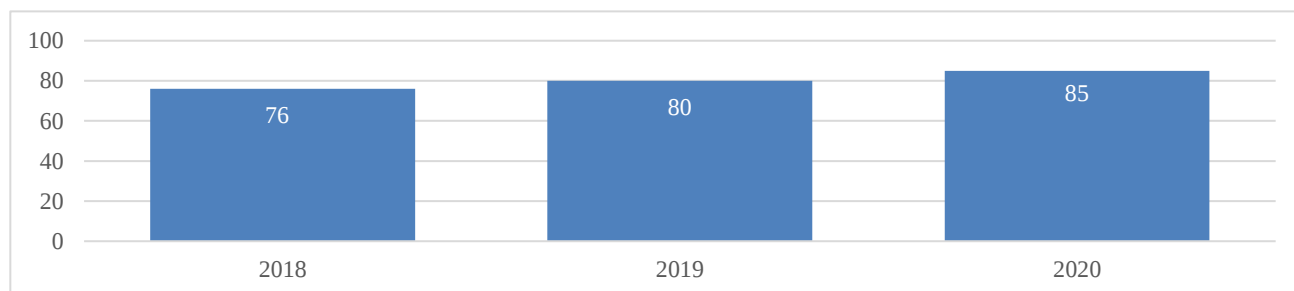
Se espera que los entregables previstos contribuyan al resultado, a saber, mejorar la capacidad de comunicación y colaboración entre departamentos, oficinas y misiones del personal. Del mismo modo, el personal y las unidades

locales podrán producir sus propios productos de inteligencia institucional, facilitando así la adopción de decisiones de forma descentralizada y local.

El resultado, si se logra, se demostrará con un mayor porcentaje de satisfacción de los clientes, pasando del 76 % en 2018 al 85 % en 2020, como se indica en la figura.

El resultado, si se logra, demostrará los progresos realizados en 2020 para alcanzar colectivamente el objetivo.

Medidas de la ejecución: satisfacción de los clientes (porcentaje)



- 29C.25 La Oficina seguirá guiándose por todos los mandatos que se le han encomendado, que constituyen el marco legislativo de sus entregables.

4. Entregables del período 2018-2020

- 29C.26 En el cuadro 29C.2 se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2018-2020 que contribuyeron y se prevé que contribuirán al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro 29C.2

Subprograma 2: entregables del período 2018-2020, por categoría y subcategoría

	2018 Previstos	2018 Reales	2019 Previstos	2020 Previstos
Entregables cuantificados				
A. Facilitación de procesos intergubernamentales y órganos de expertos				
Servicios de conferencias y de secretaría para reuniones (número de sesiones de tres horas)			26 910	26 910
Entregables no cuantificados				
E. Entregables facilitadores				
Tecnología de la información y las comunicaciones				
Equipo informático e infraestructura				
Programas informáticos y aplicaciones				

5. Diferencias más significativas en los entregables

Diferencias entre las cifras reales y previstas en 2018

- 29C.27 La diferencia en servicios de conferencias y de secretaría para reuniones se debió principalmente a un aumento del número de reuniones por un incremento importante de la demanda de los clientes.



Subprograma 3

Soluciones institucionales

1. Objetivo

- 29C.28 El objetivo al que contribuye este subprograma es garantizar la ejecución eficaz y eficiente de los mandatos de las entidades de la Secretaría.

2. Alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

- 29C.29 Debido a su carácter facilitador, el objetivo está en línea con todos los ODS.

3. Resultados notables previstos para 2020

Acceso global a aplicaciones en cualquier momento y en cualquier lugar

Hasta 2018 las aplicaciones institucionales se centraban en su mayoría en la automatización de los procesos administrativos y los servicios transaccionales conexos abarcados por los sistemas básicos de la Organización.

Desafío y respuesta

El desafío era adaptar esos sistemas e introducir nuevas soluciones para apoyar la agenda de reforma y sus pilares clave de desarrollo, gestión y paz y seguridad, así como sus respectivos programas de trabajo. Para cumplir la ambición y lograr los objetivos de la reforma se necesita una fuerza de trabajo global flexible, dinámica y móvil que tenga acceso en tiempo real a la información, los instrumentos y los datos necesarios para trabajar según este nuevo enfoque. Al mismo tiempo, la Organización se enfrenta a una deuda técnica por la pluralidad de aplicaciones independientes heredadas que obstaculizan el desarrollo de nuevas soluciones de sustitución.

Por ello, en 2020 el subprograma acelerará la transición de aplicaciones heredadas a soluciones institucionales comunes desarrolladas en plataformas estándar, alojadas en la nube y que cumplan los requisitos institucionales en materia de seguridad y arquitectura, lo que permitirá proporcionar aplicaciones aptas para dispositivos móviles que respondan a las necesidades complejas del personal de la Secretaría en diversos ámbitos temáticos. Todos los miembros del personal deben poder buscar a otros miembros y contactar con ellos de forma segura, mediante llamadas de voz o de vídeo, y localizar y compartir información de forma individual o en grupo, independientemente del dispositivo que utilicen. La Oficina facilitará estas capacidades básicas de comunicación y colaboración realizando mejoras importantes en plataformas estándar. Esas capacidades permitirán, por ejemplo, a un equipo que proporcione respuesta humanitaria tras un desastre crear rápidamente un espacio seguro de colaboración en el que compartir datos, informes y documentos en tiempo real con personal autorizado de las Naciones Unidas en la Sede y sobre el terreno, y con asociados que participen en la respuesta sin solicitar apoyo de TIC. Este modelo de autoservicio permitirá a los miembros del personal participar en conferencias telefónicas y videoconferencias y elaborar conjuntamente documentos en tiempo real desde su escritorio o su dispositivo móvil, ya sea en la oficina o durante un viaje. El conjunto de instrumentos de comunicación y colaboración servirá de apoyo al personal y le permitirá responder a situaciones diarias y extraordinarias.

Resultado y demostración

Se espera que los entregables previstos contribuyan al resultado, a saber, un mejor acceso a la información, la colaboración y las comunicaciones entre miembros del personal desde cualquier emplazamiento y desde múltiples dispositivos, lo que permitirá disponer de una fuerza de trabajo global flexible y capaz de responder a diversas

situaciones y mejorará la productividad y la eficacia del personal en la ejecución de los mandatos de las Naciones Unidas.

El resultado, si se logra, se demostrará con el porcentaje de los miembros del personal que utilicen de forma activa instrumentos de colaboración y comunicación y con un aumento de las soluciones accesibles desde cualquier emplazamiento y desde múltiples dispositivos, como se indica en el cuadro.

El resultado, si se logra, demostrará los progresos realizados en 2020 para alcanzar colectivamente el objetivo.

Medidas de la ejecución:

2018	2019	2020
Pocos miembros del personal tienen acceso a instrumentos de colaboración y comunicación	Más miembros del personal utilizan de forma activa instrumentos de colaboración y comunicación	Mayor porcentaje de los miembros del personal que utilizan de forma activa instrumentos de colaboración y comunicación; mayor número de soluciones accesibles desde cualquier emplazamiento y desde múltiples dispositivos

- 29C.30 El subprograma seguirá guiándose por todos los mandatos que se le han encomendado, que constituyen el marco legislativo de sus entregables.

4. Entregables del período 2018-2020

- 29C.31 En el cuadro 29C.3 se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables para 2020 que se prevé que contribuirán al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro 29C.3

Subprograma 3: entregables para 2020, por categoría y subcategoría

Entregables no cuantificados

E. Entregables facilitadores

Tecnología de la información y las comunicaciones

Programas informáticos y aplicaciones

Anexo Ejecución del programa en 2018¹

Sección 29 Servicios de gestión y de apoyo

Subsección 29E Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Subprograma 5 Gestión y coordinación estratégicas de la tecnología de la información y las comunicaciones

Componente 1 Estructura de gestión de la tecnología

1. Objetivo

- A.1 El objetivo al que contribuye este componente es garantizar la coherencia y la coordinación eficaces y eficientes de las funciones de TIC en toda la Secretaría.

2. Resultado notable de 2018

Uso simplificado de la tecnología de la información y las comunicaciones mediante una gestión dinámica de la tecnología

En 2018 la Oficina inició un examen amplio de los procedimientos técnicos de TIC a raíz de una recomendación al respecto de la Junta de Auditores. Esos procedimientos se diseñaron para garantizar la coherencia de los sistemas de TIC en toda la Secretaría y el uso armonizado de los recursos de TIC, de conformidad con la estrategia de TIC. Esto es importante, por ejemplo, en el caso de entidades que no están administradas por la Secretaría pero tienen oficinas en sus locales. Dado que la mayoría de los procedimientos técnicos se elaboraron hace varios años y a fin de reflejar los cambios tecnológicos, se elaboró un calendario de revisión para examinar y actualizar los 22 procedimientos técnicos de TIC existentes. Por ejemplo, las vulnerabilidades de seguridad en el sitio web señaladas en 2018 fueron la prueba de que era necesario revisar los requisitos mínimos de seguridad de los sitios web de las Naciones Unidas.



*Definición de políticas en materia de tecnología de la información.
Fuente: Internet*

¹ El presente documento refleja un cambio en la estructura programática para 2020. Por ese motivo, se incluye el presente anexo, con información sobre la ejecución de los programas para 2018 que sigue la estructura programática de ese año.

Resultado y demostración

Los entregables contribuyeron al resultado, a saber, un entorno de trabajo para el personal de las Naciones Unidas tecnológicamente armonizado. El resultado se demuestra, por ejemplo, con la simplificación del acceso de los usuarios mediante la eliminación del requisito de cambiar con frecuencia la contraseña a la vez que se aumenta su complejidad para reforzar la seguridad.

El resultado demuestra los progresos realizados en 2018 para alcanzar colectivamente el objetivo.

- A.2 Uno de los resultados previstos para 2018, a saber, la optimización del uso de los recursos de TIC y el acceso eficiente a la información dentro de las organizaciones de las Naciones Unidas y entre ellas mediante la formulación y adopción de políticas, procedimientos y directrices en materia de TIC, y el establecimiento de marcos y procesos de gobernanza de la TIC, que figura en el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2018-2019, se logró, como demuestra la revisión del marco normativo para profesionales de la TIC.

3. Entregables del período 2018-2020

- A.3 En el cuadro que sigue se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2018-2020 que contribuyeron y se prevé que contribuirán al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro A.1

Subprograma 5, componente 1: entregables del período 2018-2020, por categoría y subcategoría

Entregables no cuantificados

E. Entregables facilitadores

Tecnología de la información y las comunicaciones

Componente 2

Armonización de la tecnología con la labor central de las Naciones Unidas

1. Objetivo

- A.4 El objetivo al que contribuye este componente es asegurar que los programas de tecnología de las Naciones Unidas y la aplicación de todos los elementos de la estrategia de TIC faciliten la labor de las Naciones Unidas.

2. Resultado notable de 2018

Transición tecnológica fluida para la reforma del pilar de desarrollo

En 2018 la Organización experimentó varias transformaciones, entre ellas, las reformas de los pilares de gestión, paz y seguridad y desarrollo. La Oficina veló por que la tecnología, los datos y la información prestaran apoyo a la nueva estructura de reforma y facilitaran la ejecución conjunta de los mandatos.

Por ejemplo, la reforma del pilar de desarrollo tuvo como consecuencia la desvinculación del sistema de coordinadores residentes del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y su integración en la Secretaría. Para ello, fue necesario, entre otras cosas, armonizar e integrar la tecnología de la información para prestar un apoyo continuo a los usuarios afectados por la reforma. Se elaboraron planes que incluían opciones de apoyo y modelos futuros relacionados con los servicios de TIC y las medidas necesarias para lograr una transición fluida de las funciones de TIC.

Entre estas medidas figuraban el calendario y la secuencia de acciones y los arreglos específicos para la transición del personal y el apoyo operacional.



*Unir entidades de las Naciones Unidas en torno a servicios de TIC.
Fuente: Naciones Unidas*

Resultado y demostración

Los entregables contribuyeron al resultado, a saber, una transición eficaz en lo relativo a la tecnología utilizada por el personal del sistema de coordinadores residentes.

Prueba de ello es la integración en la Secretaría de las funciones de TIC de la Oficina de Coordinación de Operaciones para el Desarrollo, que ofrece planes para la transición de locales, bienes y servicios.

El resultado demuestra los progresos realizados en 2018 para alcanzar colectivamente el objetivo.

-
- A.5 Uno de los resultados previstos para 2018, a saber, programas, servicios e infraestructura de TIC eficaces que facilitarían la labor de las Naciones Unidas, que figura en el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2018-2019, se logró, como demuestra el establecimiento de un entorno de TIC que prestó apoyo a la reforma del sistema para el desarrollo y permitió una transición fluida de la Oficina de Coordinación de Operaciones para el Desarrollo a la Secretaría.

3. Entregables del período 2018-2020

- A.6 En el cuadro que sigue se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2018-2020 que contribuyeron y se prevé que contribuirán al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro A.2

Subprograma 5, componente 2: entregables del período 2018-2020, por categoría y subcategoría

Entregables no cuantificados

E. Entregables facilitadores

Tecnología de la información y las comunicaciones

Componente 3 Análisis e inteligencia institucional

1. Objetivo

- A.7 El objetivo al que contribuye este componente es garantizar que se mejore la adopción de decisiones basada en datos y que se asegure una gestión más eficaz de los recursos y los programas, fortaleciendo la rendición de cuentas mediante el aprovechamiento de la información relativa a las esferas administrativas y sustantivas.

2. Resultado notable de 2018

Medidas para la adopción de decisiones basada en datos

Las soluciones innovadoras de análisis e inteligencia institucional desempeñan una función esencial en las iniciativas de las Naciones Unidas para aumentar la rendición de cuentas.

En 2018 la Oficina elaboró una serie de tableros de instrumentos de gestión en colaboración con oficinas del Departamento de Gestión y Umoja que proporcionan información fundamental necesaria para el trabajo diario de los administradores. Los tableros abarcan en la actualidad el presupuesto y las finanzas, los recursos humanos, las adquisiciones y los viajes y utilizan datos generados en los sistemas operativos clave de la Organización, como Umoja e Inspira. Se presenta la información utilizando una visualización avanzada que permite representar de forma simple conjuntos complejos de datos. Más de 80 entidades en toda la Secretaría pueden acceder ya, por ejemplo, a datos relativos a miembros del personal que ofrecen detalles sobre su dependencia orgánica, lugar de destino, género, región o categoría media.



Muestra de un tablero de instrumentos de gestión. Fuente: Naciones Unidas

Resultado y demostración

Los entregables contribuyeron al resultado, a saber, un acceso más oportuno y fiable a información esencial. El resultado se demuestra, por ejemplo, con la capacidad de consultar de forma sintética y en tiempo real la estructura, las vacantes y las contribuciones de los Estados Miembros y con los comentarios positivos de los usuarios a este respecto. Los comentarios iniciales recibidos de un departamento destacaron la facilidad de acceso para obtener mejor información, especialmente en el nuevo contexto de delegación de autoridad. Además, se alabó la mejora del acceso a la información por la combinación de datos procedentes de múltiples sistemas institucionales en una aplicación centralizada. La naturaleza de esta aplicación, como fuente única de referencia para toda la Secretaría, reduce de forma significativa las incoherencias y las duplicaciones en la presentación de informes. La plataforma tecnológica permitirá que los Estados Miembros puedan acceder en el futuro a datos comparables. El resultado demuestra los progresos realizados en 2018 para alcanzar colectivamente el objetivo.

- A.8 Uno de los resultados previstos para 2018, a saber, el mejoramiento del acceso y la integridad de la información que sirve de apoyo a la adopción fundamentada de decisiones de las Naciones Unidas mediante la entrega de los componentes técnicos de análisis e inteligencia institucional a través del marco de prestación de servicios de TIC, específicamente a través de los centros de aplicaciones institucionales, que figura en el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2018-2019, se logró, como demuestra la disponibilidad de tableros de instrumentos de gestión que proporcionan acceso estándar a sistemas y datos de análisis e inteligencia institucional.

3. Entregables del período 2018–2019

- A.9 En el cuadro que sigue se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2018-2020 que contribuyeron y se prevé que contribuirán al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro A.3

Subprograma 5, componente 3: entregables del período 2018-2020, por categoría y subcategoría

Entregables no cuantificados

E. Entregables facilitadores

Tecnología de la información y las comunicaciones

Componente 4 Desarrollo y apoyo de aplicaciones y sitios web

1. Objetivo

- A.10 El objetivo al que contribuye este componente es elaborar y poner en práctica estrategias de gestión de aplicaciones y sitios web para proporcionar soluciones a nivel de toda la Organización apoyadas en forma virtual, en cumplimiento de las directrices pertinentes sobre seguridad, creación de marcas, multilingüismo y accesibilidad.

2. Resultado notable de 2018

Cambiar la forma de aprender mediante tecnologías innovadoras

En 2018 el componente siguió desarrollando varias soluciones de aprendizaje virtual para la plataforma compartida estándar iLearn. Esta solución conjunta de gestión del aprendizaje en línea está creada con la mejor tecnología y alojada en la nube. Varias entidades de las Naciones Unidas, como la Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico, la Comisión Económica y Social para Asia Occidental, el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, el Departamento de Seguridad, el Departamento de Estrategias, Políticas y



Fuente: Naciones Unidas

Conformidad de la Gestión y el Departamento de Apoyo Operacional utilizan la plataforma para alojar distintos cursos de aprendizaje temáticos y técnicos. La solución iLearn permite a esas y otras entidades y departamentos compartir una tecnología básica común a la vez que les permite adaptar la imagen institucional de sus sitios y portales de aprendizaje respectivos a fin de reflejar su identidad y mandato específicos. Se utiliza la misma tecnología en el módulo de gestión del aprendizaje institucional de Inspira para alojar cursos de aprendizaje obligatorio destinados a personal de la Secretaría. En años anteriores, la formación presencial en aulas era el modelo de aprendizaje dominante; los estudiantes debían desplazarse a emplazamientos concretos para participar en los cursos, lo que acarrea múltiples costos para la Organización, como gastos de viaje, una huella de carbono ambiental negativa y una pérdida de productividad por el tiempo pasado fuera del puesto de trabajo. La Oficina ha puesto en marcha aulas virtuales interactivas a través de internet y cursos de formación en línea a los que se puede acceder en todo el mundo desde cualquier emplazamiento y dispositivo. También ha desarrollado opciones de aprendizaje asincrónico para que los estudiantes participen en cursos de formación cuando su calendario se lo permita desde donde sea más práctico y tengan una experiencia de aprendizaje más personalizada. Existen cursos multilingües que abarcan diversas áreas temáticas, como el desarrollo, el medio ambiente, la agricultura, el género, la migración de poblaciones, los derechos humanos, el mantenimiento de la paz y la TIC. La solución puede ser utilizada por organizaciones, organizaciones no gubernamentales e instituciones educativas de Estados Miembros.

Resultado y demostración

Los entregables contribuyeron al resultado, a saber, un mayor número de oportunidades de aprendizaje justas para personal de las Naciones Unidas y personas interesadas.

El resultado se demuestra, por ejemplo, con los 700.000 estudiantes activos y el número de inscripciones, 1.130.000, en cursos en iLearn.

El resultado demuestra los progresos realizados en 2018 para alcanzar colectivamente el objetivo.

- A.11 Uno de los resultados previstos para 2018, a saber, la armonización del entorno tecnológico y la reducción de la fragmentación al disminuir el número de aplicaciones y sitios web en las Naciones Unidas, lo que reduce los gastos de mantenimiento de las TIC y asegura una presencia en la web uniforme que permite a la Secretaría de las Naciones Unidas cumplir con todas las directrices del Departamento de Información Pública, que figura en el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2018-2019, se logró, como demuestran los importantes avances en el programa de racionalización de las aplicaciones, tras retirarse 300 aplicaciones.

3. Entregables del período 2018-2020

- A.12 En el cuadro que sigue se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2018-2020 que contribuyeron y se prevé que contribuirán al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro A.4

Subprograma 5, componente 4: entregables del período 2018-2020, por categoría y subcategoría

Entregables no cuantificados

E. Entregables facilitadores

Tecnología de la información y las comunicaciones

Componente 5

Fortalecimiento de la seguridad de la información

1. Objetivo

- A.13 El objetivo al que contribuye este componente es velar por la seguridad de la información mediante la reducción del nivel de riesgo para la imagen, los recursos, los datos, las operaciones y la seguridad del personal y los bienes de las Naciones Unidas.

2. Resultado notable de 2018

Modernización de la autenticación de usuario para reducir el riesgo de ciberataques

En 2017 las computadoras de uno de los comités de sanciones del Consejo de Seguridad fueron atacadas por piratas informáticos. Tras descubrir el problema, en 2018 la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones desplegó un nuevo mecanismo de autenticación para aumentar la protección de las cuentas de correo electrónico. Se pidió a los usuarios afectados que cambiaran su contraseña y activaran la autenticación de múltiples factores, lo cual añadió un nivel adicional de seguridad a las cuentas de correo electrónico.



Explotación del código cibernético. Fuente: Reuters

Resultado y demostración

El entregable contribuyó al resultado, a saber, un riesgo menor de ataques de ingeniería social que pongan en peligro las contraseñas dado que se reforzaron los mecanismos de autenticación para acceder a información esencial. El resultado se demuestra, por ejemplo, con el uso de la autenticación de múltiples factores por parte de usuarios de alto riesgo, además de los usuarios de cuentas atacadas y expuestas, para un total de más de 3.500 usuarios de las Naciones Unidas. Al tiempo que se despliega la solución a las oficinas y departamentos de la Secretaría, se está ampliando el servicio de autenticación de múltiples factores a otras entidades y delegados.

El resultado demuestra los progresos realizados en 2018 para alcanzar colectivamente el objetivo.

- A.14 Uno de los resultados previstos para 2018, a saber, el fortalecimiento de los controles y procesos de seguridad de la información en toda la Secretaría y las misiones sobre el terreno, como se señala en el presupuesto por programas propuesto para el bienio 2018-2019, se logró, como demuestra el despliegue de un mecanismo más robusto de autenticación para todos los usuarios de las Naciones Unidas.

3. Entregables del período 2018-2020

- A.15 En el cuadro que sigue se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2018-2020 que contribuyeron y se prevé que contribuirán al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro A.5

Subprograma 5, componente 5: entregables del período 2018-2020, por categoría y subcategoría

Entregables no cuantificados

E. Entregables facilitadores

Tecnología de la información y las comunicaciones

Subprograma 6 Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones

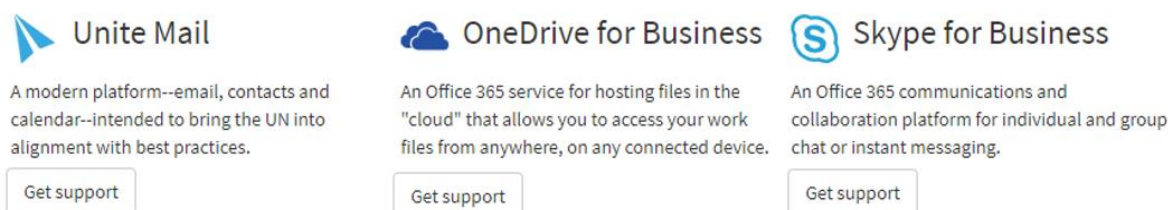
Componente 1 Hospedaje institucional

1. Objetivo

- A.16 El objetivo al que contribuye este componente es facilitar la ejecución del mandato de las Naciones Unidas en todo el mundo asegurando un entorno seguro, coherente y resiliente de infraestructura y hospedaje de aplicaciones de tecnología de la información.

2. Resultado notable de 2018

La oficina en todas partes



La oficina en todas partes. Fuente: página de iSeek sobre Office 365 - <https://iseek.un.org/appcatalog>

En 2018 la Oficina continuó consolidando los centros de datos de todo el mundo en los centros de datos institucionales de Valencia (España) y Brindisi (Italia). Posteriormente se transfirieron todas las aplicaciones institucionales a los centros de datos institucionales. El componente también puso en marcha una estrategia de computación en la nube que contemplaba la creación de un centro de datos híbrido en la nube mediante la conexión de los centros de datos de Valencia, Brindisi y Nueva York a la nube pública.

Además, este componente desplegó herramientas de productividad para oficinas como Unite Mail, OneDrive for Business y Skype for Business para 63.000 usuarios en todo el mundo. El componente también puso a prueba un conjunto amplio de instrumentos de colaboración y de inteligencia institucional que incluía Microsoft Teams, SharePoint Online y Power BI. Los instrumentos están disponibles en plataformas móviles y su despliegue está previsto para 2019 y 2020.

El componente también ha creado el Centro de Control de Redes que trabaja en conjunción con el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios para detectar cualquier cambio en los recursos de TIC y decidir qué medidas tomar para que los servicios de TIC vuelvan a funcionar con normalidad cuando se produce algún cambio.

Resultado y demostración

Los entregables contribuyeron al resultado, a saber, la mejora del acceso a aplicaciones de las Naciones Unidas y una mayor disponibilidad de la red mundial. El resultado se demuestra, por ejemplo, con el hecho de que cada miembro del personal de la Secretaría tenga una sola cuenta de correo electrónico, una libreta de contactos y una plataforma de calendario frente a las 33 plataformas que existían antes de 2018, lo que permitirá unas comunicaciones por voz, datos y vídeo modernas, rápidas y eficaces de fácil acceso para cualquier persona que trabaje para la Secretaría, en cualquier lugar, y con una disponibilidad de la red de infraestructura de las Naciones Unidas del 99,8 %.

El resultado demuestra los progresos realizados en 2018 para alcanzar colectivamente el objetivo.

- A.17 Uno de los resultados previstos para 2018, a saber, la consolidación de las aplicaciones institucionales, que figura en el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2018-2019, se logró, como demuestra la transferencia de todas las aplicaciones institucionales a los centros de datos institucionales.

3. Entregables del período 2018-2020

- A.18 En el cuadro que sigue se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2018-2020 que contribuyeron y se prevé que contribuirán al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro A.6

Subprograma 6, componente 1: entregables del período 2018-2020, por categoría y subcategoría

Entregables no cuantificados

E. Entregables facilitadores

Tecnología de la información y las comunicaciones

Componente 2

Consolidación de redes (conmutación por etiquetas multiprotocolo)

1. Objetivo

- A.19 El objetivo al que contribuye este componente es facilitar a las Naciones Unidas el desempeño eficaz de sus funciones esenciales mediante la aplicación de la red mundial consolidada de conmutación de etiquetas multiprotocolo a fin de permitir una conectividad entre las oficinas segura, fiable y gestionada centralmente para los principales servicios de voz, vídeo y datos.

2. Resultado notable de 2018

Conectar las Naciones Unidas



Conectar las Naciones Unidas. Fuente: sitio web de la Sección de Tecnología sobre el Terreno de las Naciones Unidas: <https://ft.dfs.un.org/situational-awareness-programme-update>

En 2018 la Oficina, en colaboración con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, ultimó la puesta en servicio de la red única mundial de las Naciones Unidas. La fiabilidad y la seguridad de la infraestructura de red de la Organización es esencial para las aplicaciones y los servicios de voz, vídeo y datos suministrados a 594 emplazamientos y más de 60.000 miembros del personal de la Secretaría en entidades encargadas del mantenimiento de la paz y entidades que no tienen dicho mandato.

Resultado y demostración

Los entregables contribuyeron al resultado, a saber, mejor procesamiento de datos y mayor fiabilidad de la red para las entidades en todo el mundo.

El resultado se demuestra, por ejemplo, con una disponibilidad de más del 99 % de aplicaciones como Umoja e Inspira y la aplicación de gestión del combustible y las raciones.

El resultado demuestra los progresos realizados en 2018 para alcanzar colectivamente el objetivo.

-
- A.20 Uno de los resultados previstos para 2018, a saber, menor tiempo de inaccesibilidad de la red gracias a su estructuración y a la supervisión de la seguridad en toda la red institucional, que figura en el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2018-2019, se logró, como demuestra la disponibilidad de más del 99 % de aplicaciones como Umoja e Inspira y la aplicación de gestión del combustible y las raciones.

3. Entregables del período 2018-2020

- A.21 En el cuadro que sigue se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2018-2020 que contribuyeron y se prevé que contribuirán al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro A.7

Subprograma 6, componente 2: entregables del período 2018-2020, por categoría y subcategoría

Entregables no cuantificados

E. Entregables facilitadores

Tecnología de la información y las comunicaciones

Componente 3 Servicio Institucional de Asistencia

1. Objetivo

- A.22 El objetivo al que contribuye este componente es mejorar la capacidad de la Secretaría para desempeñar sus actividades sustantivas y funcionales asegurando la disponibilidad, el mantenimiento y el apoyo eficaces de los sistemas institucionales de TIC y proporcionando un entorno moderno, seguro y que cuente con apoyo en toda la Secretaría.

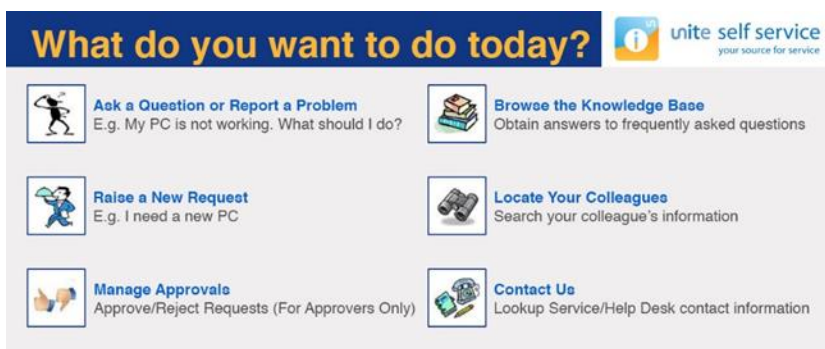
2. Resultado notable de 2018

Un número para todos los problemas relacionados con la TIC

En 2018 el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios prestó asistencia de forma ininterrumpida a solicitudes de servicio relacionadas con aplicaciones institucionales, como las soluciones Umoja e Inspira y la aplicación de gestión del combustible y las raciones.

Resultado y demostración

El entregable contribuyó al resultado, a saber, mayor puntualidad en la resolución de problemas de clientes relacionados con la TIC.



¿Qué desea hacer hoy? Fuente: sitio web de la Sección de Tecnología sobre el Terreno de las Naciones Unidas <https://ft.dfs.un.org/unite-ineed-and-unite-self-service-dfs>

El resultado se demuestra, por ejemplo, con una mayor satisfacción de los clientes, como se desprende del hecho de que el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios recibió un 76 % de comentarios positivos, resolvió 150.000 solicitudes de servicio al año y redujo el tiempo de resolución de las solicitudes de servicio. Se supervisa constantemente el rendimiento mediante informes continuos y periódicos basados en datos y que tienen en consideración el tiempo útil real de servicio y la satisfacción de los clientes.

El resultado demuestra los progresos realizados en 2018 para alcanzar colectivamente el objetivo.

- A.23 Uno de los resultados previstos para 2018, a saber, mayor capacidad de la Secretaría para proporcionar apoyo mundial las 24 horas a las aplicaciones institucionales que resulte en una solución más rápida de los incidentes y un aumento de la satisfacción de los clientes, que figura en el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2018-2019, se logró, como demuestra el hecho de que el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios resolvió 150.000 solicitudes de servicio al año y el porcentaje de satisfacción general de los usuarios fue del 76 %.

3. Entregables del período 2018-2020

- A.24 En el cuadro que sigue se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2018-2020 que contribuyeron y se prevé que contribuirán al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro A.8

Subprograma 6, componente 3: entregables del período 2018-2020, por categoría y subcategoría

Entregables no cuantificados

E. Entregables facilitadores

Tecnología de la información y las comunicaciones

Componente 4 Incorporación de Umoja

1. Objetivo

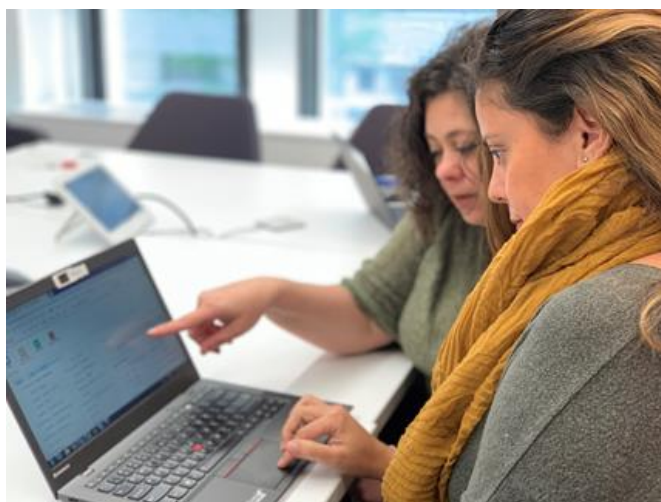
- A.25 El objetivo al que contribuye este componente es promover el cambio institucional sostenible asegurando la continua viabilidad de la principal iniciativa de gestión del cambio de la Organización y velar por que se mantenga la iniciativa de transformación Umoja mediante su incorporación en las capacidades existentes en materia de tecnología.

2. Resultado notable de 2018

Actividades más eficaces de gestión de los recursos humanos

En años anteriores, la prestación de apoyo experto al personal era principalmente responsabilidad del equipo del proyecto Umoja. En 2018 se siguió avanzando en la incorporación de Umoja transfiriendo actividades del equipo del proyecto Umoja a la Oficina mediante un enfoque basado en la ejecución por etapas. Se actualizaron los conocimientos del personal de la Oficina a fin de prestar apoyo a los especialistas y las oficinas ejecutivas de recursos humanos que utilizaban Umoja.

Se creó y formó un equipo de expertos en procesos institucionales altamente complejos relacionados con los recursos humanos y funciones de Umoja. La Oficina impartió 20 sesiones de capacitación para la comunidad de recursos humanos a fin de aumentar los conocimientos sobre Umoja; ejecutó 80 pruebas de secuencias de comandos para garantizar la calidad de las nuevas funciones; configuró en Umoja los datos de 300 elementos relacionados con los recursos humanos; y realizó una limpieza de datos de personal de las oficinas de los centros de información del Departamento de Información Pública para migrarlos a Umoja.



*Gestión de los recursos humanos en las Naciones Unidas.
Fuente: Naciones Unidas*

Resultado y demostración

Los entregables contribuyeron al resultado, a saber, el funcionamiento eficaz de actividades de recursos humanos que dependían de Umoja en toda la Organización.

El resultado se demuestra, por ejemplo, con la tramitación y la resolución oportuna de 917 solicitudes de servicio.

El resultado demuestra los progresos realizados en 2018 para alcanzar colectivamente el objetivo.

-
- A.26 Uno de los resultados previstos para 2018, a saber, el funcionamiento eficaz y el apoyo permanente de la aplicación de Umoja mediante un enfoque basado en la ejecución por etapas de su incorporación en la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, que figura en el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2018-2019, se logró, como demuestra el traspaso con éxito previsto en los planes para las fases 1 y 2 a fin de incorporar Umoja, incluida la infraestructura, así como el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios, las interfaces de aplicaciones, la elaboración de informes de inteligencia institucional, la gestión de SAP HANA y el apoyo en materia de recursos humanos.

3. Entregables del período 2018-2020

- A.27 En el cuadro que sigue se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2018-2020 que contribuyeron y se prevé que contribuirán al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro A.9

Subprograma 6, componente 4: entregables del período 2018–2020, por categoría y subcategoría

Entregables no cuantificados

E. Entregables facilitadores

Tecnología de la información y las comunicaciones

Componente 5 Servicios de radiodifusión y apoyo a las conferencias

1. Objetivo

- A.28 El objetivo al que contribuye este componente es asegurar el funcionamiento eficiente y eficaz de la Secretaría en lo que respecta a sus instalaciones de conferencias, operaciones de radiodifusión y servicios de videoconferencia.

2. Resultado notable de 2018

Funcionamiento eficaz de los procesos intergubernamentales

En 2018 el componente siguió proporcionando asistencia de forma ininterrumpida para todas las actividades previstas en el calendario establecido por el Comité de Conferencias. El rendimiento se supervisa permanentemente mediante informes constantes y periódicos basados en datos sobre las actividades celebradas. Además, el componente sigue prestando apoyo a clientes en todo el mundo mediante la provisión de videoconferencias de alta calidad.



Sala de control del Centro de Crisis y Operaciones de las Naciones Unidas en la Sede durante una videoconferencia múltiple sobre Burundi.
Fuente: sitio web de la Sección de Tecnología sobre el Terreno
<https://ft.dfs.un.org/vc-service-marks-decade-peacekeeping>

Resultado y demostración

Los entregables contribuyeron al resultado, a saber, el funcionamiento eficaz de procesos intergubernamentales.

El resultado se demuestra, por ejemplo, con una resolución más rápida de incidentes y un 80 % de comentarios positivos de los clientes en relación con más de 20.000 actividades.

El resultado demuestra los progresos realizados en 2018 para alcanzar colectivamente el objetivo.

- A.29 Uno de los resultados previstos para 2018, a saber, la prestación de un apoyo eficaz a las reuniones, incluidas las reuniones y los actos de carácter virtual en las Naciones Unidas, en particular mediante el uso de modalidades como la automatización y la autooperación, según proceda, que figura en el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2018-2019, se logró, como demuestra el 80 % de comentarios positivos recibidos en relación con más de 20.000 actividades.

3. Entregables del período 2018-2020

- A.30 En el cuadro que sigue se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2018-2020 que contribuyeron y se prevé que contribuirán al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro A.10

Subprograma 6, componente 5: entregables del período 2018-2020, por categoría y subcategoría

	<i>2018 Previstos</i>	<i>2018 Reales</i>	<i>2019 Previstos</i>	<i>2020 Previstos</i>
Entregables cuantificados				
A. Facilitación de procesos intergubernamentales y órganos de expertos				
Servicios de conferencias y de secretaría para reuniones (número de sesiones de tres horas)	13 440	20 704		
Entregables no cuantificados				
E. Entregables facilitadores				
Tecnología de la información y las comunicaciones				

B. Propuestas de recursos relacionados y no relacionados con puestos para 2020

Sinopsis

29C.32 El total de recursos necesarios para 2020, que incluye los recursos del presupuesto ordinario, otros recursos prorrateados y los recursos extrapresupuestarios previstos, se indica en la figura 29C.II y en el cuadro 29C.4.

Figura 29C.II
2020 en cifras



Nota: Estimación antes del ajuste.

Cuadro 29C.4

Sinopsis de los recursos financieros y humanos, por componente, subprograma y fuente de financiación

(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	<i>Presupuesto ordinario</i>			<i>Otros recursos prorrateados</i>			<i>Recursos extrapresupuestarios</i>			<i>Total</i>		
	2019 <i>Consignación</i>	2020 <i>Estimación (antes del ajuste)</i>	<i>Diferencia</i>	2019 <i>Estimación</i>	2020 <i>Estimación</i>	<i>Diferencia</i>	2019 <i>Estimación</i>	2020 <i>Estimación</i>	<i>Diferencia</i>	2019 <i>Estimación</i>	2020 <i>Estimación</i>	<i>Diferencia</i>
Recursos financieros												
Dirección y gestión ejecutivas	2 819,2	2 894,9	75,7				115,4	115,4		2 934,6	3 010,3	75,7
Programa de trabajo												
1. Estrategia e innovación tecnológica	10 971,7	10 336,5	(635,2)	1 521,8	1 521,8	–	8 248,8	8 248,8	–	20 742,3	20 107,1	(635,2)
2. Apoyo a las operaciones	19 338,8	20 545,4	1 206,6	7 098,0	7 098,0	–	32 369,2	32 369,2	–	58 806,0	60 012,6	1 206,6
3. Soluciones institucionales	14 704,6	14 708,3	3,7	10 165,1	31 611,8	21 446,7	9 259,3	9 259,3	–	34 129,0	55 579,4	21 450,4
Subtotal, programa de trabajo	45 015,1	45 590,2	575,1	18 784,9	40 231,6	21 446,7	49 877,3	49 877,3	–	113 677,3	135 699,1	22 021,8
Total	47 834,3	48 485,1	650,8	18 784,9	40 231,6	21 446,7	49 992,7	49 992,7	–	116 611,9	138 709,4	22 097,5
Recursos relacionados con puestos												
Dirección y gestión ejecutivas	16	17	1							16	17	1
Programa de trabajo										–	–	–
1. Estrategia e innovación tecnológica	38	35	(3)	4	4					42	39	(3)
2. Apoyo a las operaciones	65	77	12	28	28		12	12		105	117	12
3. Soluciones institucionales	53	54	1	22	22					75	76	1
Subtotal, programa de trabajo	156	166	10	54	54		12	12		222	232	10
Total	172	183	11	54	54		12	12		238	249	11

Sinopsis de los recursos del presupuesto ordinario

29C.33 Los recursos del presupuesto ordinario propuestos para 2020, incluido el desglose de los cambios en los recursos, según proceda, se reflejan en los cuadros 29C.5 a 29C.7. Las propuestas reflejan las reducciones que han sido posibles, en parte, al establecimiento de prioridades para los trabajos; el examen y la racionalización de los contratos y los servicios; la racionalización de los activos existentes; y la ampliación de la vida útil de los activos. En los componentes respectivos se ofrecen más detalles al respecto. El total de recursos propuesto permitiría un cumplimiento pleno, eficiente y eficaz de los mandatos.

Cuadro 29C.5

Evolución de los recursos financieros, por componente y categoría principal de gastos

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	Cambios						2020 Estimación (antes del ajuste)	Ajuste	2020 Estimación (después del ajuste)	
	2018 Gastos	2019 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total				Porcentaje
Componente										
Dirección y gestión ejecutivas		2 819,2	–	–	75,7	75,7	2,7	2 894,9	80,2	2 975,1
Programa de trabajo		45 015,1	31,4	–	543,7	575,1	1,3	45 590,2	1 322,0	46 912,2
Total		47 834,3	31,4	–	619,4	650,8	1,4	48 485,1	1 402,2	49 887,3
Categoría principal de gastos										
Relacionados con puestos		21 552,2	31,4	–	1 001,8	1 033,2	4,8	22 585,4	991,9	23 577,3
No relacionados con puestos		26 282,1	–	–	(382,4)	(382,4)	(1,5)	25 899,7	410,3	26 310,0
Total		47 834,3	31,4	–	619,4	650,8	1,4	48 485,1	1 402,2	49 887,3

Cuadro 29C.6

Evolución de los recursos humanos (de plantilla), por categoría

	Cambios				2020 Estimación	Diferencia
	2019 Aprobados	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros		
Cuadro Orgánico y categorías superiores						
SSG	1	—	—	—	—	—
D-2	1	—	—	—	1	—
D-1	5	—	—	1	6	1
P-5	15	—	—	1	16	1
P-4 ^a	24	—	—	(1)	23	(1)
P-3	36	—	—	—	36	—
P-2/1	12	—	—	(1)	11	(1)
Subtotal	94	—	—	—	94	—

		Cambios				
	2019 Aprobados	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	2020 Estimación	Diferencia
Cuadro de Servicios Generales						
Categoría principal	15	–	–	1	16	1
Otras categorías	62	–	–	9	71	9
Subtotal	77	–	–	10	87	10
Otros						
Contratación local	1	–	–	1	2	1
Subtotal	1	–	–	1	2	1
Total	172	–	–	11	183	11

^a Incluye un puesto temporario (P-4).

Nota: En el anexo II se desglosan los cambios en los puestos por componente, subprograma y categoría de los puestos.

Abreviación: SSG, Subsecretario General.

Dirección y gestión ejecutivas

- 29C.34 En virtud de las resoluciones de la Asamblea General [69/262](#), [70/248](#) y [71/272](#) B, se reafirmó y fortaleció el liderazgo centralizado del Oficial Principal de Tecnología de la Información en cuanto a la seguridad de la información y a la dirección general y la realización de las actividades de TIC en la Organización. El Oficial Principal de Tecnología de la Información continuará proporcionando una dirección estratégica integral y un liderazgo centralizado para la elaboración y puesta en marcha de la TIC en toda la Organización y la planificación y coordinación de las actividades de TIC en toda la Secretaría, incluida la infraestructura y los sistemas institucionales, a fin de lograr la coherencia y la coordinación en materia de TIC en la labor de las Naciones Unidas y entre la Secretaría y los fondos, programas y organismos especializados de la Organización. La Oficina del Oficial Principal de Tecnología de la Información ayuda en la planificación estratégica y la gestión generales, coordina los trabajos de las dependencias orgánicas internas y sirve de enlace con los jefes de tecnología de la información y las comunicaciones de otros departamentos, oficinas y lugares de destino de las Naciones Unidas.
- 29C.35 De conformidad con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en particular la meta 12.6 de los ODS, en la que se alienta a las organizaciones a que incorporen la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes, y en cumplimiento del mandato transversal establecido en el párrafo 19 de la resolución [72/219](#) de la Asamblea General, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones está integrando prácticas de gestión ambiental en sus operaciones. En 2018, cabe destacar el aumento significativo de la prestación de servicios de videoconferencia, que contribuyó a reducir los viajes y las repercusiones ambientales conexas. En 2020, la Oficina seguirá aumentando las opciones de comunicación para los clientes a fin de reducir aún más la necesidad de realizar viajes y continuará reduciendo su huella de infraestructura en los centros de datos, gracias a una mayor transferencia a la nube, reduciendo así sus efectos ambientales.
- 29C.36 En el cuadro 29C.7 se presenta información sobre el cumplimiento de los plazos de presentación de documentos y de reserva anticipada de pasajes de avión.

Cuadro 29C.7

Tasa de cumplimiento

(En porcentaje)

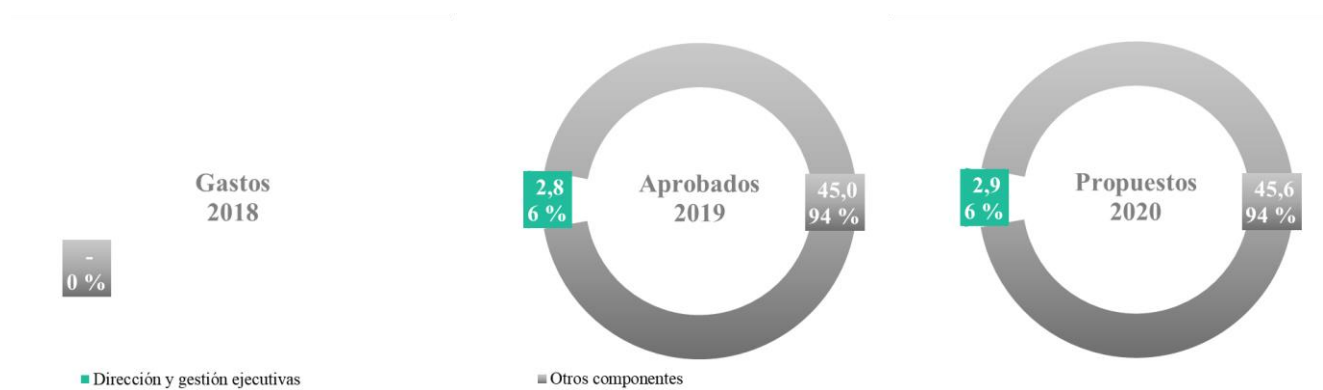
	2018 Prevista	2018 Real	2019 Prevista	2020 Prevista
Presentación puntual de la documentación	100	100	100	100
Compra de pasajes aéreos al menos 2 semanas antes del inicio del viaje	100	49,5	100	100

29C.37 Los recursos del presupuesto ordinario propuestos para 2020 ascienden a 2.894.900 dólares y reflejan un aumento de 75.700 dólares respecto de la consignación para 2019. En las figuras 29C.III a 29C.V y el cuadro 29C.8 se indican detalles adicionales al respecto.

Figura 29C.III

Recursos para la dirección y la gestión ejecutivas (porcentaje del presupuesto ordinario)

(En millones de dólares de los Estados Unidos)



Cuadro 29C.8

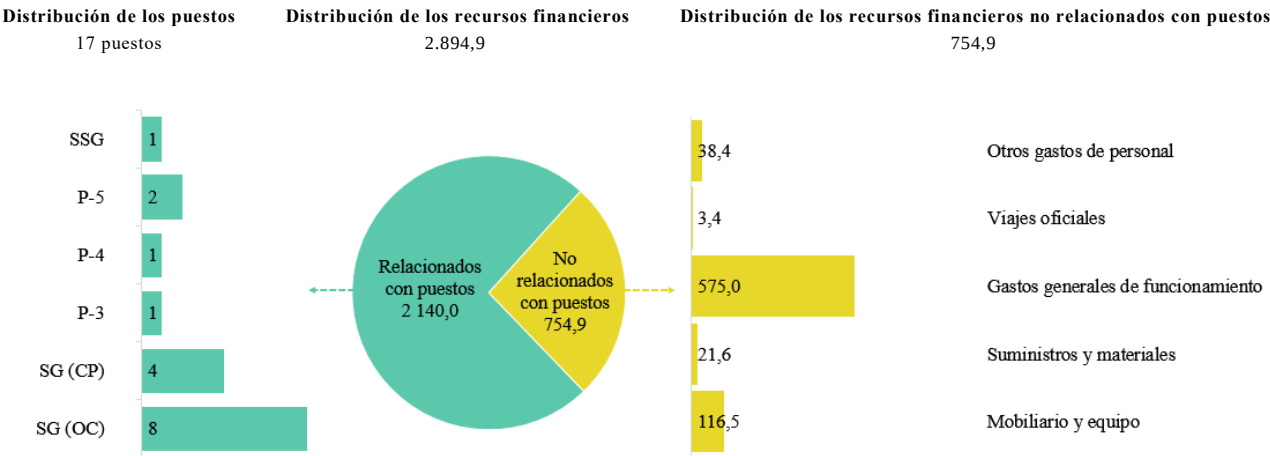
Dirección y gestión ejecutivas: evolución de los recursos financieros y humanos

(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	2018 Gastos	2019 Consignación	Cambios				2020 Estimación (antes del ajuste)	
			Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total Porcentaje		
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos		1 903,2	—	—	236,8	236,8	12,4	2 140,0
No relacionados con puestos		916,0	—	—	(161,1)	(161,1)	(17,6)	754,9
Total		2 819,2	—	—	75,7	75,7	2,7	2 894,9
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		4	—	—	1	1	25,0	5
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		12	—	—	—	—	—	12
Total		16	—	—	1	1	6,3	17

Figura 29C.IV
Dirección y gestión ejecutivas: distribución de los recursos propuestos para 2020 (antes del ajuste)

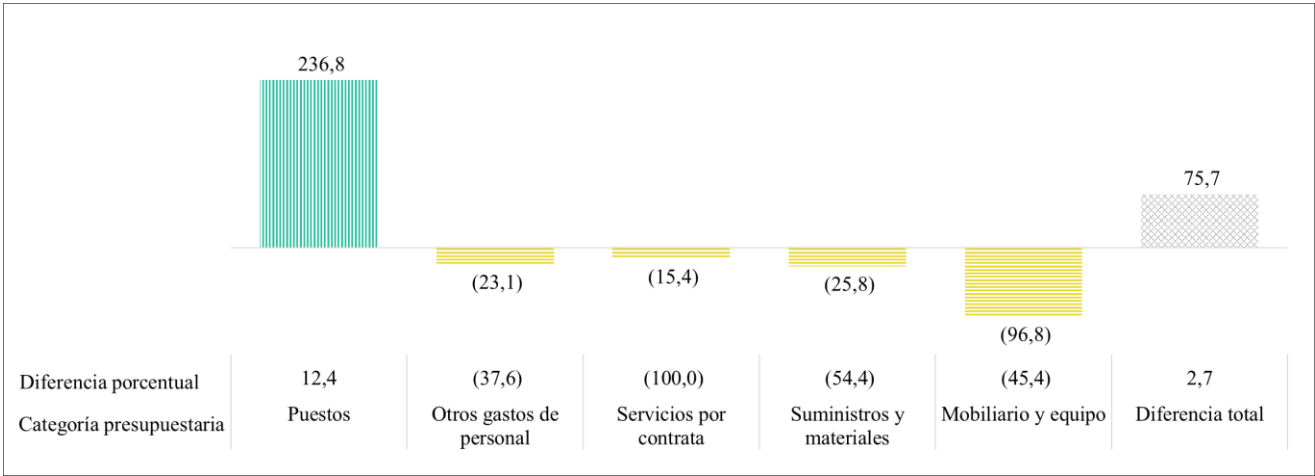
(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)



Abreviaciones: SSG, Subsecretario General; SG (CP), Cuadro de Servicios Generales (categoría principal); SG (OC), Cuadro de Servicios Generales (otras categorías).

Figura 29C.V
Dirección y gestión ejecutivas: diferencia entre los recursos propuestos para 2020 y la consignación para 2019, por categoría presupuestaria

(En miles de dólares de los Estados Unidos)



29C.38 El aumento neto de 75.700 dólares refleja:

Otros cambios. Esto incluye: a) la reclasificación propuesta de un puesto de Auxiliar de Personal (Cuadro de Servicios Generales (otras categorías)) como Auxiliar Superior de Personal (Cuadro de Servicios Generales (categoría principal)) como resultado de las funciones adicionales asignadas al puesto, incluso servir de punto focal en la Oficina del Oficial Principal de Tecnología e Información respecto de diversas cuestiones sustantivas y operacionales, incluida la preparación de notas informativas detalladas, documentos y presentaciones sobre finanzas, recursos humanos, gestión de contratos, y la gestión de proyectos, etc., para la Subsecretaría General; y b) la redistribución entrante propuesta de un Oficial Administrativo Superior (P-5) del subprograma 1 en la Oficina del Oficial

Principal de Tecnología de la Información para brindar apoyo en la gestión, la supervisión y la ejecución de su labor programática. Esto se compensa en parte por las reducciones en los recursos no relacionados con puestos a raíz de una disminución de las necesidades para otros gastos de personal (23.100 dólares), servicios por contrata (15.400 dólares), suministros y materiales (25.800 dólares) y mobiliario y equipo (96.800 dólares).

29C.39 El componente cuenta con el apoyo de recursos extrapresupuestarios, estimados en 115.400 dólares, que proporcionarían recursos no relacionados con puestos, como se refleja en el cuadro 29C.4. Los recursos se utilizarán para apoyar la planificación y coordinación de las actividades de tecnología de la información y las comunicaciones en toda la Secretaría.

Programa de trabajo

29C.40 Los recursos del presupuesto ordinario propuestos para 2020 ascienden a 45.590.300 dólares y reflejan un aumento de 575.100 dólares respecto de la consignación para 2019. En las figuras 29C.VI y 29C.VII y el cuadro 29C.9 se indican detalles adicionales al respecto.

Figura 29C.VI

Recursos para el programa de trabajo (porcentaje del presupuesto ordinario)

(En millones de dólares de los Estados Unidos)



Cuadro 29C.9

Programa de trabajo: evolución de los recursos financieros y humanos

(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

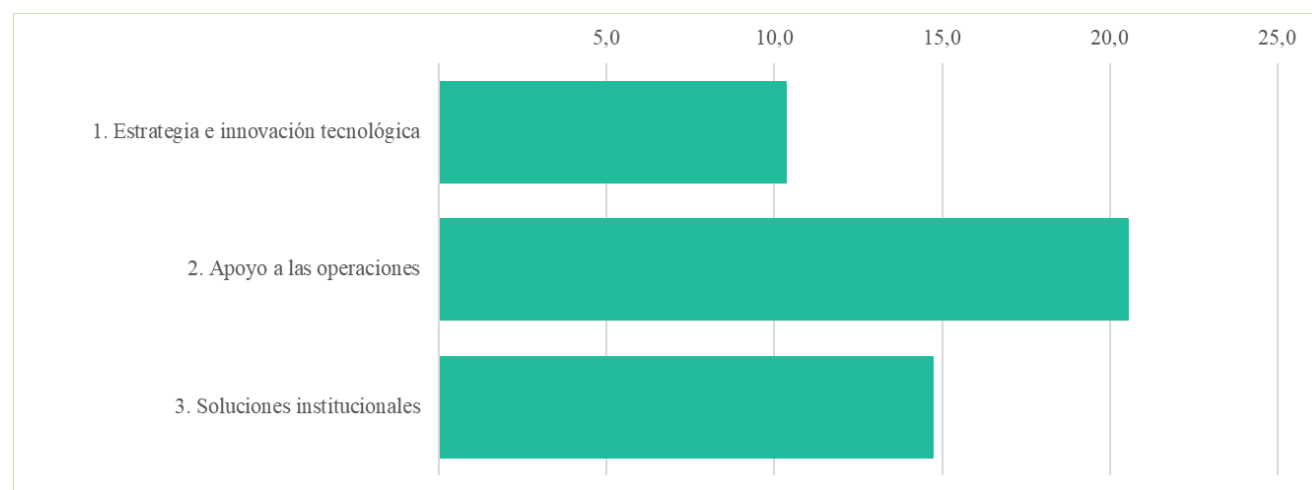
		Cambios					2020
	2018	2019	Ajustes	Mandatos			Estimación
	Gastos	Consignación	técnicos	nuevos o	Otros	Total	Porcentaje
				ampliados			(antes del ajuste)
Recursos financieros, por subprograma							
1.	Países menos adelantados	10 971,7	–	–	(635,2)	(635,2)	(5,8)
2.	Países en desarrollo sin litoral	19 338,8	–	–	1 206,6	1 206,6	6,2
3.	Pequeños Estados insulares en desarrollo	14 704,6	31,4	–	(27,7)	3,7	0,0
Total		45 015,1	31,4	–	543,7	575,1	1,3

	2018 Gastos	2019 Consignación	Cambios				2020 Estimación (antes del ajuste)	
			Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total		Porcentaje
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos		19 649,0	31,4	–	765,0	796,4	4,1	20 445,4
No relacionados con puestos		25 366,1	–	–	(221,3)	(221,3)	(0,9)	25 144,8
Total		45 015,1	31,4	–	543,7	575,1	1,3	45 590,2
Recursos humanos, por subprograma								
1. Países menos adelantados		38	–	–	(3)	(3)	(7,9)	35
2. Países en desarrollo sin litoral		65	–	–	12	12	18,5	77
3. Pequeños Estados insulares en desarrollo		53	–	–	1	1	1,9	54
Total		156	–	–	10	10	6,4	166

Figura 29C.VII

Distribución de los recursos propuestos para 2020 por subprograma

(En millones de dólares de los Estados Unidos)



Subprograma 1 Estrategia e innovación tecnológica

- 29C.41 Los recursos del presupuesto ordinario propuestos para 2020 ascienden a 10.336.500 dólares y reflejan una disminución neta de 635.200 dólares respecto de la consignación para 2019. En el cuadro 29C.10 y las figuras 29C.VIII y 29C.IX se indican detalles adicionales al respecto.

Cuadro 29C.10

Subprograma 1: evolución de los recursos financieros y humanos

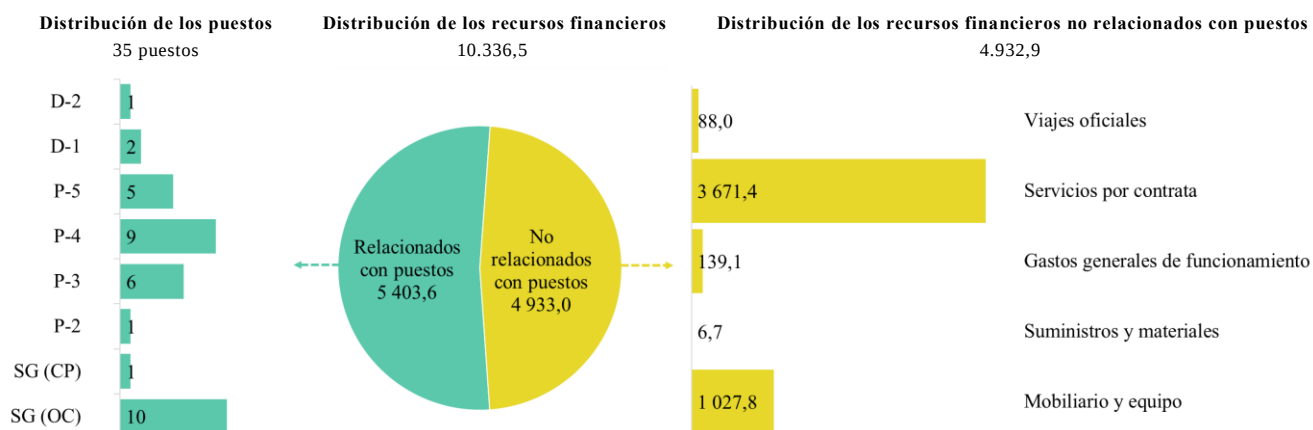
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	2018 Gastos	2019 Consignación	Cambios					2020 Estimación (antes del ajuste)
			Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos		5 764,4	–	–	(360,8)	(360,8)	(6,3)	5 403,6
No relacionados con puestos		5 207,3	–	–	(274,4)	(274,4)	(5,3)	4 932,9
Total		10 971,7	–	–	(635,2)	(635,2)	(5,8)	10 336,5
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		26	–	–	(2)	(2)	(7,7)	24
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		12	–	–	(1)	(1)	(8,3)	11
Total		38	–	–	(3)	(3)	(7,9)	35

Figura 29C.VIII

Subprograma 1: distribución de los recursos propuestos para 2020 (antes del ajuste)

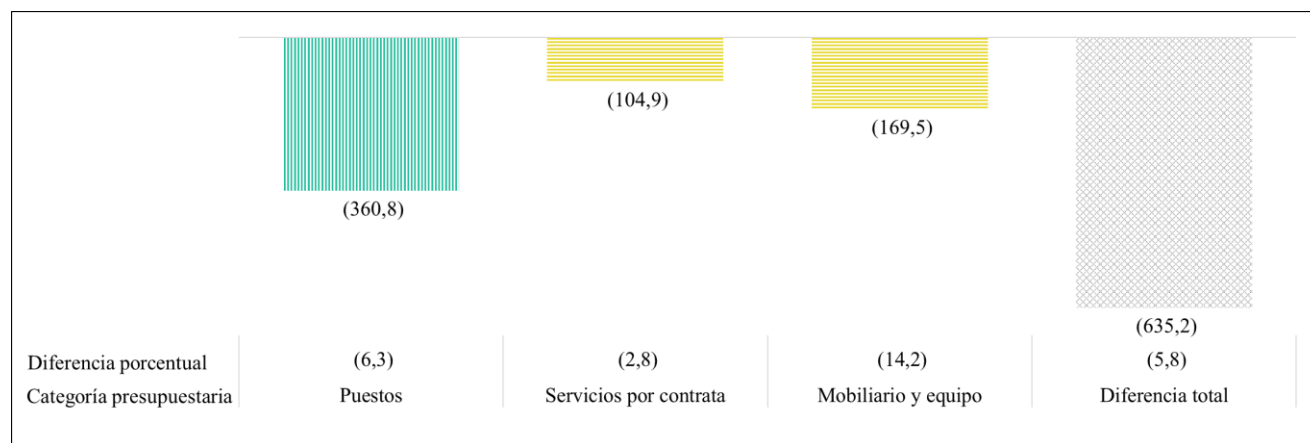
(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)



Abreviaciones: SG (CP), Cuadro de Servicios Generales (categoría principal); SG (OC), Cuadro de Servicios Generales (otras categorías).

Figura 29C.IX
Subprograma 1: diferencia entre los recursos propuestos para 2020 y la consignación para 2019, por categoría presupuestaria

(En miles de dólares de los Estados Unidos)



29C.42 La disminución neta de 635.200 dólares refleja:

Otros cambios:

- a) La reducción neta de 360.800 dólares en recursos relacionados con puestos se refiere a:
 - i) La propuesta de reclasificar tres puestos en la Sección de Ciberseguridad: un puesto de Oficial Superior de Sistemas de Información (P-5) como Jefe del Servicio de Sistemas de Información (D-1) y dos puestos de Oficial de Sistemas de Información (P-4) como Oficial Superior de Sistemas de Información (P-5) a fin de fortalecer la seguridad de la información. Habida cuenta del recrudecimiento de las amenazas cibernéticas, es fundamental que las Naciones Unidas garanticen un enfoque coherente y armonizado de la seguridad de la información en toda la Secretaría. Esto está resultando 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 las Naciones Unidas. 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 lo tanto, es necesario un cambio proporcional en la gestión de la ciberseguridad por parte de las Naciones Unidas, por lo que las reclasificaciones mencionadas se proponen teniendo en cuenta la mayor complejidad y responsabilidad de estas funciones;
 - ii) La propuesta de reclasificar dos puestos en la División de Políticas, Estrategia y Gobernanza: un puesto de Oficial Adjunto de Sistemas de Información (P-2) como Oficial de Sistemas de Información (P-3) y un puesto de Oficial de Sistemas de Información (P-3) como puesto de P-4. Estas reclasificaciones a una categoría superior responden a la necesidad de coordinar una amplia gama de actividades de auditoría interna y externa y de prestar apoyo directo a los directores de programas con miras a mejorar la alineación de los programas de tecnología de la información y las comunicaciones con la labor sustantiva de las Naciones Unidas, de conformidad con la nueva estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones. Las funciones de los puestos también implican una mayor responsabilidad financiera y la supervisión de apoyo de los recursos contractuales dentro de la División. Además, ha aumentado la importancia de supervisar la gobernanza y de formular políticas, funciones que significan un mayor nivel de responsabilidad;

- iii) La redistribución de siete puestos: un puesto de Jefe de la Sección de Gestión de la Información (P-5) de Nueva York en Viena, dentro del subprograma; un puesto de Oficial Administrativo Superior (P-5) en la Oficina del Oficial Principal de Tecnología de la Información; tres puestos de Oficial de Sistemas de Información (1 P-4 y 2 P-3) en el subprograma 3; un puesto de Oficial de Sistemas de Información (P-4) del subprograma 2, para fortalecer la gestión del desempeño, la supervisión del cumplimiento y la gobernanza de la gestión de proyectos de TIC; y un puesto de Oficial Adjunto de Sistemas de Información (P-2) del subprograma 3 para fortalecer el equipo de análisis e inteligencia institucional;
- iv) La supresión de un puesto de Auxiliar de Sistemas de la información (Cuadro de Servicios Generales (otras categorías));
- b) La disminución de 274.400 dólares en recursos no relacionados con puestos se refiere a las menores necesidades para servicios por contrata y mobiliario y equipo.
- 29C.43 El subprograma cuenta con otros recursos prorrateados, estimados en 1.521.800 dólares, que sufragarían cuatro puestos, y con recursos extrapresupuestarios, estimados en 8.248.800 dólares, como se refleja en el cuadro 29C.4. Los recursos brindarían apoyo al subprograma en: a) las verificaciones del cumplimiento, las evaluaciones de la seguridad de la información y el fortalecimiento de las medidas de seguridad; b) la coordinación de las actividades de planificación de la recuperación en casos de desastre; y c) el suministro de Laboratorios de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas para seguir apoyando la implementación de los ODS en colaboración con los Estados Miembros.

Subprograma 2 Apoyo a las operaciones

- 29C.44 Los recursos del presupuesto ordinario propuestos para 2020 ascienden a 20.545.400 dólares y reflejan un aumento de 1.206.600 dólares respecto de la consignación para 2019. En el cuadro 29C.11 y las figuras 29C.X y 29C.XI se indican detalles adicionales al respecto.

Cuadro 29C.11

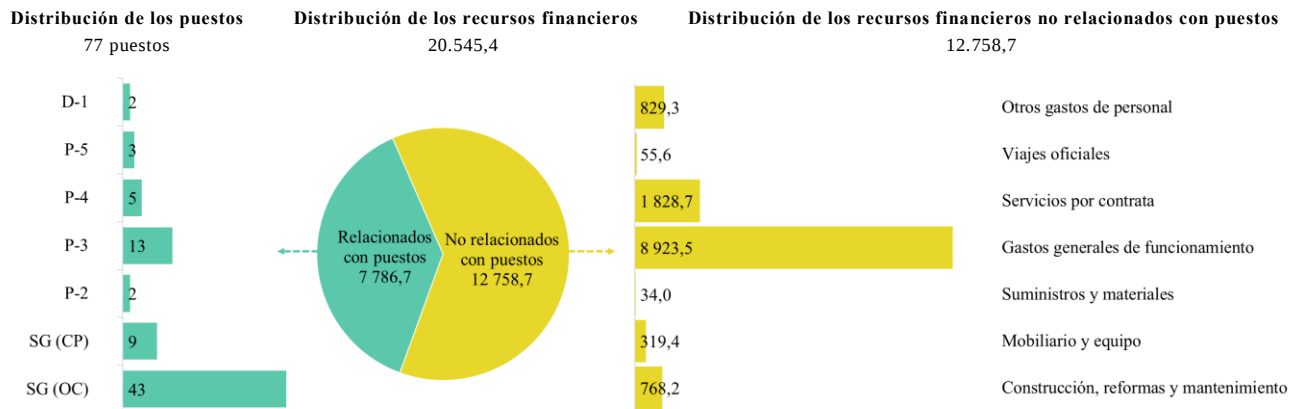
Subprograma 2: evolución de los recursos financieros y humanos

(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	2018 Gastos	2019 Consignación	Cambios					2020 Estimación (antes del ajuste)
			Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos		6 864,9	–	–	921,8	921,8	13,4	7 786,7
No relacionados con puestos		12 473,9	–	–	284,8	284,8	2,3	12 758,7
Total		19 338,8	–	–	1 206,6	1 206,6	6,2	20 545,4
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		26	–	–	(1)	(1)	(3,8)	25
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		39	–	–	13	13	33,3	52
Total		65	–	–	12	12	18,5	77

Figura 29C.X
Subprograma 2: distribución de los recursos propuestos para 2020 (antes del ajuste)

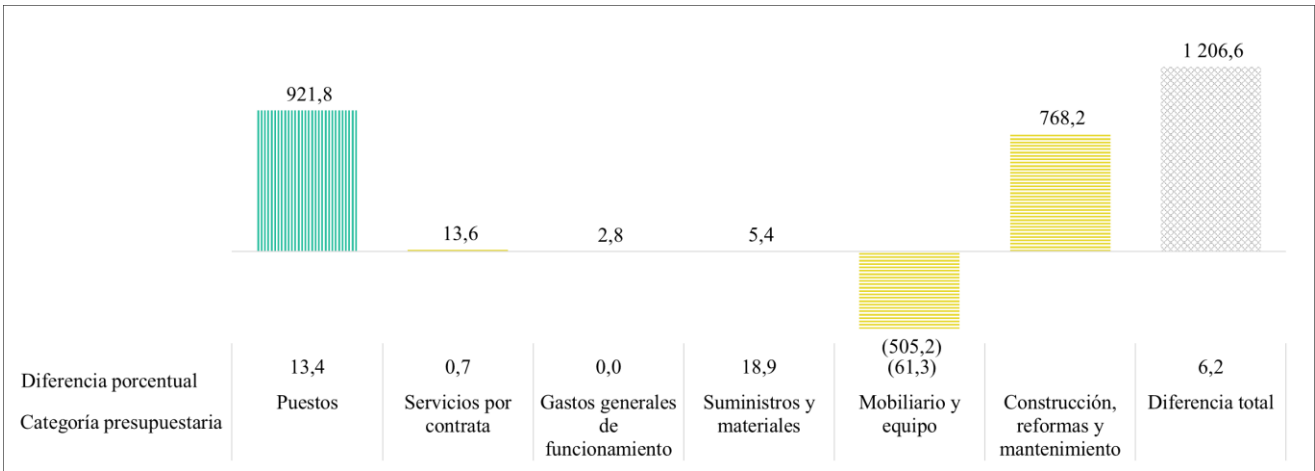
(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)



Abreviaciones: SG (CP), Cuadro de Servicios Generales (categoría principal); SG (OC), Cuadro de Servicios Generales (otras categorías).

Figura 29C.XI
Subprograma 2: diferencia entre los recursos propuestos para 2020 y la consignación para 2019, por categoría presupuestaria

(En miles de dólares de los Estados Unidos)



29C.45 El aumento de 1.206.600 dólares refleja:

Otros cambios:

- a) La propuesta de redistribución entrante de 12 puestos (1 del Cuadro de Servicios Generales (categoría principal) y 11 del Cuadro de Servicios Generales (otras categorías)) de la sección 2, Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias, para integrar funciones de TIC de conformidad con la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones;
- b) La propuesta de redistribución saliente de un puesto de Oficial de Sistemas de Información (P-4) en el subprograma 1 y de distribución entrante de un puesto de Auxiliar de Sistemas de Información (Cuadro de Servicios Generales (otras categorías)) del subprograma 3 para prestar apoyo administrativo al Servicio de Gestión de Servicios Regionales;

- c) Las necesidades adicionales en la partida de recursos no relacionados con puestos reflejan la redistribución entrante de la sección 33, Construcción, reformas, mejoras y trabajos importantes de mantenimiento, de fondos aprobados anteriormente en esa sección, pero que estaban relacionados con las actividades de mantenimiento operacional y, por lo tanto, no cumplían los criterios de gastos capitalizables con arreglo a las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público respecto de la administración de bienes.

29C.46 El subprograma cuenta con: a) recursos extrapresupuestarios, estimados en 32.369.200 dólares, que sufragarían 12 puestos y recursos no relacionados con puestos, como se refleja en el cuadro 29C.4. Los recursos sufragarían los gastos de funcionamiento, mantenimiento y apoyo de la infraestructura de tecnología de TIC de los centros de datos institucionales de Valencia (España) y Brindisi (Italia), así como el apoyo a los servicios de asistencia a los usuarios; y b) otros recursos prorrateados, estimados en 7.098.000 dólares, para sufragar 28 puestos y recursos no relacionados con puestos con cargo a la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz.

Subprograma 3 Soluciones institucionales

29C.47 Los recursos del presupuesto ordinario propuestos para 2020 ascienden a 14.708.300 dólares y reflejan un aumento neto de 3.700 dólares respecto de la consignación para 2019. En el cuadro 29C.12 y las figuras 29C.XII y 29C.XIII se indican detalles adicionales al respecto.

Cuadro 29C.12

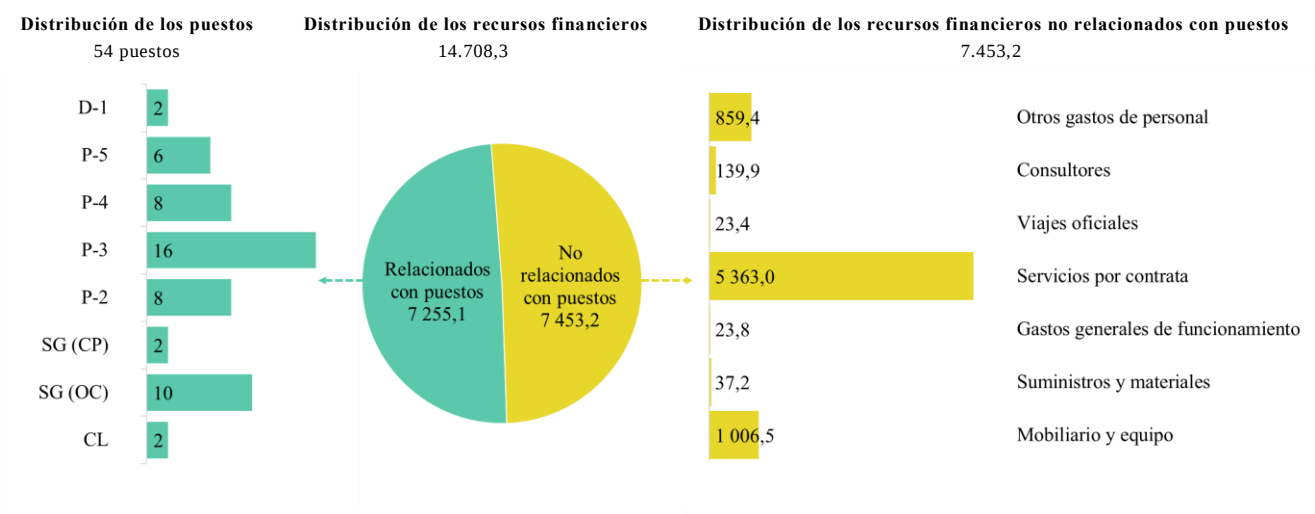
Subprograma 3: evolución de los recursos financieros y humanos

(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	2018 Gastos	2019 Consignación	Cambios					2020 Estimación (antes del ajuste)
			Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos		7 019,7	31,4	–	204,0	235,4	3,4	7 255,1
No relacionados con puestos		7 684,9	–	–	(231,7)	(231,7)	(3,0)	7 453,2
Total		14 704,6	31,4	–	(27,7)	3,7	–	14 708,3
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		38	–	–	2	2	5,3	40
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		14	–	–	(2)	(2)	(14,3)	12
Contratación local		1	–	–	1	1	100	2
Total		53	–	–	1	1	1,9	54

Figura 29C.XII
Subprograma 3: distribución de los recursos propuestos para 2020 (antes del ajuste)

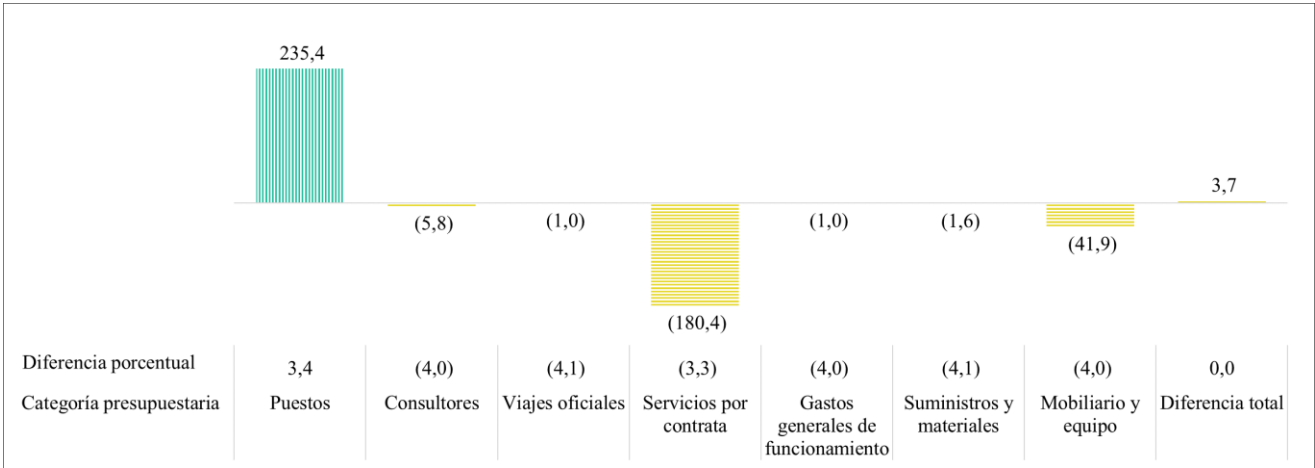
(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)



Abreviaciones: CL, contratación local; SG (CP), Cuadro de Servicios Generales (categoría principal); SG (OC), Cuadro de Servicios Generales (otras categorías).

Figura 29C.XIII
Subprograma 3: diferencia entre los recursos propuestos para 2020 y la consignación para 2019, por categoría presupuestaria

(En miles de dólares de los Estados Unidos)



29C.48 La disminución neta de 3.700 dólares refleja principalmente:

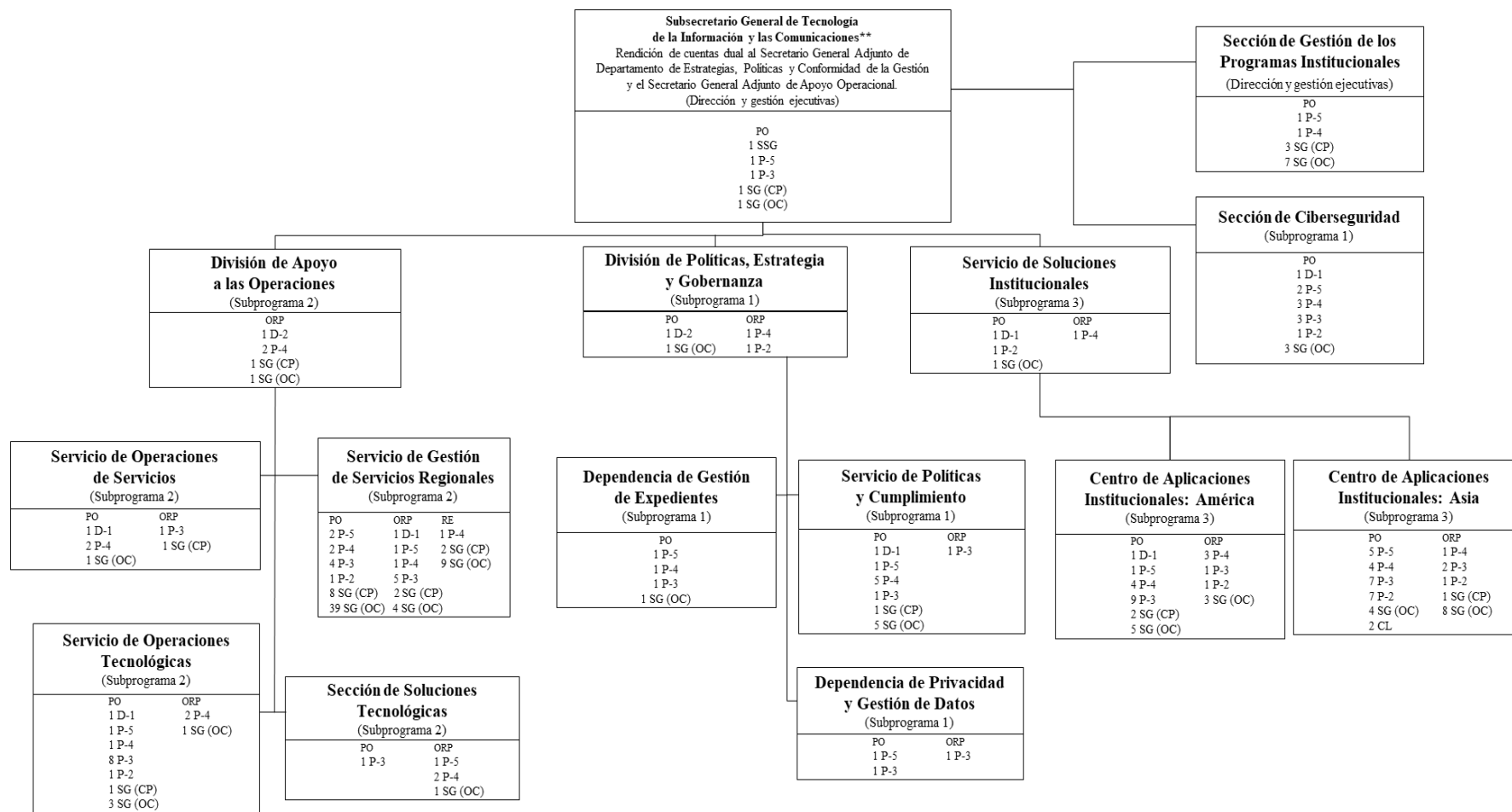
- Ajustes técnicos.** El aumento de 31.400 dólares en los recursos relacionados con puestos refleja el efecto demorado de los puestos aprobados para el bienio 2018-2019 por la Asamblea General en su resolución [72/263 A](#);
- Otros cambios.** La disminución neta de 27.700 dólares obedece a:
 - La redistribución saliente propuesta de un puesto de Oficial Adjunto de Sistemas de Información (P-2) en el subprograma 1;

- ii) La redistribución entrante propuesta de tres puestos de Oficial de Sistemas de Información (1 P-4 y 2 P-3) del subprograma 1 para fortalecer el apoyo a las aplicaciones y la gestión de proyectos;
- iii) La redistribución propuesta dentro del subprograma de un puesto de Jefe de la Sección de Gestión de la Información (P-5) de Nueva York en Bangkok, un Oficial de Sistemas de Información (P-3) de Nueva York en Valencia y un puesto de Auxiliar de Sistemas de Información (Servicios Generales (categoría principal)) de Nueva York en Valencia (contratación local) a fin de fortalecer la presencia de la Oficina en esas ubicaciones;
- iv) La reducción de los recursos no relacionados con puestos, debido a la reubicación de los trabajos y recursos por contrata en Bangkok y Valencia

29C.49 El subprograma cuenta con: a) recursos extrapresupuestarios, estimados en 9.259.300 dólares, que sufragarían recursos no relacionados con puestos, como se refleja en el cuadro 29C.4; y b) otros recursos prorrateados, estimados en 31.611.800 dólares para sufragar 22 puestos y recursos no relacionados con puestos con cargo a la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz. El aumento de 21.446.700 dólares obedece a la inclusión de los costos de mantenimiento y apoyo de Umoja en otros recursos prorrateados para la Oficina en 2020. Los recursos sufragarían el mantenimiento y apoyo de aplicaciones, principalmente para los sistemas electrónicos del equipo de propiedad de los contingentes, el sistema electrónico de gestión del combustible, el sistema electrónico de gestión de raciones y el componente de mantenimiento de la paz de las aplicaciones institucionales, como Umoja, iNeed, Unite ID e Inspira.

Anexo I

Organigrama y distribución de los puestos para 2020



Abreviaciones: CL, contratación local; PO, presupuesto ordinario; ORP, otros recursos prorrateados; RE, recursos extrapresupuestarios; SG (CP), Cuadro de Servicios Generales (categoría principal); SG (OC), Cuadro de Servicios Generales (otras categorías); SGA, Secretario General Adjunto; SSG, Subsecretario General.

Anexo II

Sinopsis de los cambios que se proponen en los puestos de plantilla y temporarios, por componente y subprograma

	<i>Puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Descripción</i>	<i>Motivo del cambio</i>
Dirección y gestión ejecutivas	1	P-5	Redistribución de 1 puesto de Oficial Administrativo Superior del subprograma 1 en la Oficina del Oficial Principal de Tecnología de la Información	Apoyo a la Oficina del Oficial Principal de Tecnología de la Información en la gestión, supervisión y ejecución de su programa de trabajo
	(1) SG (OC) 1 SG (CP)		Reclasificación de 1 puesto de Auxiliar de Personal (Cuadro de Servicios Generales (otras categorías)) como Auxiliar Superior de Personal (Cuadro de Servicios Generales (categoría principal))	Las funciones aumentarán al servir de punto focal de la Oficina del Oficial Principal de Tecnología de la Información para varias tareas sustantivas y operacionales
Subprograma 1 Estrategia e innovación tecnológica	(1)	P-5	Redistribución de 1 puesto de Oficial Administrativo Superior (P-5) en la Oficina del Oficial Principal de Tecnología de la Información	Apoyo a la Oficina del Oficial Principal de Tecnología de la Información en la gestión, supervisión y ejecución de su programa de trabajo
	1	P-4	Redistribución de 1 puesto de Oficial de Sistemas de Información del subprograma 2	A fin de fortalecer la gestión del rendimiento de la TIC, la supervisión del cumplimiento y la gobernanza de la gestión de proyectos
	(1)	P-4	Redistribución de 1 puesto de Oficial de Sistemas de Información en el subprograma 3	Proporcionar apoyo a las aplicaciones y administrativo en materia de recursos humanos y presupuesto
	(2)	P-3	Redistribución de 2 puestos de Oficial de Sistemas de Información en el subprograma 3	Prestar asistencia en la gestión de proyectos y apoyo a las aplicaciones
	1	P-2	Redistribución de 1 puesto de Oficial Adjunto de Sistemas de Información (P-2) del subprograma 3	Apoyo al equipo de análisis e inteligencia institucional
	(1) (P-2) 1	P-3	Reclasificación de 1 puesto de Oficial Adjunto de Sistemas de Información (P-2) como Oficial de Sistemas de Información (P-3)	Aumento de la participación y las responsabilidades estratégicas
	(1) P-3 1	P-4	Reclasificación de 1 puesto de Oficial de Sistemas de Información (P-3) como puesto de P-4	Aumento de la participación y las responsabilidades estratégicas
	(1) SG (OC)		Supresión de 1 puesto de Auxiliar de Sistemas de Información	Redistribución del trabajo
	–	P-5	Redistribución de 1 puesto de Jefe de la Sección de Gestión de la Información de Nueva York en Viena	Fortalecer la presencia de la Oficina en Viena
	(1) P-5 1	D-1	Reclasificación de 1 puesto de Oficial Superior de Sistemas de Información (P-5) como Jefe del Servicio de Sistemas de Información (D-1)	Hacer frente al recrudecimiento de las amenazas cibernéticas, como se explica en el 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/73/384).

Parte VIII Servicios de apoyo comunes

	<i>Puestos Categoría</i>	<i>Descripción</i>	<i>Motivo del cambio</i>
	(2) P-4 2 P-5	Reclasificación de 2 puestos de Oficial de Sistemas de Información (P-4) como Oficial Superior de Sistemas de Información (P-5)	Hacer frente al recrudecimiento de las amenazas cibernéticas, como se explica en el 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/73/384).
Subprograma 2 Apoyo a las operaciones	(1) P-4	Redistribución de 1 puesto de Oficial de Sistemas de Información en el subprograma 1	Fortalecer la gestión del rendimiento de la TIC, la supervisión del cumplimiento y la gobernanza de la gestión de proyectos
	1 SG (OC)	Redistribución de 1 puesto de Auxiliar de Sistemas de Información del subprograma 2	Prestar apoyo administrativo al Servicio de Gestión de Servicios Regionales
	12 1 SG (CP) y 11 SG (OC)	Redistribución de 12 puestos del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias	Integración de las funciones de TIC en cumplimiento de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones de las Naciones Unidas
Subprograma 3 Soluciones institucionales	(1) P-2	Redistribución de 1 puesto de Oficial Adjunto de Sistemas de Información en el subprograma 1	Apoyo al equipo de análisis e inteligencia institucional
	– P-5	Redistribución de 1 puesto de Jefe de la Sección de Gestión de la Información de Nueva York en Bangkok	Fortalecer la presencia de la Oficina en Bangkok y Valencia
	– SG (CP)	Redistribución de 1 puesto de Auxiliar de Sistemas de Información de Nueva York en Valencia (CL)	Fortalecer la presencia de la Oficina en Bangkok y Valencia
	– CL	Redistribución de 1 puesto de Auxiliar de Sistemas de Información de Nueva York en Valencia (CL)	Fortalecer la presencia de la Oficina en Bangkok y Valencia
	– P-3	Redistribución de 1 puesto de Oficial de Sistemas de Información de Nueva York en Valencia	Fortalecer la presencia de la Oficina en Bangkok y Valencia
	(1) SG (OC)	Redistribución de 1 puesto de Auxiliar de Sistemas de Información en el subprograma 2	Prestar apoyo administrativo al Servicio de Gestión de Servicios Regionales
	1 P-4	Redistribución de 1 puesto de Oficial de Sistemas de Información del subprograma 1	Fortalecer la gestión de proyectos y el apoyo a las aplicaciones
	2 P-3	Redistribución de 2 puestos de Oficial de Sistemas de Información del subprograma 1	Fortalecer la gestión de proyectos y el apoyo a las aplicaciones
Total	11		

Abreviaciones: SG (OC), Cuadro de Servicios Generales (otras categorías); SG (CP), Cuadro de Servicios Generales (categoría principal); CL, contratación local.