



PRIMER PUNTO DEL ORDEN DEL DIA

**Estrategia de la tecnología
de la información (2007-2009)****Introducción**

1. En la primera reunión (noviembre de 2005) de la Subcomisión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (ICTS), quedó acordado que la Oficina expondría periódicamente su estrategia en materia de tecnología de la información (TI), ya que representaba la base para todas las actividades y proyectos de TI en la OIT. Durante la 295.^a reunión del Consejo de Administración (marzo de 2006), la ICTS celebró una reunión informal de información en la que se llevó a cabo una presentación de la estrategia de TI para el período 2001-2006. Los anteriores ejercicios estratégicos emprendidos por la Oficina abarcaron los períodos 1992-1996 y 1997-2000.¹
2. En el contexto de la estrategia de TI en vigor (2001-2006), se recomendaba llevar a cabo varios proyectos e iniciativas, muchos de los cuales ya se han finalizado, y entre los que cabe destacar los siguientes:
 - puesta en marcha de un Sistema de planificación de recursos de la empresa (ERP) a escala de toda la Oficina;
 - adquisición de un Sistema Electrónico de Gestión de Documentos;
 - modernización de la infraestructura de red, los servidores y la conectividad Internet de la sede;
 - mejora del apoyo de TI a través de herramientas de acceso remoto en la sede y en las oficinas exteriores;
 - reforzamiento y oficialización de la función de seguridad de la TI.
3. Al igual que ocurrió en anteriores ejercicios estratégicos, las consultas con los usuarios representan un primer paso esencial, ya que hacen posible la formulación de una estrategia de TI pertinente y capaz de responder a las necesidades de la Organización. A fin de preparar la nueva estrategia, se celebraron reuniones de consulta con el personal pertinente

¹ Documento GB.270/PFA/8.

de todos los sectores y regiones; se analizaron y abordaron las cuestiones y preocupaciones planteadas.

4. En el presente documento se ofrece un resumen de la próxima estrategia de TI (2007-2009), que se ha concebido en el marco general de la gestión basada en los resultados de la OIT. Es indispensable que la estrategia de TI se adapte a la labor sustantiva que desarrolla la Oficina, y que busque obtener resultados concretos a través de la entrega fiable y oportuna de infraestructura, tecnología y servicios de TI.

Resumen ejecutivo

5. En la estrategia, se define cómo habrá de utilizarse y desarrollarse la tecnología de la información a fin de permitir a la Organización cumplir con su mandato. Se centra en mejorar la documentación, gobernanza, conformidad y normalización de los procesos de TI, con el fin de lograr una mejor adaptación de la TI a los objetivos estratégicos de la Oficina.
6. En el contexto global antes descrito, esta estrategia supone un compromiso para obtener los siguientes resultados relacionados con la TI durante el período 2007-2009:
 - todo el personal se mantiene al tanto de las herramientas, tecnologías y servicios de TI puestos a su disposición para ayudarle a desarrollar su labor;
 - todo el personal tiene acceso al correo electrónico y puede comunicarse en todo momento con todo el mundo;
 - todo el correo electrónico de la OIT está exento de spam no deseado, dentro de los límites de la tecnología de filtrado existente, y es completamente seguro;
 - se dispone de todos los servicios esenciales necesarios para mantener la continuidad de las operaciones en caso de desastre;
 - todo el personal tiene acceso remoto a los servicios esenciales y puede realizar su labor fuera de la Oficina;
 - todas las circulares y demás documentos oficiales de la OIT, cualquiera que sea su formato, están disponibles y pueden ser consultados por medios electrónicos;
 - el personal y los mandantes de la OIT tienen acceso a toda la información fundamental a través de la web;
 - se mejora el rendimiento de todos los sistemas esenciales basados en transacciones;
 - se mejora la colaboración en toda la Oficina a través del uso de las nuevas tecnologías;
 - se consolidan las aplicaciones esenciales a fin de mejorar la eficacia;
 - a través de la automatización se reducen al mínimo los procesos y procedimientos manuales;
 - se controlan los costos.
7. Para la estrategia de TI, resulta fundamental el desarrollo de una infraestructura de TI que propicie la conversión de la OIT en una «organización basada en los conocimientos». Al

partir de la labor que ya se ha realizado y seguir aprovechando el gran potencial que ofrecen la Internet, la Intranet y los sistemas electrónicos de transmisión, se prevé mejorar con esta estrategia el acceso y el intercambio de información y de conocimientos entre el personal de la OIT, los mandantes, los investigadores, otras organizaciones y el público en general.

8. La aplicación de normas y prácticas óptimas reconocidas seguirá siendo un principio director para todas las adquisiciones de programas y material informáticos, para el desarrollo de programas informáticos, las operaciones en curso y los servicios de apoyo. Un elemento clave de la estrategia será un marco de gobernanza para todos los procesos de TI, que tendrá un carácter formal y estará sujeto a auditoría, basado en normas reconocidas tales como COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) e ITIL (Information Technology Infrastructure Library).
9. La OIT seguirá participando activamente en la red ICT, que coordina el intercambio de información en todo el sistema de las Naciones Unidas. Existe una acumulación de conocimientos y experiencias valiosos que ha de compartirse entre numerosas organizaciones que cuentan con infraestructuras, aplicaciones, procesos y retos en materia de TI similares, así como oportunidades para lograr una mayor eficacia a través del desarrollo compartido y la colaboración.
10. Los componentes de la estrategia se han agrupado en tres ámbitos principales: i) servicios de ejecución del programa; ii) infraestructura; y iii) gobernanza, apoyo y formación.

I. Servicios de ejecución del programa

11. La labor en este ámbito tiene como finalidad garantizar que la Organización dispone de los sistemas, aplicaciones y herramientas necesarios para alcanzar de manera eficaz los objetivos de su programa.
12. En la sede, se ha completado la introducción de IRIS (Sistema integrado de información sobre los recursos), que es un sistema de planificación de recursos de la empresa (ERP) basado en la tecnología ORACLE, y que ya funciona al máximo de su capacidad. Las próximas fases consistirán en extender a las oficinas exteriores de la OIT algunos de los componentes clave del sistema, aplicar los cambios en materia de organización a través de procesos mejorados, mejorar la funcionalidad y lograr la integración de esta herramienta con el Sistema Electrónico de Gestión de Documentos (EDMS).
13. La gestión de la información a través de un sistema centralizado es un requisito fundamental para el intercambio de los conocimientos. El despliegue del sistema EDMS en la sede y en las oficinas exteriores será considerado prioritario durante el período estratégico. La introducción de un sistema de este tipo en una organización tan grande como la OIT constituye un desafío principal a escala de las Naciones Unidas. Además de la inversión en material y programas informáticos, requiere el escaneado y el formateo de la información histórica y, más importante aún, cambios en las prácticas y procesos de trabajo. La fase de ejecución se ha desglosado en una serie de subproyectos, cada uno de ellos gestionado por un departamento encargado de asumir su dirección, y todos ellos sometidos a la gobernanza global proporcionada a través de un comité permanente constituido por las principales partes interesadas. Como pudo aprender la Oficina gracias a la experiencia con IRIS, un proyecto principal a escala de toda la organización sólo puede tener éxito si se logra a través de una adecuada gestión del proyecto, la asignación de recursos, el apoyo de las unidades orgánicas y una participación activa de los usuarios.

14. Se actualizarán y mejorarán las herramientas para el trabajo en colaboración. Ahora que el correo electrónico se ha integrado plenamente en la cultura de la Oficina, se prestará atención a nuevas herramientas tales como los foros basados en la web, una práctica de programas informáticos comunes, reuniones en conexión directa, telefonía por Internet y videoconferencias por computadora.

II. Infraestructura

15. Se proseguirá con la mejora continua de la infraestructura de TI, respetando los modelos existentes, a fin de responder a las necesidades en materia de rendimiento, acceso a la información y aplicaciones tanto en el seno de la Oficina como en el exterior, de los mandantes, otras organizaciones y el público en general. Se procederá a actualizar los sistemas empleando un enfoque de cautela para la adopción de nuevas tecnologías.
16. El sistema operativo Linux seguirá siendo la plataforma estándar para los servidores informáticos que proporcionan servicios a escala de toda la Organización. En lo que atañe a los terminales informáticos, aún no existe una alternativa viable a Microsoft Windows y Office; no obstante, se realizará un seguimiento de la evolución de los acontecimientos en relación con los programas informáticos de fuente abierta, que serán experimentados de manera continua como posibles alternativas a los programas informáticos sujetos a patente.
17. Se revisarán los requisitos en materia de conectividad entre la sede y las regiones, y se procederá a una evaluación continua de posibles soluciones, con el fin de permitir a la Oficina sacar partido de la evolución de la tecnología y de las mejoras locales de las infraestructuras de telecomunicaciones.
18. A medida que avanzan las tecnologías, aumenta la demanda de acceso remoto y móvil a los sistemas informáticos de la OIT. Se modernizarán los equipos y las políticas con el fin de responder a esta necesidad.
19. La externalización tanto de la infraestructura como del desarrollo de IRIS ha permitido alcanzar hasta la fecha los objetivos fijados en términos de eficacia en función de los costos y de efectividad. Como ocurre en todo el sistema de las Naciones Unidas, se proseguirá con el estudio de estas opciones de asociación, con el fin de compararlas a la prestación interna de servicios. No obstante, en la estrategia se contempla la retención en la OIT de funciones y conocimientos técnicos especializados fundamentales en relación con las misiones esenciales.
20. El reciente aumento de recursos dedicados a la seguridad en materia de TI permitirá garantizar que la Oficina dispone de una política de seguridad coherente, viable y actualizada, y que ésta se aplica de manera congruente en toda la Oficina y en todos los sistemas. Es preciso supervisar, revisar y reforzar continuamente los sistemas de seguridad a fin de prevenir los ataques y riesgos procedentes de la Internet. Las amenazas exteriores se están haciendo cada vez más sofisticadas y peligrosas; por ejemplo, en marzo de 2004, el 26 por ciento de todos los correos electrónicos de la sede (366.729) se consideró como spam y se logró bloquear; en marzo de 2006, de los 3.244.942 correos entrantes de la sede, el 87 por ciento fue bloqueado por considerarse spam.
21. En términos generales, la dotación de personal para puestos de TI sigue suponiendo un desafío, ya que la OIT tiene que competir con las empresas privadas y organizaciones internacionales que disponen de muchos fondos por los conocimientos especializados y calificaciones de alto nivel que necesita. Por otra parte, el porcentaje de mujeres que obtienen títulos universitarios de TI es menor que el de hombres, lo cual da lugar a un desequilibrio de género en este área. Sin embargo, la dirección de la OIT es claramente

consciente de que deben desplegarse mayores esfuerzos y creatividad para mejorar la situación.

III. Gobernanza, apoyo y formación

22. A lo largo del anterior período estratégico, se ha reforzado la gobernanza en el área de la TI. La Subcomisión ya está en disposición de prestar asistencia a la PFA en la gobernanza de las políticas de TIC de la Oficina. En el plano interno, el Comité consultivo de informática se reúne periódicamente para asesorar acerca de la orientación estratégica de la TI, revisar las principales inversiones en materia de TI, establecer normas y supervisar el cumplimiento de las mismas.
23. La prestación de apoyo, que mejoró de manera importante durante el anterior período estratégico, seguirá perfeccionándose, y se orientará en función de la información facilitada por los usuarios y de los resultados de las encuestas destinadas a medir la satisfacción de los clientes. Se llevará a cabo una revisión y, de ser necesario, una modificación de las prácticas actuales en materia de descentralización en toda la Oficina del apoyo y el desarrollo de aplicaciones de TI, con el fin de asentar una estructura de apoyo más coherente, dinámica, eficiente y eficaz en función de los costos que responda a las normas fijadas en el plano central.
24. Un tema recurrente durante la fase de consultas con los usuarios respecto de la estrategia fue la falta de un mecanismo eficaz de difusión de la información en toda la Oficina. Aunque se publica periódicamente en la Intranet información acerca de nuevas iniciativas de la OIT, muchos funcionarios no tratan de acceder sistemáticamente a dicha información a través de visitas regulares a la Intranet. Se estudiarán mecanismos no invasores para implicar al personal, como son los portales de información adaptados a las referencias y modalidades de trabajo de los usuarios, como posibles plataformas para la difusión de información. Los boletines de difusión general (user broadcast), que se consideran invasores, se han mostrado incapaces de difundir muchas de las informaciones transmitidas, y deben reservarse para las emergencias y los anuncios extraordinarios.
25. El aprendizaje y desarrollo del personal es uno de los principales elementos de la estrategia de recursos humanos (2006-2009). Dado que la TI se ha convertido en una herramienta esencial en el lugar de trabajo, la Oficina de Informática y Comunicaciones (ITCOM) y el Departamento de Desarrollo de los Recursos Humanos seguirán colaborando para concebir programas de aprendizaje de la TI, que incluirán un mayor uso de la web para impartir la formación, tanto en la sede como en las oficinas exteriores.

Recursos

26. Los recursos asignados a ITCOM en el presupuesto ordinario para 2006-2007 ascienden a 24.578.636 dólares de los Estados Unidos, a los que se suma una partida adicional de 670.000 dólares en la categoría de inversiones en tecnologías de la información y de la comunicación (TIC). El éxito a la hora de aplicar la estrategia de TI dependerá de la continuidad en la asignación de recursos del Programa y Presupuesto para apoyar el desarrollo y el mantenimiento de la TI.

Ginebra, 25 de septiembre de 2006.

Este documento se presenta para información.