



PRIMER PUNTO DEL ORDEN DEL DIA

**Estrategia de la tecnología de la información
(2007-2009): informe anual**

1. En la reunión de noviembre de 2007¹, la Subcomisión examinó y aprobó la actualización de la estrategia de la tecnología de la información para 2007-2009. En una reunión oficiosa de la Subcomisión que tuvo lugar durante la reunión del Consejo de Administración de marzo de 2008, la Oficina proporcionó información sobre el estado de avance de la estrategia. En este documento se presenta el primer informe anual sobre los progresos alcanzados en relación con la aplicación de la estrategia.
2. La estrategia gira en torno a 12 iniciativas agrupadas en tres áreas principales, según se indica a continuación:

Servicios de ejecución del programa	Infraestructura	Gobernanza, apoyo y formación
■ Trabajo en colaboración	■ Seguimiento de la tecnología	■ Gobernanza
■ Sistema electrónico de gestión de documentos	■ Infraestructura	■ Apoyo
■ IRIS	■ Conectividad	■ Formación
	■ Acceso remoto/móvil	
	■ Seguridad	
	■ Dotación de personal	

I. Trabajo en colaboración

3. Después de analizar las herramientas disponibles en el mercado, se optó por instalar el *software* Plone, un producto de fuente abierta elaborado por la comunidad cuya adquisición y mantenimiento resultan más baratos que los de los productos de venta

¹ Documento GB.300/PFA/ICTS/1.

comercial. En septiembre de 2008 se habían configurado ya 28 sitios, que contaban con 1.622 usuarios registrados de la OIT y 332 usuarios externos. Cada sitio se configura en función de las necesidades del departamento al que pertenece y su gestión corre a cargo de un funcionario de la OIT de dicho departamento. Estos sitios ofrecen un entorno basado en la red para los foros, el trabajo en colaboración en documentos, los *chats* y otras tecnologías de Internet. El sistema Plone es un elemento fundamental en la estrategia de intercambio de conocimientos.

4. Se está fomentando el uso del sistema Skype de telefonía por Internet con objeto de reducir el costo de las comunicaciones. Para ello, se están distribuyendo versiones seguras y verificadas del *software* en toda la red de la OIT. El personal informático se encarga del soporte de Skype y en la agenda de direcciones electrónicas de la Oficina figuran los «nombres Skype» de los usuarios.
5. El uso de la videoconferencia en la Oficina se está incrementando: durante los seis primeros meses de 2008 se celebraron más videoconferencias que en todo el año 2007. Además, se han adquirido nuevos equipos para aprovechar mejor la conectividad de Internet, que resulta más barata que las líneas convencionales de la red digital de servicios integrados (RDSI) que se contratan con las compañías telefónicas. Estos nuevos equipos también contribuirán a ampliar el alcance de la videoconferencia para dar cobertura a países que no disponen de infraestructura RDSI.

II. Sistema electrónico de gestión de documentos (EDMS)

6. El desarrollo y despliegue del sistema de gestión de documentos de gobernanza interna (IGDS) culminó con éxito en enero de 2008. Esta aplicación del EDMS gestiona todo el proceso de elaboración de diversos tipos de documentos de gobernanza interna, desde la edición hasta la aprobación, la traducción y la publicación basadas en flujos de trabajo. Los funcionarios de la sede y de las regiones ya pueden realizar búsquedas y acceder a todos los documentos del IGDS publicados a través de una interfaz de fácil utilización.
7. El prototipo de registro electrónico ha integrado en el EDMS la mayor parte de documentos oficiales creados desde enero de 2004 por la Oficina de Informática y Comunicaciones (ITCOM). No obstante, el desarrollo de la aplicación se ha visto frenado por la escasez de consultores externos con suficiente conocimiento del producto Stellent, ahora conocido como administrador de contenido universal (UCM) de Oracle. Esto ha impedido que se produzca la necesaria transferencia de conocimientos para su asimilación interna.
8. Se calcula que la integración del sistema de mensajería electrónica GroupWise en el EDMS culminará a finales de 2008. El producto seleccionado reducirá al mínimo los esfuerzos necesarios para adaptar la integración al entorno de la OIT.

III. Sistema integrado de información sobre los recursos (IRIS)

9. Se ha actualizado con éxito IRIS para adaptarlo a la última versión de Oracle eBusiness Suite, y se ha establecido un nuevo módulo de viajes que aporta las diversas mejoras solicitadas por la comunidad de usuarios.
10. Se han introducido otras mejoras importantes, tales como las hojas de pago electrónicas, la elaboración de informes de evaluación de la actuación y el cálculo de los derechos

acumulados por separación del servicio con objeto de satisfacer los nuevos requisitos de elaboración de informes contemplados en las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público.

11. Se presentará a la Subcomisión un informe detallado sobre los progresos de IRIS en las regiones en un documento independiente ².

IV. Seguimiento de la tecnología

12. Los especialistas de ITCOM siguen supervisando y evaluando nuevas tecnologías para detectar la presencia de nuevas tendencias que pudieran tener una aplicación práctica para la Oficina. Por ejemplo, se están llevando a cabo pruebas con la solución de almacenamiento acoplado a la red (network attached disk storage, NAS) de última generación para determinar si su implantación es viable en las oficinas exteriores de menor tamaño, lo que contribuiría a reducir el número de servidores que necesitan recursos de soporte considerables sin por ello limitar las funcionalidades que se ofrecen actualmente al usuario.
13. Periódicamente, se organizan sesiones de información para garantizar que los usuarios estén siempre informados sobre las herramientas y servicios informáticos que tienen a su disposición.

V. Infraestructura

14. Se está actualizando toda la red de la sede con miras a sustituir el *hardware* obsoleto cuyo soporte ya no está garantizado por el vendedor. Esta tarea se está llevando a cabo de forma progresiva para minimizar el impacto en el trabajo de la Oficina.
15. Se ha creado una zona wifi en las salas de conferencias y en los salones adyacentes. Los delegados y visitantes pueden ahora conectarse a Internet cuando lo deseen desde cualquier punto del ala sur (niveles R2 y R3) del edificio de la sede.

VI. Conectividad

16. Se ha mejorado la conexión a Internet en la Oficina, así como en las oficinas de la OIT en Abidján, Kinshasa y Argel.
17. Se está estableciendo una nueva conexión entre la sede y el sitio de alojamiento de IRIS en los Países Bajos para disponer de una conexión punto a punto alternativa en caso de que la línea de alta velocidad sufra un fallo prolongado. Siempre es posible conectarse a IRIS a través de la red pública de Internet, mediante un protocolo de seguridad HTTPS, ya sea para acceder a distancia o como segunda opción alternativa.
18. Se están sustituyendo progresivamente los *firewalls* de todas las oficinas exteriores por dispositivos más modernos.

² Documento GB.303/PFA/ICTS/2.

VII. Acceso remoto/móvil

19. Se ha implantado un acceso remoto de seguridad a los archivos almacenados en la red de la sede, de modo que ahora los usuarios pueden ser más productivos cuando se encuentran en desplazamiento o cuando se les autoriza a trabajar desde su domicilio. Esta funcionalidad se ampliará progresivamente a las oficinas exteriores.
20. Sigue aumentado el acceso móvil al correo electrónico a través de dispositivos de tipo Blackberry, tanto en la sede como en las oficinas exteriores. Se han establecido protocolos de seguridad de accesos estándar y se están adaptando para aquellos países que aún no disponen de una infraestructura de telecomunicaciones móviles fiable.

VIII. Seguridad

21. Se ha publicado en la Intranet el proyecto de política de seguridad de la TI para darlo a conocer a la comunidad de usuarios. Se están llevando a cabo consultas internas y se prevé que la versión final se publicará a finales de 2008. El nombramiento de un funcionario encargado de la seguridad de la TI en febrero de 2007 ha sido decisivo para los progresos alcanzados hasta la fecha.
22. El correo basura plantea cada vez más problemas, especialmente en las regiones. Habida cuenta de que los complejos y costosos mecanismos de protección contra el correo basura instalados en la sede no se pueden replicar en cada una de las 47 oficinas exteriores, todos los mensajes (entrantes y salientes) se están canalizando gradualmente a través de la infraestructura de la sede. En septiembre de 2008 transitaba por la sede el correo electrónico de 37 oficinas exteriores.
23. Se está avanzando en el desarrollo y la comprobación de los sistemas de recuperación en caso de colapso albergados en el Centro Internacional de Cálculos Electrónicos de las Naciones Unidas. La primera fase versará sobre la recuperación del correo electrónico de la Oficina en caso de interrupción grave y prolongada del servicio; se espera que esta opción esté disponible en el segundo trimestre de 2009. La elaboración del plan de continuidad de las actividades de la Oficina generará necesidades adicionales y urgentes, tales como el acceso al sitio web de la OIT, el EDMS y otras aplicaciones fundamentales. Cabe destacar que la infraestructura de IRIS está ya plenamente garantizada mediante un plan de recuperación en caso de colapso independiente previsto por el proveedor de alojamiento en los Países Bajos.

IX. Dotación de personal

24. La dotación de personal para los puestos de TI sigue planteando dificultades. Además de competir con el sector privado, donde los salarios son más altos, la OIT debe rivalizar con otras organizaciones del sistema de la Naciones Unidas que también ofertan puestos para los cuales existe gran demanda, por ejemplo en el ámbito del *software* Oracle ERP utilizado en IRIS.
25. A fecha de hoy, el total estimado de puestos equivalentes a tiempo completo que guardan relación con el soporte informático en la sede y en las regiones es el siguiente:

Categoría de trabajo de soporte de TI	Profesionales	Servicios generales/locales/ funcionarios nacionales	Total de trabajadores en TI
Infraestructura (<i>hardware, software, redes</i>)	16	38	54
Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones (IRIS; EDMS, web, bases de datos, etc.)	33	16	49
Total	49	54	103

Actualmente, el total de usuarios de la red asciende a 3.226. La cifra es superior al número de empleados a tiempo completo (2.665) comunicado a la Comisión de Programa, Presupuesto y Administración³ puesto que tiene en cuenta al personal con contratos de corta duración y a los empleados a tiempo parcial. La relación de personal de TI (número de usuarios que reciben soporte dividido por el número de trabajadores de TI) es de 1:32, que es prácticamente equivalente a la relación de 1:33 para los gobiernos, educación y organizaciones sin ánimo de lucro registrada en una encuesta realizada en 2003⁴. Es mejor que el promedio de 1:25 reflejado en esa misma encuesta correspondiente a las empresas que cuentan entre 500 y 10.000 empleados.

X. Gobernanza

26. Está en curso la tercera fase del establecimiento de un marco de gobernanza de la TI basado en las normas COBIT e ITIL. El objetivo es que el índice de madurez de los 38 procesos de TI aplicables alcance un nivel mínimo de 2 en una escala del 0 al 5.
27. Se ha creado un Consejo Consultivo de Informática (ITAAB) para supervisar la coordinación del desarrollo de las aplicaciones informáticas y la adquisición de *software* de aplicaciones en toda la Oficina, con objeto de evitar duplicaciones e incompatibilidades con las aplicaciones establecidas para el conjunto de la Oficina, tales como IRIS y el EDMS. El proceso de revisión del ITAAB garantiza la coherencia de los proyectos informáticos propuestos en relación con la metodología, la gestión de proyectos y el posterior mantenimiento durante todo el ciclo de vida de la aplicación. El ITAAB se compone de especialistas en aplicaciones informáticas pertenecientes al Sector de Gestión y Administración (MAS) y de especialistas informáticos pertenecientes a los sectores técnicos, según las necesidades.

XI. Soporte

28. En la OIT, el soporte informático corre a cargo de ITCOM, la unidad central de informática de la sede, así como de diversas unidades de soporte de cada departamento tanto en la sede como en las oficinas exteriores. Algunas unidades de trabajo se han dotado de personal técnico de soporte a tiempo completo; otras disponen de personal a tiempo parcial, y algunas no cuentan con técnicos de soporte propios y recurren a los servicios de ITCOM. Se está reconsiderando este enfoque descentralizado para determinar si este modelo ofrece un soporte informático sistemático y rentable en toda la Oficina.

³ Documento GB.301/PFA/13.

⁴ *Organizing for Results: IT Structures and Staffing Survey*, encuesta efectuada por people3, Inc. (perteneciente a Gartner, Inc.) en colaboración con Mercer Human Resource Consulting e Information Technology Association of America (ITAA), enero de 2003.

29. En 2006 y 2008 se llevó a cabo una encuesta de satisfacción del cliente en todos los servicios de soporte. El porcentaje de encuestados que declararon estar satisfechos con los servicios proporcionados por ITCOM pasó del 67 por ciento en 2006 al 70 por ciento en 2008. Además, ITCOM efectuó en 2007 su propia encuesta entre los usuarios más asiduos de sus servicios, y obtuvo un grado de satisfacción del 71 por ciento. Las tres encuestas ponen de manifiesto la existencia de puntos fuertes y puntos débiles, si bien lo importante es mejorar el grado de satisfacción sin sobrepasar el presupuesto disponible.

XII. Formación

30. Se ha adquirido la herramienta de productividad de usuarios Oracle User Productivity Kit (UPK) y se ha instalado en un servidor dedicado. Gracias a UPK, el personal de formación del Departamento de Desarrollo de los Recursos Humanos es capaz de elaborar materiales de formación completos en el ámbito de la enseñanza y formación basadas en la web. UPK es de uso extensivo en la formación de IRIS y otras aplicaciones principales, tales como el sistema de gestión de documentos de gobernanza interna (IGDS).

XIII. Presupuesto

31. El siguiente cuadro resume la situación presupuestaria de ITCOM:

Fuente de financiación	Asignado a 1.º de enero de 2008 (dólares de los Estados Unidos)	Disponible a 1.º de septiembre de 2008 (dólares de los Estados Unidos)
Presupuesto ordinario	22.180.053	5.672.373
Parte IV del presupuesto ordinario	397.777	227.286
Fondo para los sistemas de TI	301.230	298.194
Ingresos para apoyo del programa de cooperación técnica	368.620	172.444
Total	23.247.680	6.370.297

Ginebra, 7 de octubre de 2008.

Este documento se presenta para información.