



Consejo de Administración

343.^a reunión, Ginebra, noviembre de 2021

Sección de Programa, Presupuesto y Administración

PFA

Segmento de Programa, Presupuesto y Administración

Fecha: 29 de septiembre de 2021

Original: inglés

Cuarto punto del orden del día

Estrategia de la Tecnología de la Información 2022-2025

Finalidad del documento

En el presente documento se expone la propuesta de Estrategia de la Tecnología de la Información 2022-2025 (véase el proyecto de decisión en el párrafo 61).

Objetivo estratégico pertinente: Todos.

Resultado más pertinente: Resultado funcional C: Servicios de apoyo eficientes y utilización eficaz de los recursos de la OIT.

Repercusiones en materia de políticas: Ninguna.

Repercusiones jurídicas: Ninguna.

Repercusiones financieras: Ninguna.

Seguimiento requerido: Ninguno.

Unidad autora: Departamento de Gestión de la Información y de las Tecnologías (INFOTEC).

Documentos conexos: [GB.331/PFA/5](#); [GB.334/PFA/3](#); [GB.338/PFA/INF/2](#); [GB.341/PFA/INF/2](#).

▶ Introducción

1. La respuesta de la OIT a los trastornos ocasionados por la pandemia de COVID-19 se ha centrado en invertir recursos rápidamente en la potenciación de las tecnologías de la información, a fin de facilitar nuevas formas de trabajar y aprovechar las oportunidades que estas brindan para seguir trabajando y prestando servicios y apoyo de forma eficaz a los mandantes de la OIT.
2. De cara al futuro, la Estrategia de la Tecnología de la Información 2022-2025 contribuirá a la consecución de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico de la OIT para 2022-2025 y a asegurar que la OIT se siga manteniendo a la vanguardia del mundo del trabajo, acelerando la adopción de tecnologías y aplicaciones digitales seguras que faciliten alianzas eficaces y fundamentadas y mejoren la eficiencia.
3. Durante el proceso de formulación de la presente estrategia, se mantuvieron consultas con miembros clave del personal en toda la Oficina, tanto de la sede como de las oficinas exteriores. Estas discusiones brindaron la oportunidad de conocer las opiniones sobre los logros y retos relacionados con la aplicación de la anterior estrategia, al tiempo que aportaron información valiosa sobre la futura demanda de tecnologías de la información.
4. En el presente documento se proporciona una visión de conjunto de los desafíos y oportunidades que depara el futuro y se exponen algunas enseñanzas clave con respecto al desempeño de la función de la tecnología de la información de la OIT en estos últimos años. Sobre esa base, se definen los elementos de la propuesta de Estrategia de la Tecnología de la Información para el periodo 2022-2025.

▶ Desafíos y oportunidades

5. A lo largo de los últimos bienios, la prestación de servicios informáticos se ha centrado principalmente en mejorar la eficiencia organizativa mediante la automatización, en apoyo del programa de reforma de la OIT. En la actualidad, las demandas de apoyo y mejora de los procesos administrativos internos no cesan —e incluso están aumentando— dado que los interlocutores de la Organización exigen que se informe mejor y con más frecuencia, que se mejore la transparencia y la supervisión y que se intensifiquen los esfuerzos destinados a aumentar la eficiencia mediante iniciativas de reforma.
6. Junto con estas demandas internas, el Programa y Presupuesto para 2022-2023 confiere una mayor importancia a las labores de análisis y de formulación de políticas de la OIT mediante nuevos productos digitales para los mandantes. La Oficina enfrenta, por tanto, el desafío de encontrar la manera de lograr el justo equilibrio para satisfacer tanto las demandas internas como las demandas externas con recursos informáticos limitados. Ello exigirá la aplicación de un enfoque más estratégico y ágil con respecto a la gobernanza de las tecnologías de la información y el establecimiento de prioridades a lo largo del periodo abarcado por la Estrategia.

Prestación de servicios durante una pandemia

7. En el Plan Estratégico de la OIT para 2022-2025, la Oficina destaca su objetivo de reforzar «su posición como centro mundial de excelencia en todos los ámbitos del mundo del trabajo, gracias a los más altos niveles de desempeño en materia de estadísticas, investigación y gestión de los conocimientos».
8. En el Programa y Presupuesto para 2022-2023, se incluye un conjunto de resultados en materia de políticas, diseñados específicamente para determinar la manera en que la Oficina puede ayudar a sus mandantes a abordar y mitigar las repercusiones de la crisis económica y social que ha provocado la pandemia. Para que la OIT mantenga su conectividad, inclusividad y efectividad, debe proporcionar aplicaciones, productos, servicios y datos que mejoren la eficiencia, incrementen la transparencia, promuevan la colaboración y el intercambio de conocimientos, faciliten la innovación y proporcionen una mejor experiencia a los usuarios.
9. En los productos definidos en el Programa y Presupuesto, también se indica que la información, la capacitación, los conjuntos de herramientas y las orientaciones en materia de políticas se proporcionarán principalmente a través de medios híbridos. El diálogo y el apoyo se facilitarán mediante intervenciones en entornos virtuales, así como mediante métodos más tradicionales, como webinarios, reuniones en línea, charlas virtuales y redes sociales.

Preservación del valor de los productos digitales

10. Esta dependencia de los medios digitales para facilitar los productos y servicios de la OIT exige evaluar cuidadosamente si cada propuesta de inversión en tecnología tiene una buena relación calidad-precio, cuantificable y sostenible.
11. Para que la Oficina mantenga su posición como «centro mundial de excelencia en todos los ámbitos del mundo del trabajo», la información que proporciona debe ser actual, pertinente y coherente. La evaluación sistemática del esfuerzo necesario en el futuro para mantener la calidad y actualidad de los datos es una etapa importante para determinar la probabilidad de que un producto o servicio digital mantenga su valor a largo plazo.
12. La OIT seguirá invirtiendo una importante cantidad de tiempo y de recursos en la seguridad y gestión de la infraestructura y los sistemas que constituyen la espina dorsal de las tecnologías informáticas modernas. El personal informático investigará las vulnerabilidades del sistema; determinará las actividades necesarias para mitigar los riesgos a los que están expuestos los sistemas y datos de la OIT; actualizará los equipos, los programas informáticos y las redes, e instalará nuevos productos de seguridad. Dado el actual crecimiento exponencial de los delitos cibernéticos, esta labor es fundamental para mantener la seguridad, fiabilidad y disponibilidad de los datos de la Organización.
13. La OIT se asegurará de que los costos de instalación y mantenimiento se tengan plenamente en cuenta a la hora de crear y desplegar nuevos productos digitales. El esfuerzo de gestión y mantenimiento de esos sistemas exige una dedicación cada vez mayor del personal informático. Para que la OIT pueda seguir realizando eficazmente su labor en un mundo cada vez más digital, será necesario perfeccionar las competencias del personal de la OIT a fin de que puedan seguir el ritmo de los rápidos avances en materia tecnológica.

Fortalecimiento de las competencias digitales

14. A raíz de la pandemia, la OIT instauró un régimen de teletrabajo obligatorio, que exigió el despliegue de nuevos equipos, nuevos sistemas informáticos y nuevos y numerosos servicios y herramientas de seguridad. El temprano reconocimiento de la importancia de una buena comunicación facilitó el inmediato despliegue de esfuerzos para facilitar información y orientaciones en la intranet de la OIT. Asimismo, se implantó rápidamente una nueva tecnología para la organización de videoconferencias, a fin de que la Oficina pudiera celebrar su primera cumbre mundial en formato virtual con interpretación simultánea en julio de 2020.
15. Si bien la labor de la Oficina se llevó a cabo eficazmente durante este periodo, no todos los miembros del personal y los mandantes de la OIT pudieron efectuar fácilmente la transición a un entorno virtual. La falta de infraestructura local, de familiaridad con estas nuevas tecnologías digitales y de la velocidad necesaria para adoptarlas y adaptarse a ellas comportaron, en algunos casos, sentimientos de frustración y de aislamiento.
16. La Oficina deberá aplicar enfoques innovadores para ofrecer formación continua en nuevas tecnologías, procesos y formas de trabajar y adoptar un enfoque más centrado en las personas para transformar los modelos de gestión, a fin de asegurar los cambios de comportamiento necesarios para lograr una fuerza de trabajo capacitada, conectada y ágil.

Colmar la brecha digital

17. Tanto el personal como los mandantes de la OIT han experimentado dificultades al trabajar en lugares con una conectividad deficiente y un suministro eléctrico poco fiable. La Oficina deberá tener presentes estas limitaciones al concebir productos y servicios cuyo acceso se realiza a través de internet. En particular, la adopción de servicios en nubes de carácter público debe llevarse a cabo mediante un análisis cuidadoso para asegurar que las oficinas y los emplazamientos de proyectos de la OIT en lugares remotos puedan funcionar eficazmente en un entorno cada vez más digital. A pesar de las notables mejoras en este último decenio, una conexión a internet de alta velocidad y con el suficiente ancho de banda sigue estando fuera del alcance de algunas oficinas y mandantes de la OIT. Por ello, la Oficina deberá dedicar una mayor atención a la forma de colmar la brecha digital, a fin de asegurar que los más vulnerables puedan beneficiarse de los productos y servicios de la OIT.
18. En 2021, la OIT celebró por primera vez la reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo en formato virtual. Si bien el interés y la participación fueron elevados, algunos delegados no pudieron participar plenamente en la reunión debido a las limitaciones de sus infraestructuras informáticas locales y a la imposibilidad de obtener localmente asistencia y apoyo informáticos. De cara al futuro, será importante estudiar la forma de eliminar esos obstáculos para permitir la máxima participación.

► Principales enseñanzas

19. La pandemia mundial brindó una oportunidad de evaluar la función informática de la OIT con respecto a su capacidad de responder a la necesidad de acelerar la implantación de un entorno de trabajo digital. Para asegurar que el personal pudiera acceder y utilizar con seguridad los equipos, herramientas, aplicaciones y servicios necesarios para llevar a cabo todos los aspectos de su trabajo a distancia, se agilizó la puesta en marcha de

varias iniciativas en el ámbito de las tecnologías de la información. En general, la satisfacción del personal con el apoyo y los servicios informáticos durante este periodo siguió siendo elevada.

20. El uso de servicios en la nube para avanzar en la transformación digital de la OIT ha ampliado la infraestructura informática de la Organización fuera de su ámbito de control tradicional y ha añadido elementos de dificultad y de riesgo. La frecuencia y la complejidad de los ataques cibernéticos han seguido aumentando. Por consiguiente, ha sido necesario implantar controles de seguridad más sofisticados para impedir el acceso no autorizado de ciberdelincuentes a información confidencial de la OIT.
21. En 2020-2021, la demanda de soluciones y servicios informáticos aumentó en un 28 por ciento con respecto al bienio anterior, superando con creces los recursos disponibles. Afortunadamente, la Oficina fue capaz de responder a una parte de ese incremento de la demanda mediante la reasignación de los recursos existentes y la inversión en la tecnología de la información aprobada por el Consejo de Administración. El Programa y Presupuesto para 2022-2023 muestra una mayor dependencia de la tecnología informática para lograr los resultados de la Oficina. Para satisfacer esta necesidad se requerirá seguir invirtiendo en el desarrollo y la adquisición de competencias informáticas adicionales.
22. Los exámenes de la gestión interna han revelado que la Oficina experimentó prioridades contrapuestas a la hora de responder a la creciente demanda de nuevas iniciativas informáticas que surgió debido a la pandemia. La rápida aplicación y adopción de nuevas tecnologías puso claramente de manifiesto los déficits en materia de capacidad, competencias y conocimientos técnicos del personal informático. En particular, no siempre se pudo satisfacer la necesidad de personal informático capaz de reconfigurar los procesos operativos y gestionar proyectos, contratos, consultores, relaciones con los usuarios y la estructura organizativa. Para subsanar temporalmente esos déficits de competencias y conocimientos técnicos, la Oficina tuvo que recurrir en gran medida a colaboradores externos y consultores.
23. De cara al futuro, la Oficina estudiará opciones para armonizar la creciente demanda con la disponibilidad de recursos mediante la mejora de la gobernanza; la reasignación y redefinición de los puestos vacantes; la supresión de sistemas poco utilizados; la sustitución de aplicaciones informáticas antiguas, cuyo mantenimiento resulta costoso; el uso, cuando proceda, de cargos por servicios internos; y, siempre que sea posible, la reasignación de recursos a ámbitos más prioritarios. La continua disponibilidad del Fondo de Inversión en Tecnologías de la Información también será crucial para la satisfactoria aplicación de la Estrategia.

▶ Resultados de la Estrategia

24. El estudio de los desafíos, las oportunidades y las principales enseñanzas extraídas, junto con el análisis de los principales documentos y observaciones de los interlocutores de la OIT, ha permitido determinar la necesidad de centrarse en dos resultados clave durante el periodo estratégico 2022-2025, a saber:
 - una OIT con mayor eficiencia, agilidad y capacidad de respuesta, y
 - una OIT con mayor colaboración, racionalización y transparencia.

Resultado 1. Una OIT con mayor eficiencia, agilidad y capacidad de respuesta

25. Aumentar el ritmo de digitalización es fundamental para que la OIT siga siendo pertinente y eficaz. La demanda de datos y sistemas que permitan incrementar la eficiencia organizativa sigue siendo un área prioritaria, ya que las principales partes interesadas han reclamado un ritmo más rápido en la prestación de servicios, un mayor grado de colaboración en la toma de decisiones y una mayor transparencia en el establecimiento de las prioridades y en la determinación de los costos de las iniciativas informáticas.
26. Con la consecución de este resultado, la Oficina espera incrementar el alcance y la disponibilidad de los productos y servicios informáticos, reforzar el trabajo a distancia, mejorar la eficiencia de los procesos, reducir los gastos administrativos generales, aumentar la capacidad de prestación de servicios, mejorar la colaboración entre la función informática y las unidades orgánicas y asegurar un uso más estratégico y sostenible de los recursos de la OIT.
27. Para lograr los resultados previstos, la Oficina se centrará en fortalecer los actuales procesos de gobernanza de las tecnologías de la información, con objeto de evaluar más eficazmente las solicitudes de productos y servicios informáticos y poder asignarles un orden de prioridad sobre la base de su valor y criticidad institucional. La Oficina también revisará su actual modelo de prestación de servicios informáticos, analizando con un espíritu crítico las prácticas aceptadas y buscando oportunidades de mejorar la prestación de los servicios. El aprovechamiento de los conocimientos especializados en distintos ámbitos institucionales y la dirección compartida de algunos elementos de la cartera de productos informáticos aliviarán la creciente presión sobre los limitados recursos informáticos y facilitarán, al mismo tiempo, una transferencia de conocimientos más eficaz y una corresponsabilidad con respecto a los sistemas.

Producto 1.1. Uso reforzado de los procesos y aplicaciones automatizados para incrementar la eficiencia institucional

28. Con objeto de mantener la eficiencia en un entorno digital en rápida evolución, la Oficina intensificará sus esfuerzos destinados a actualizar, automatizar y uniformizar los procesos y aplicaciones. Ello facilitará una mayor claridad, calidad y accesibilidad de los contenidos, al tiempo que simplificará los procesos internos y reducirá los costos de personal.
29. A continuación se enumeran las actividades y resultados previstos:
 - reforzar y automatizar los principales procesos manuales para mejorar la distribución de la carga de trabajo, aumentar la eficiencia, apoyar el trabajo a distancia y reducir los costos de mantenimiento. Ello incluye la aplicación de un sistema integrado de gestión del lugar de trabajo; la prosecución de la implantación progresiva del Sistema Integrado de Información sobre los Recursos (IRIS) en las oficinas de proyecto; el despliegue de un programa de traducción asistida por computadora; el uso de la función de firma digital; la automatización de varios formularios manuales, y la digitalización de los expedientes personales de la plantilla;
 - sustituir o actualizar las aplicaciones informáticas antiguas de la OIT que ya no son eficaces o adecuadas o que están llegando al final de su vida útil, a fin de proporcionar una experiencia más moderna a los usuarios y asegurar su sostenibilidad a largo plazo, por ejemplo, el sitio web público de la OIT, IRIS, el Sistema de Información del

Seguro de Salud, la base de datos sobre legislaciones nacionales y los sistemas que sirven de apoyo para la organización de los principales eventos de la OIT, y

- mejorar el marco de gobernanza, los procesos, la composición y los métodos de las tecnologías de la información de la OIT para adaptarlos a la creciente demanda de servicios informáticos.

Producto 1.2. Uso reforzado de las tecnologías móviles y virtuales para apoyar el trabajo a distancia

30. En el marco de sus continuos esfuerzos por transformar el lugar de trabajo, la Oficina instalará las tecnologías, herramientas y aplicaciones necesarias para facilitar una comunicación en tiempo real en todo el mundo, apoyar la capacidad de trabajar en cualquier momento y desde cualquier lugar, mejorar la productividad, reducir los trámites burocráticos y disminuir la huella de carbono de la OIT.
31. Habida cuenta del mandato de la OIT de lograr el progreso mediante el diálogo, la organización de reuniones y eventos también constituye una parte crucial de su labor. La pandemia ha puesto de manifiesto la importancia de facilitar el acceso del público a estos eventos a través de medios virtuales.
32. A continuación se enumeran las actividades y resultados previstos:
 - proseguir la instalación gradual de los productos de Microsoft Office 365 para mejorar la productividad y facilitar al personal de la OIT un acceso seguro a los correos electrónicos, los archivos y los programas de Microsoft Office desde cualquier lugar o dispositivo, ya sea en los locales de la OIT o en dispositivos móviles;
 - desarrollar una solución común para la transmisión de los eventos de la OIT con una buena relación costo-eficacia, que sea sostenible y que satisfaga las normas de calidad más elevadas;
 - establecer una plataforma virtual para el almacenamiento y la catalogación de los medios digitales de la OIT a fin de mejorar su acceso, búsqueda y uso por parte del personal, los periodistas y los mandantes;
 - crear y mejorar las aplicaciones móviles para apoyar los eventos de la OIT, impartir formación, apoyar los procesos administrativos y facilitar la labor sustantiva de la Oficina;
 - proseguir la implantación de servicios informáticos basados en la nube para reducir los costos, mejorar las posibilidades de ampliación, asegurar la resiliencia institucional, reforzar la colaboración y facilitar una mayor flexibilidad a la hora de trabajar en línea, y
 - estudiar métodos alternativos, como las redes móviles y los satélites en órbita baja, para resolver los problemas de conectividad a la red y de tiempos de espera en la red en emplazamientos de proyectos con poco o ningún ancho de banda.

Producto 1.3. Función mejorada de gestión de las tecnologías de la información para prestar servicios más seguros y centrados en las personas

33. La Oficina se asegurará de que los servicios informáticos prestados al personal y a los mandantes sean intuitivos y centrados en la experiencia del usuario. Este enfoque se basa principalmente en asegurar que todas las partes interesadas sean plenamente conscientes, capaces y responsables con respecto a las decisiones tecnológicas que

repercutan en su trabajo diario, facilitando su participación en la concepción y adopción de los productos y servicios.

34. A continuación se enumeran las actividades y resultados previstos:

- establecer un sistema moderno de asistencia informática en modalidad de autoservicio, que permita la configuración de las cargas de trabajo, integre formularios fáciles de utilizar, así como una base de conocimientos en la que se puedan efectuar búsquedas, y proporcione información en tiempo real sobre el estado de los progresos, para ayudar al personal a resolver problemas de carácter informático;
- proporcionar herramientas de productividad fáciles de utilizar para que el personal pueda crear flujos de trabajo, automatizar procesos sencillos y acceder a datos procedentes de varias fuentes, con objeto de crear cuadros e informes interactivos y facilitar la planificación y ejecución del trabajo;
- establecer una función de gestión integral de las relaciones institucionales para ayudar a eliminar la compartimentación de las tecnologías de la información, garantizar que se aporte valor institucional, asegurar que se atiendan las prioridades institucionales, mejorar la colaboración, armonizar mejor las necesidades interinstitucionales, potenciar la confianza, apoyar la creación conjunta y fortalecer la colaboración entre la función informática y las unidades orgánicas, y
- velar por que se informe con frecuencia a los usuarios de las tecnologías de la información y la comunicación de la OIT de los nuevos riesgos para la seguridad cibernética, mediante formación y sesiones de sensibilización sobre la seguridad informática.

Resultado 2. Una OIT con mayor colaboración, racionalización y transparencia

- 35.** Para que la OIT siga siendo la fuente de información decisiva sobre el mundo del trabajo, la Oficina seguirá evolucionando, aprovechando las tecnologías, las buenas prácticas de trabajo y la diversidad cultural para colaborar y compartir mejor los conocimientos en un mundo cada vez más interconectado. La OIT ha recogido una vasta cantidad de datos gracias a su labor de investigación; y desempeña un papel fundamental como divulgadora de conocimientos, con datos que sustentan toda su labor.
- 36.** Con la consecución de este resultado, la Oficina espera aprovechar más plenamente la diversidad cultural, incrementar la satisfacción de los usuarios, aumentar la productividad, mejorar la toma de decisiones, potenciar la creatividad, impulsar la innovación y aumentar el reconocimiento mundial de la marca de la OIT.
- 37.** Para lograr los resultados previstos, la Oficina centrará sus esfuerzos en mejorar la gestión de los datos y de la información a fin de impulsar la innovación y facilitar la racionalización, con objeto de apoyar la toma de decisiones, las orientaciones en materia de políticas y la conservación de los conocimientos institucionales. La Oficina también seguirá apoyando a los mandantes y donantes de la OIT a través de eventos y actividades de divulgación de gran calidad y el cumplimiento de las exigencias en materia de difusión externa de información.

Producto 2.1. Plataformas y servicios informáticos mejorados para el trabajo en equipo y la comunicación

38. Los mandantes de la OIT exigen información cada vez más compleja y precisa con mayor celeridad. Ello requiere aunar y fusionar de modo eficiente diversas competencias y conocimientos técnicos de toda la Oficina, mediante el trabajo en equipo, para lograrlo. Por consiguiente, la Oficina se centrará en proporcionar tecnologías y aplicaciones informáticas para apoyar el trabajo en equipo, la comunicación y el intercambio de conocimientos.
39. A continuación se enumeran las actividades y resultados previstos:
- instalar productos que mejoren la colaboración interna y externa, potencien el trabajo en equipo y el intercambio de conocimientos más allá de las fronteras geográficas y organizativas, ayuden a que las reuniones sean más participativas y productivas, promuevan el pensamiento creativo, contribuyan a gestionar y compartir mejor los contenidos y proporcionen una experiencia armonizada en todos los dispositivos de la OIT y en los dispositivos personales. Ello incluye productos como Microsoft Teams o Mural;
 - rediseñar el sitio web público y la intranet de la OIT para proporcionar una interfaz con los usuarios más moderna, ampliable y configurable, un mejor intercambio de información y una mejor exposición a los contenidos de la OIT; facilitar una mejor integración con los medios digitales y otras tecnologías interactivas, y permitir un análisis en profundidad del uso del sitio web para determinar áreas de mejora y oportunidades;
 - facilitar la celebración de eventos en línea en los que el público externo pueda acceder a las transmisiones grabadas y en directo, tanto en la sede como en las oficinas exteriores; y proporcionar al público un punto de entrada único en el que puedan ver eventos en directo en tiempo real, buscar grabaciones de eventos anteriores y conocer los eventos programados en el futuro;
 - proporcionar tecnología para facilitar las comunidades de intercambio de prácticas y las plataformas de difusión de conocimientos en toda la Oficina, como medios para desarrollar y compartir conocimientos técnicos a nivel mundial, lo que permitiría que una comunidad de miembros más amplia cree sinergias y comparta conocimientos sobre temas técnicos y transversales;
 - crear un programa informático para organizar competiciones en toda la Oficina a fin de premiar la innovación; colaborar en la realización de las ideas propuestas; apoyar la gestión de una red de voluntarios, y recoger y evaluar ideas y asignarles un orden de prioridad para su aplicación a mayor escala, y
 - aplicar una solución integrada de señalización digital para automatizar las comunicaciones internas, mantener informados a los miembros del personal y a los visitantes sobre los eventos importantes y mejorar la seguridad y la colaboración en el lugar de trabajo.

Producto 2.2. Plataformas y servicios informáticos mejorados para el análisis de los datos y la gestión de los conocimientos

40. El Director General ha destacado la necesidad urgente de que la OIT siga innovando con respecto a la forma en que trabaja y a la facilitación de una mejor gestión de los contenidos y conocimientos. La OIT es la organización responsable de 11 indicadores de

los Objetivos de Desarrollo Sostenible y comparte la responsabilidad de proporcionar datos y avances metodológicos con respecto a otros varios indicadores. Los datos son claramente uno de sus productos más valiosos y un activo importante.

41. La adopción de decisiones sustentadas en los datos también será importante para que la Oficina pueda responder rápidamente a las necesidades de los mandantes, proporcionando orientaciones sólidas y contextualizadas en materia de políticas, a medida que los Gobiernos se esfuerzan en reconstruir para mejorar después de la pandemia mundial. La mejora de la centralización y el uso de los datos también ayudará a la Oficina a prestar servicios innovadores a un mayor ritmo para abordar áreas de trabajo que requieren mejoras, así como aquellas que presentan oportunidades futuras.
42. A continuación se enumeran las actividades y resultados previstos:
 - implantar un sistema de gestión de los registros electrónicos (ERMS) en toda la Oficina, a fin de reducir el espacio físico de almacenamiento necesario para conservar los documentos en papel, asegurar el control de los contenidos confidenciales, mejorar el cumplimiento de las disposiciones vigentes, facilitar la recuperación de documentos, mejorar la productividad y preservar los conocimientos institucionales mediante la automatización del archivo de los expedientes sobre la base de las políticas de conservación de la OIT;
 - migrar los contenidos de las unidades de red a los depósitos de documentos de SharePoint, con objeto de mejorar la capacidad de gestión de los documentos, por ejemplo, mediante el registro de entradas y salidas para controlar las modificaciones; la automatización de la indexación y el etiquetado de contenidos para facilitar la búsqueda y la recuperación de documentos, y el seguimiento de los cambios a través de la conservación de las distintas versiones;
 - crear cuadros interactivos de tipo operativo y analítico, que permitan agregar y visualizar contenidos procedentes de múltiples fuentes de datos, a fin de ayudar a la Oficina a hacer un seguimiento de los principales parámetros e indicadores del desempeño, analizar las tendencias, descubrir nuevas perspectivas, determinar las medidas que cabe adoptar e incrementar la sensibilización sobre los riesgos y oportunidades;
 - crear una plataforma para la presentación de informes sobre las misiones, a fin de reunir el contenido de reuniones presenciales y virtuales, con objeto de facilitar el aumento del intercambio de conocimientos entre departamentos de la Cartera de Políticas, la sede y las regiones de la OIT, que permita mejorar la presentación de informes sobre la consecución de los resultados en materia de políticas y prestar mejores servicios a los mandantes;
 - incrementar las actividades de intermediación de datos estadísticos y de investigación, proporcionando datos a las Naciones Unidas, y crear un almacén de datos estadísticos para apoyar la política de libre acceso;
 - ampliar la taxonomía y los metadatos internos de la OIT para abarcar los diferentes tipos de contenidos, a fin de potenciar el uso de un lenguaje común y facilitar la recuperación de contenidos y una mayor coherencia en la categorización de los contenidos en las plataformas internas y externas, y
 - adoptar el uso de datos abiertos enlazados para conectar los conocimientos de la OIT con conocimientos conexos de otras organizaciones.

Producto 2.3. Plataformas y servicios informáticos mejorados para facilitar la transparencia y la presentación de informes

43. Los donantes ejercen una presión creciente sobre las organizaciones internacionales para que demuestren que están logrando los resultados esperados y que han utilizado con eficiencia los recursos que les han confiado. Además, los esfuerzos desplegados por las Naciones Unidas a fin de crear un «cubo de datos» para todo el sistema, que incluya los detalles necesarios para adecuar la presentación de informes financieros a varias normas, exigen la presentación de informes cada vez más complejos y pormenorizados. El número de evaluaciones y obligaciones de presentación de informes que exigen los órganos de auditoría y control del cumplimiento también está aumentando, dado que el sistema de las Naciones Unidas está sometido a un mayor nivel de escrutinio y de competencia. La OIT asegurará una respuesta puntual y coherente a estas diversas demandas de entidades externas. Para promover los contenidos de la OIT, se aprovechará plenamente el uso de normas como las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG) y los datos abiertos.
44. A continuación se enumeran las actividades y resultados previstos:
- crear una plataforma de seguimiento y presentación de informes en tiempo real para los proyectos de cooperación para el desarrollo, a fin de informar a los donantes de los progresos obtenidos con respecto a los resultados previstos, los productos, los indicadores clave del desempeño y el impacto resultante;
 - fortalecer los sistemas de la OIT para apoyar las investigaciones, evaluaciones, inspecciones, marcos, valoraciones y obligaciones de presentación de informes de carácter externo dentro del sistema multilateral, con objeto de mejorar la transparencia de los datos, las políticas, los proyectos, las actividades y el desempeño organizativo de la OIT. Como ejemplos, cabe citar la Dependencia Común de Inspección, el Comité Consultivo de Supervisión Independiente, la Iniciativa Internacional para la Transparencia de la Ayuda, la Red de Evaluación del Desempeño de las Organizaciones Multilaterales, UN INFO o el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea;
 - convertir el repositorio digital de la OIT que contiene cientos de miles de libros, publicaciones, artículos académicos, informes y documentos de trabajo de la OIT, para que estén gratuitamente disponibles en línea, en cumplimiento de las directrices sobre el libre acceso a las publicaciones;
 - aplicar las WCAG 2.0, con objeto de asegurar la accesibilidad de los sitios web de la OIT para las personas con discapacidad visual, auditiva, de movilidad o cognitiva, e
 - instalar un programa informático para medir y mejorar el impacto de la labor institucional de investigación y divulgación de la OIT sobre el mundo del trabajo a través del análisis de contenidos facilitados por administradores.

► Indicadores

45. En el anexo al presente documento se pueden consultar los indicadores asociados a estos productos. En el marco de la memoria bienal sobre la aplicación del programa, se informará sobre los progresos obtenidos en la consecución de estos productos.

► Riesgos y aplicación

46. Para lograr la satisfactoria aplicación de la Estrategia de la Tecnología de la Información 2022-2025, la Oficina deberá anticipar y combatir con puntualidad y agilidad las amenazas que pueden provocar los riesgos que a continuación se exponen.

Riesgos para la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información

47. Uno de los riesgos más importantes para la consecución de la Estrategia de la Tecnología de la Información es la posible repercusión de un incidente de ciberseguridad de gran magnitud en la OIT. Una protección insuficiente de la ciberseguridad de las infraestructuras, las aplicaciones y los datos informáticos o la falta de concienciación de los usuarios sobre las nuevas amenazas para la ciberseguridad vuelve a la Oficina vulnerable a sufrir graves interrupciones de los servicios informáticos, un incremento de los riesgos financieros, jurídicos y de reputación, daños a los datos y registros de la OIT, el robo de identidades de los miembros del personal y la pérdida de propiedad intelectual de la OIT. Estos riesgos suelen ser más elevados cuando se instalan productos informáticos sin una evaluación o aprobación previa del departamento informático («*Shadow IT*»).
48. Las catástrofes (naturales o provocadas por el ser humano) también pueden dañar los activos informáticos de la OIT e interrumpir las actividades.
49. La OIT seguirá examinando constantemente las nuevas amenazas, mitigará las posibles vulnerabilidades y adoptará las medidas correctivas adecuadas. Los principios comunes sobre la privacidad de los datos se evaluarán en el marco de la iniciativa de las Naciones Unidas Pulso Mundial, así como con respecto a los nuevos reglamentos sobre la protección de los datos.
50. La OIT seguirá examinando y revisando distintos enfoques para reforzar la resiliencia institucional. Los datos de la OIT se duplicarán en múltiples emplazamientos, de modo que la pérdida de un único equipo o centro de datos no comporte la pérdida irrecuperable de datos. Asimismo, se proporcionará a los miembros del personal de la OIT computadoras portátiles que les permitirán trabajar de forma segura con los datos de la Oficina, independientemente de donde se encuentren.

Las competencias del personal no logran ir al compás de los cambios en las necesidades de la OIT

51. El nivel de demanda de competencias informáticas aumentará en el próximo periodo estratégico. Conciliar las necesidades de la Oficina a raíz de la pandemia con la necesidad de satisfacer solicitudes especiales de productos y servicios informáticos constituirá un importante desafío. Ello podría verse agravado por la imposibilidad de contratar o retener a personal capaz de seguir el ritmo de los rápidos avances tecnológicos, lo que afectará a la capacidad de la Oficina para impulsar la innovación y apoyar al mismo tiempo actividades y servicios informáticos cruciales.
52. Si no se dedican esfuerzos suficientes a la gestión de los cambios y a la formación, la aceptación de las nuevas formas de trabajar por parte del personal también se podría ver comprometida, lo que podría conllevar frustración, pérdida de productividad y un silencioso retorno a las viejas costumbres de trabajo.

53. Algunos de estos riesgos también se exponen en la Estrategia de Recursos Humanos 2022-2025. Ambas funciones los tratarán de forma conjunta, con miras a determinar enfoques de aprendizaje permanente innovadores que sean más accesibles al conjunto de la fuerza de trabajo.

Riesgos externos

54. Varios factores externos sobre los que la Oficina tiene un control limitado también pueden plantear riesgos para su capacidad de cumplir con eficacia su mandato.
55. La complejidad de cumplir la legislación específica de cada país dificulta que la OIT almacene, firme, comparta, conserve y gestione registros en formato digital.
56. El creciente uso de proveedores de servicios en la nube y de servicios externos limita la capacidad de la Oficina para influir en la fiabilidad de los productos y puede provocar interrupciones imprevistas y bajos niveles de prestación y calidad de los servicios.
57. Los cambios en la determinación de los costos y en los modelos de prestación utilizados por los proveedores de servicios externos de los que depende en gran medida la Oficina provocarán aumentos imprevistos en los costos de los servicios informáticos.
58. Al seleccionar proveedores de servicios, la Oficina se asegurará de que los términos y condiciones contractuales estén vinculados a la fiabilidad, el desempeño y la buena gobernanza de los bienes de la OIT. Se evaluará a los proveedores de servicios sobre la base de las certificaciones y las normas en materia de buenas prácticas. También se establecerá un plan para imprevistos en caso de interrupciones inesperadas de servicios.

Aplicación de la Estrategia de la Tecnología de la Información 2022-2025

59. La aplicación de la Estrategia de la Tecnología de la Información se realizará a través del Programa y Presupuesto para 2022-2023 y del Programa y Presupuesto para 2024-2025. El ritmo y la orientación de la aplicación se revisarán cada año y se controlarán periódicamente para introducir los cambios pertinentes por lo que respecta a las prioridades, dirección o asignación de recursos de la Oficina.
60. Para lograr la plena aplicación de la Estrategia de la Tecnología de la Información, la Oficina ampliará sus miras para reforzar las alianzas existentes y forjar nuevas alianzas con asociados externos, a través de la participación activa en comisiones mixtas, consejos estratégicos, juntas consultivas y redes de las Naciones Unidas.

▶ Proyecto de decisión

61. **El Consejo de Administración aprueba la Estrategia de la Tecnología de la Información 2022-2025 y pide al Director General que tenga en cuenta las orientaciones proporcionadas por el Consejo de Administración en la aplicación de la Estrategia.**

► **Anexo**

Indicador	Medios de verificación	Criterio de referencia	Meta intermedia (para finales de 2023)	Meta (para finales de 2025)
Resultado 1. Una OIT con mayor eficiencia, agilidad y capacidad de respuesta				
Producto 1.1. Uso reforzado de los procesos y aplicaciones automatizados para incrementar la eficiencia institucional				
1.1.a. Porcentaje de emplazamientos de proyectos con acceso a las funciones básicas de IRIS	Registro de emplazamientos de proyectos con acceso a IRIS, mantenido por FINANCE; Datos de uso de IRIS	16 % (21 de 131 emplazamientos de proyectos - agosto de 2021)	100 %	100 %
1.1.b. Número de aplicaciones antiguas sustituidas por el sistema integrado de gestión del lugar de trabajo	Base de datos de las aplicaciones	12 aplicaciones antiguas	4 aplicaciones antiguas sustituidas	8 aplicaciones antiguas sustituidas
Producto 1.2. Uso reforzado de las tecnologías móviles y virtuales para apoyar el trabajo a distancia				
1.2.a. Porcentaje de miembros del personal de la OIT que pueden acceder a los datos y programas de Office 365 de forma segura a través de sus dispositivos móviles	Herramientas de presentación de información de Office 365	60 % (en agosto de 2021)	90 %	100 %
1.2.b. Porcentaje de oficinas y emplazamientos de proyectos de la OIT que han logrado un mayor ancho de banda para facilitar su acceso a las tecnologías en la nube e internet	Estadísticas sobre el ancho de banda en internet por emplazamiento	62 oficinas	25 %	50 %
Producto 1.3. Función mejorada de gestión de las tecnologías de la información para prestar servicios más seguros y centrados en las personas				
1.3.a. Porcentaje de miembros del personal de la OIT que crean sus propias solicitudes de asistencia informática al menos una vez al año	Registros del servicio de asistencia de la OIT	n.d.	10 %	25 %

Indicador	Medios de verificación	Criterio de referencia	Meta intermedia (para finales de 2023)	Meta (para finales de 2025)
1.3.b. Porcentaje de miembros del personal de la OIT que han obtenido una nueva certificación mediante un curso de sensibilización sobre la seguridad informática	Sistema de aprendizaje en línea de la OIT	n.d. El nuevo proceso de certificación se iniciará en 2022.	50 %	90 %
Resultado 2. Una OIT con mayor colaboración, racionalización y transparencia				
Producto 2.1. Plataformas y servicios informáticos mejorados para el trabajo en equipo y la comunicación				
2.1.a. Porcentaje de miembros del personal que comparten archivos, trabajan en modalidad compartida en un mismo documento y utilizan otras herramientas de colaboración mediante Microsoft Teams	Cuadro interactivo de administración de Microsoft Teams	10 % de la plantilla de la OIT (en agosto de 2021)	80 % del personal de la OIT	100 % del personal de la OIT
2.1.b. Porcentaje de aumento anual en el acceso del público externo a los eventos de la OIT disponibles a través de la plataforma de medios de comunicación en directo de la OIT	Google Analytics	Acceso de público externo en 2021 (que se determinará en enero de 2022)	10 % de aumento anual	10 % de aumento anual
Producto 2.2. Plataformas y servicios informáticos mejorados para el análisis de los datos y la gestión de los conocimientos				
2.2.a. Porcentaje de registros almacenados en el ERMS	Informe sobre los registros almacenados en el ERMS	n.d.	10 % de nuevos expedientes de recursos humanos creados	50 % de nuevos expedientes de recursos humanos creados
2.2.b. Porcentaje de informes sobre misiones almacenadas en línea y compartidas con toda la Oficina	Para cada viaje emprendido, existe un informe de viaje almacenado en línea	0 %	70 %	100 %

Indicador	Medios de verificación	Criterio de referencia	Meta intermedia (para finales de 2023)	Meta (para finales de 2025)
Producto 2.3. Plataformas y servicios informáticos mejorados para facilitar la transparencia y la presentación de informes				
2.3.a. Frecuencia de presentación de informes y de publicación de datos de la OIT de forma automatizada en IATI	Portal de IATI	Presentación y publicación de informes anuales	Presentación de informes mensuales	Mantenimiento de la presentación de informes mensuales
2.3.b. Porcentaje de páginas del sitio web público de la OIT (www.ilo.org) que cumplen las normas «AA» de accesibilidad de las WCAG	Evaluación del sitio web por expertos en accesibilidad	0 %	15 %	80 %