



Consejo de Administración

344.ª reunión, Ginebra, marzo de 2022

Sección de Programa, Presupuesto y Administración

PFA

Fecha: 14 de febrero de 2022

Original: inglés

Informe final sobre la aplicación de la Estrategia de Tecnología de la Información 2018-2021

Resumen: En su 331.ª reunión (octubre-noviembre de 2017), el Consejo de Administración aprobó la estrategia de la OIT relativa a la tecnología de la información para el periodo 2018-2021. En dicha estrategia se establecen los productos, los principales resultados previstos, los indicadores y las metas para los tres resultados previstos. La Oficina proporciona anualmente información actualizada de los progresos alcanzados. En este documento se informa acerca del cuarto año (2021) del periodo de aplicación de la Estrategia.

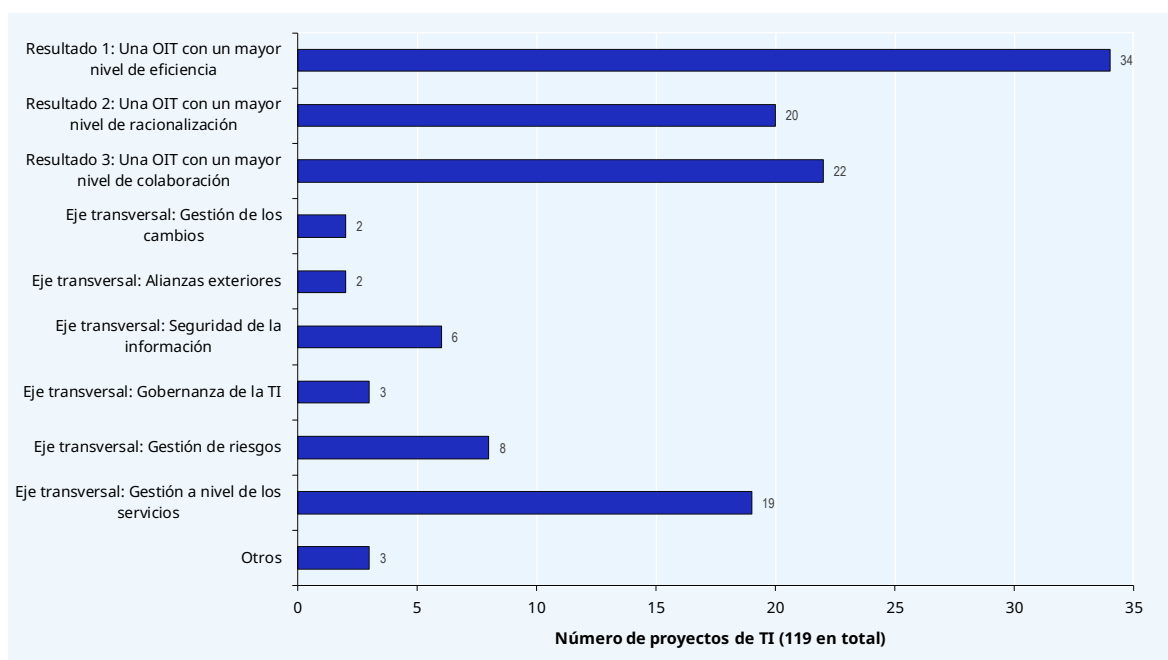
Unidad autora: Departamento de Gestión de la Información y de las Tecnologías (INFOTEC).

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

▶ Introducción

1. La Estrategia de Tecnología de la Información 2018-2021 (en adelante «la Estrategia de TI») ¹ define una visión y una hoja de ruta con el propósito de aprovechar la rápida evolución de la tecnología a fin de prestar un apoyo más eficaz en la ejecución de las reformas, estrategias e iniciativas a nivel de toda la Oficina. Esta estrategia, cuyo objetivo es ofrecer un entorno de trabajo digital moderno, se estructura en torno a tres resultados y seis ejes transversales. En el periodo examinado, fue necesario acelerar la implementación de tecnologías y aplicaciones digitales para atender a la situación generada por la pandemia mundial de COVID-19.
2. La Oficina ha logrado avances concretos en la consecución de los resultados establecidos en la Estrategia de TI: en su cuarto año (2021) se llevaron a cabo 119 proyectos ². A continuación se presentan los datos desglosados por resultado y eje transversal.

▶ **Gráfico 1. Proyectos de TI por resultado/eje transversal, plan de trabajo de 2021**

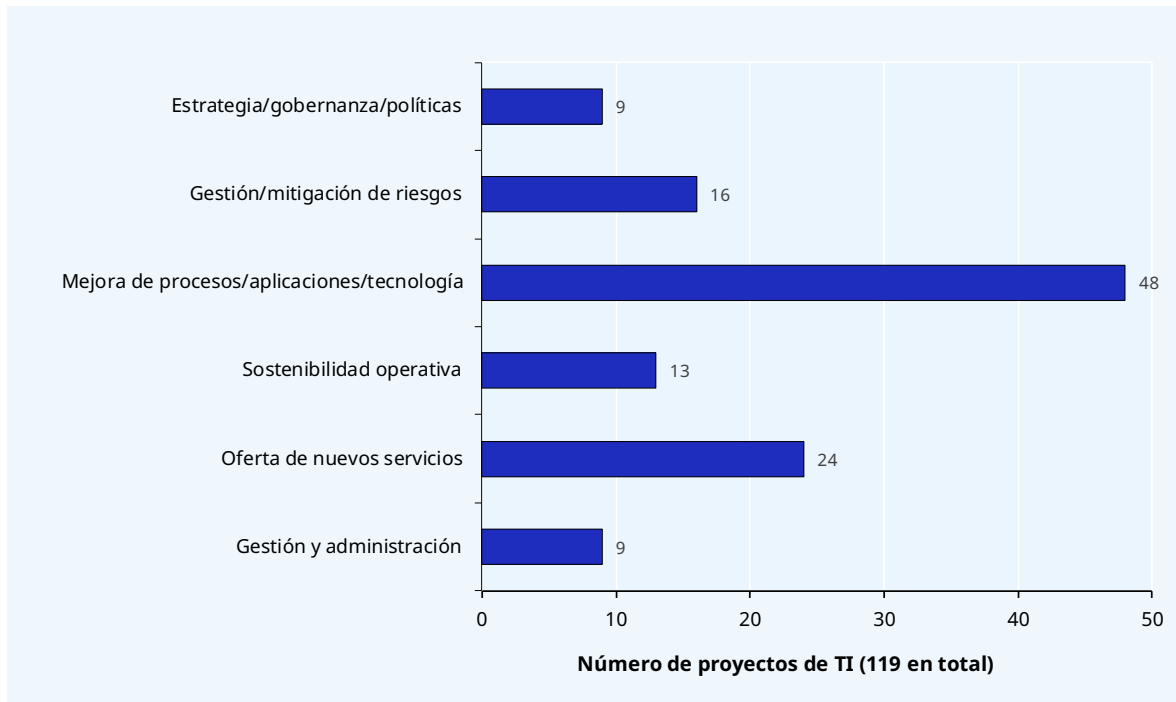


3. De los 119 proyectos emprendidos, 72 (el 60 por ciento) tenían por objeto prestar nuevos servicios o efectuar importantes mejoras en provecho del personal y de los mandantes. En el gráfico que figura a continuación se desglosan por categoría los datos relativos a los proyectos llevados a cabo en 2021.

¹ GB.331/PFA/5.

² La lista de proyectos se puede consultar en: [Summary of IT initiatives in 2021](#).

► **Gráfico 2. Proyectos de TI por categoría, plan de trabajo de 2021**



- En este informe final se exponen algunos de los principales proyectos de TI que se concluyeron y ejecutaron en 2021, agrupados por resultado, producto y eje transversal de la Estrategia de TI. Los avances logrados con respecto a los indicadores de resultados se comunican cada dos años ³.

Resultado 1. Una OIT con mayor nivel de eficiencia

- El resultado 1 de la Estrategia de TI destaca la necesidad de aprovechar los avances tecnológicos para prestar una mejor asistencia a los usuarios de los servicios informáticos de la OIT en sus labores diarias, con objeto de mejorar la productividad del personal, aumentar su motivación y buscar un mejor equilibrio entre la vida profesional y la vida privada. Los productos previstos en el marco de este resultado consisten en facilitar el teletrabajo; reducir los costos y gastos administrativos generales; optimizar y modernizar las aplicaciones de la OIT; mejorar la experiencia de usuario en los dispositivos de escritorio, y asegurar una alta disponibilidad de los servicios informáticos, tanto en los locales de la Oficina como a distancia. Se hace especial hincapié en mejorar la accesibilidad y la fiabilidad de los servicios informáticos en todas las oficinas de la OIT.

Producto 1.1. Mayor alcance y disponibilidad de los servicios informáticos «esté donde esté»

- Para preparar la implementación de la plataforma de comunicación Microsoft Teams, Skype for Business fue sustituido por la versión cliente de Microsoft Teams, que pasó a ser la aplicación estándar de servicios de chat y videoconferencia. Esta plataforma ofrece ventajas adicionales: mejor funcionamiento de los chats grupales, hilos de conversación, reuniones y videoconferencias más dinámicas y llamadas sencillas e intuitivas. Además, permite colaborar en contenidos utilizando las aplicaciones de Microsoft 365. Dado que muchos miembros del

³ Véase el informe de situación relativo a los indicadores de resultados para 2020-2021.

personal han pasado una parte importante de su tiempo teletrabajando, esta ha sido una respuesta oportuna a la demanda de herramientas de colaboración más perfeccionadas que faciliten el intercambio de información, dejando atrás las estructuras organizativas jerárquicas tradicionales. La retirada de Skype for Business fue la fase final del proceso de sustitución del sistema de comunicaciones local por una solución basada en la nube.

7. Para dar respuesta a la necesidad creciente de celebrar reuniones híbridas, la Oficina ha implementado el sistema de salas de virtuales de Microsoft Teams en las salas de reunión del edificio de la sede, que cuentan con equipos audiovisuales integrados controlados por una tableta. Este sistema ha transformado las salas de reunión en espacios colaborativos que se pueden gestionar a través de la interfaz de Microsoft Teams, y permite acceder a funciones de colaboración con las que el personal ya está familiarizado.
8. OneDrive es un producto esencial incluido en el conjunto de herramientas de productividad de Microsoft 365. La transferencia de datos a OneDrive ha brindado al personal más posibilidades de almacenamiento de datos; además, ha favorecido la continuidad de las operaciones, ya que los documentos se almacenan de forma segura en la computadora portátil del funcionario y este puede trabajar en ellos incluso si no hay ninguna conexión a internet disponible. Los documentos se sincronizan en la nube de Microsoft 365 cuando el miembro del personal puede conectar su computadora a internet. Esta característica ha sido particularmente útil para el personal que trabaja desde casa en lugares donde la conectividad es deficiente o intermitente.
9. Muchos miembros del personal de la OIT solicitan el acceso a su licencia oficial de Office 365 a través de sus dispositivos personales. La Oficina ha implementado un sistema de gestión de aplicaciones móviles para que estos puedan utilizar las aplicaciones de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint y Teams) con fines personales, manteniendo la protección del acceso a cualquier dato de la OIT.
10. Se llevó a cabo una prueba piloto para determinar si podía utilizarse DocuSign para firmar electrónicamente los documentos que se envían fuera de la Organización. En la prueba participaron funcionarios de diez ámbitos de actividad diferentes, en la sede y en las oficinas exteriores, que tuvieron ocasión de asistir a demostraciones de diferentes casos de utilización y flujos de trabajo, así como de acceder al entorno de prueba de DocuSign.
11. Se han remitido documentos para su firma o documentos informativos a cientos de participantes en la prueba piloto, y se han creado casi 50 plantillas. La comunidad piloto ya está utilizando DocuSign para firmar y enviar documentos a partes interesadas externas. Se están coordinando las observaciones con el fin de determinar si DocuSign cumple con todos los requisitos de la Oficina en materia de firma digital. Está previsto que este proceso concluya en el primer trimestre de 2022.
12. La Oficina también ha implementado un sistema para que los recursos de información a los que está suscrita estén disponibles de forma ininterrumpida para los funcionarios de la OIT que trabajan fuera del edificio de la sede, desde su casa y en las oficinas exteriores.

Producto 1.2. Uso más seguro y enriquecedor de las computadoras de escritorio

13. La sustitución de las computadoras de escritorio por computadoras portátiles ha sido fundamental para garantizar la continuidad de las operaciones de la Oficina durante la pandemia. Sin embargo, las computadoras portátiles se roban o se pierden fácilmente, lo que puede exponer a la Oficina a violaciones de la confidencialidad de los datos si el equipo cae en manos equivocadas. Para reducir este riesgo, la Oficina ha implementado una tecnología de

cifrado de disco en todas las computadoras portátiles de la OIT. Esta acción, junto con la utilización de OneDrive, garantiza la protección de los datos contra el robo. En el caso de que se sustraiga una computadora portátil de la Oficina, el impacto en la productividad del funcionario afectado será mínimo, ya que este podrá acceder a una copia de los datos disponible en la nube en cuanto se vuelva a conectar con un dispositivo de sustitución.

Producto 1.3. Aplicaciones administrativas más adecuadas para la finalidad que persiguen

- 14.** La Oficina ha implementado una extranet con el fin de que las partes externas, como los mandantes y otros organismos asociados, puedan acceder a los sistemas de la OIT y colaborar en un entorno seguro. Esta función permite a la Oficina compartir información sin esfuerzo con los asociados de la OIT y facilita la cooperación en el marco de los proyectos, constituyendo un equipo único y coherente.
- 15.** El proyecto de actualización del Sistema Integrado de Información sobre los Recursos (IRIS) registró grandes avances en 2021, y su conclusión sigue estando programada en 2022. Dicha actualización asegurará la sostenibilidad a largo plazo de este sistema esencial.
- 16.** Aunque la implantación de IRIS en todas las regiones de la OIT finalizó en 2019, en los años siguientes se continuaron recibiendo nuevas solicitudes para implantarlo en otros emplazamientos de proyectos. El acceso a IRIS permite que las oficinas de proyecto procesen sus propias transacciones en el sistema, en lugar de depender de los servicios de las oficinas de país. La capacidad de llevar a cabo actividades administrativas y programáticas de forma independiente permite un mayor control y eficiencia, puesto que se reduce el tiempo de tramitación. En 2021, la Oficina terminó de implantar IRIS en 17 emplazamientos de proyectos adicionales.
- 17.** En 2021 se puso en marcha un proyecto para obtener información importante sobre las misiones del personal (Mission Reporting), cuya finalización está prevista en 2022. Este proyecto permitirá al personal de la OIT almacenar sistemáticamente informes de misión y actas de reuniones clave en un único repositorio, en el que los funcionarios de la OIT podrán hacer búsquedas y crear referencias con miras a mejorar el intercambio de conocimientos en toda la Oficina.
- 18.** La digitalización de documentos, herramientas, repositorios y plantillas fue fundamental para el funcionamiento satisfactorio de la reunión completamente virtual de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones, que tuvo lugar en noviembre y diciembre de 2021. La automatización de los trabajos de la Comisión constituyó una gran mejora de los procesos institucionales y requirió un esfuerzo concertado y de colaboración entre las tres carteras de la sede. En 2021 se introdujeron mejoras para racionalizar aún más los procesos.
- 19.** En 2021 se automatizó el procedimiento que sigue el Departamento de Normas Internacionales del Trabajo para recopilar datos de los Estados Miembros en el marco del seguimiento de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Hasta entonces, el proceso era manual y solía generar errores. En 2022, la Oficina tratará de mejorar el análisis de datos y de agilizar la elaboración del informe final.
- 20.** En 2020 se puso en marcha un proyecto de digitalización para que la Oficina pudiera gestionar un repositorio de beneficiarios de los programas de formación organizados por el Servicio de Conocimientos Teóricos y Prácticos y Empleabilidad en todo el mundo. La herramienta Service Tracker se utilizó con éxito en Bangladesh, Montenegro, la República Unida de Tanzania y

Turquía. Desde entonces, esta herramienta ha suscitado el interés de varias organizaciones gubernamentales y del sistema de las Naciones Unidas, y está siendo perfeccionada para que se puedan proporcionar versiones independientes de la misma a cada organización que haya suscrito un acuerdo con la OIT. Se espera que estas mejoras estén concluidas a fines de marzo de 2022.

Resultado 2. Una OIT con un mayor nivel de racionalización

21. En el resultado 2 de la Estrategia de TI se destaca la necesidad de reforzar la configuración, la estructura y la divulgación de los datos de la OIT para permitir fundamentar mejor la toma de decisiones, facilitar la elaboración de informes más precisos y oportunos y optimizar la eficacia operacional general. Para lograr los beneficios que se esperan con el resultado 2, los productos se centran en el aprovechamiento de los macrodatos, el establecimiento de almacenes de datos, la creación de cuadros interactivos con contenidos personalizados y la implementación de sistemas modernos de gestión de los registros electrónicos y del contenido web.

Producto 2.1. Mejor calidad y utilización de los datos de la OIT

22. El Grupo de Trabajo sobre Transparencia de la OIT aprobó el plan de trabajo relativo al primer hito para lograr el pleno cumplimiento de la norma sobre datos de la Iniciativa Internacional para la Transparencia de la Ayuda (IATI). La norma de la IATI goza del amplio reconocimiento de más de 800 organizaciones y su propósito es mejorar la transparencia de la información sobre los recursos dedicados a la ayuda, el desarrollo y la asistencia humanitaria para luchar contra la pobreza. Las mejoras previstas incluyen la captura y el mapeo de los códigos de los donantes y las ubicaciones geográficas de los proyectos, y la identificación de los proyectos humanitarios en IRIS. También se automatizará la publicación de los datos de la OIT con arreglo a la norma de la IATI, lo que facilitará la presentación de informes con mayor frecuencia. El hito se ha cumplido en un 90 por ciento, y se prevé lograr su pleno cumplimiento a principios de 2022.

Producto 2.2. Información institucional mejorada y más práctica

23. Como continuación de la respuesta a la pandemia de COVID-19 se creó una aplicación para recoger datos relativos al estado de vacunación del personal de la OIT. La administración puede subsiguientemente utilizar esa información para coordinar la respuesta a cuestiones que guarden relación con el regreso a las oficinas y el lugar de trabajo.
24. Para atender eficazmente a la necesidad de generar estados financieros e informes analíticos de la OIT utilizando los datos de IRIS, la Oficina implementó el *software* Hubble. Este *software* será de ayuda para la elaboración de los informes financieros de la OIT, la presentación de informes al Consejo de Administración, al Comité Consultivo de Supervisión Independiente y a la Conferencia Internacional del Trabajo, así como para la presentación de informes financieros mensuales o trimestrales con fines de análisis interno y la presentación de informes a las oficinas regionales en el futuro.

Producto 2.3. Cuadros interactivos basados en la web más adecuados a los fines que persiguen

25. La Oficina ha creado un portal sobre políticas de empleo ([Employment Policy Gateway](#)) para ofrecer una fuente de información mundial sobre las políticas nacionales de empleo y las estrategias de promoción del empleo juvenil. El contenido de este portal está dirigido a los Gobiernos, los interlocutores sociales, las instituciones de investigación, los profesionales y otros

actores del desarrollo. Los usuarios pueden buscar políticas y estrategias nacionales de promoción del empleo por región, país y tema. Esto permite comparar las políticas nacionales de distintos países y facilita la investigación y el análisis de los instrumentos de política existentes.

26. En 2020 se creó la base de datos del Observatorio sobre Trabajo Forzoso para recoger información sobre los sistemas de trabajo forzoso. En 2021 se añadió una herramienta de visualización de los datos; el observatorio quedará publicado en el sitio web público de la OIT a principios de 2022 ⁴. Esta base de datos permitirá un mejor conocimiento del Protocolo de 2014 relativo al Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930; la obtención de información sobre políticas y planes de acción nacionales relativos al trabajo forzoso, y una mayor comprensión de las estadísticas nacionales.
27. En 2021 se creó y publicó un [cuadro interactivo sobre planes de trabajo basados en los resultados destinado al personal de la OIT](#) para apoyar la aplicación del programa y presupuesto bienal. Esta herramienta ha incrementado considerablemente la transparencia de la programación de la OIT en la Oficina, permitiendo al personal hacer un seguimiento del uso estratégico de los recursos y de los progresos en el cumplimiento de los compromisos establecidos en el programa y presupuesto.
28. En 2020 se puso en marcha una aplicación de planificación de las adquisiciones. En 2021 se creó un cuadro interactivo para mostrar los planes de adquisiciones de toda la Oficina a los asociados externos y las organizaciones internacionales del sistema de las Naciones Unidas. Los miembros del personal también pueden consultar los planes de adquisiciones correspondientes a sus respectivos departamentos y oficinas de país.

Producto 2.4. Mejor gestión de los contenidos institucionales

29. Durante 2021, la Oficina llevó a cabo una extensa revisión de los metadatos del repositorio digital Labordoc con el fin de armonizarlo con las normas internacionales. El aspecto más destacado de esta labor fue la publicación de más de 12 000 artículos de la *Revista Internacional del Trabajo* en un [portal web específico](#) en los tres idiomas oficiales, en conmemoración del centenario de la publicación.
30. Durante los primeros ochenta años, las publicaciones de la OIT aparecieron originalmente solo impresas. Para aumentar la visibilidad de estas publicaciones, la Oficina publica ahora contenidos y activos digitales del repositorio digital Labordoc en Google y Google Scholar.
31. Se llevó a cabo un análisis de varios sistemas de información, como el sitio web, la intranet, las publicaciones y Labordoc, a fin de crear una taxonomía común de los distintos tipos de documentos. Ello permitirá un mejor intercambio de conocimientos y aportará claridad, coherencia y enfoque a la gestión de las publicaciones por parte de la Oficina. También se integró una taxonomía institucional en la taxonomía temática existente para facilitar la búsqueda de contenidos en la intranet.

⁴ Una vez que esté operativo, podrá consultarse en la siguiente dirección: <http://www.ilo.org/flodashboard>.

Resultado 3: Una OIT con mayor nivel de colaboración

Producto 3.1. Mejores herramientas de colaboración en apoyo de una prestación sustantiva

32. En el resultado 3 de la Estrategia de TI se hace hincapié en la necesidad de que los miembros del personal, los mandantes y los interlocutores externos aprovechen los avances tecnológicos para intercambiar ideas con mayor libertad, trabajar en equipos virtuales y colaborar más eficazmente para dar cumplimiento al mandato de la OIT. A fin de cosechar los beneficios que se esperan con el resultado 3, los productos previstos se centran en el desarrollo de herramientas digitales completamente integradas que potencien de manera más eficaz el intercambio de conocimientos, el trabajo en equipo y las comunidades de intercambio de prácticas.
33. Microsoft Teams es una herramienta fundamental de la estrategia digital de la OIT para fomentar la colaboración entre los miembros del personal y los interlocutores externos. Esta plataforma ofrece la posibilidad de utilizar un entorno de trabajo virtual compartido a los usuarios locales y a distancia. Además de ofrecer funciones de chat y de reunión, Microsoft Teams también permite la edición colaborativa, la gestión de documentos y búsquedas optimizadas, así como la posibilidad de integración con docenas de aplicaciones y servicios de terceros.
34. La primera etapa de la implantación de la plataforma de colaboración mundial en Microsoft Teams se inició en 2021 y se ha llevado a cabo satisfactoriamente en tres oficinas exteriores y cuatro departamentos de la sede. Está en curso su implantación en cuatro oficinas exteriores y en dos departamentos. Esta labor proseguirá en 2022.

Producto 3.2. Una intranet adaptada a las necesidades del personal, de acuerdo con sus funciones y preferencias

35. Para hacer frente a los riesgos asociados con los sitios de intranet preexistentes, en 2021 se efectuó una primera migración. Además, la intranet se rediseñó y se sometió a un cambio de imagen; se creó una nueva página de inicio, y se revisó el sistema de navegación a fin de simplificar el acceso de los usuarios a las aplicaciones y servicios esenciales. En 2022 se introducirán nuevos servicios para enriquecer los contenidos de información y apoyo de las actividades cotidianas de los miembros del personal.

Producto 3.3. Un sitio web mejorado que promueva más eficazmente las finalidades y contribuciones de la OIT con respecto al mundo del trabajo

36. El [cuadro interactivo de cooperación para el desarrollo](#) de la OIT es una herramienta de acceso público que permite efectuar un seguimiento, analizar y visualizar datos sobre los proyectos, los donantes y los objetivos estratégicos de la OIT. El cuadro interactivo permite a los mandantes y al personal de la OIT obtener información sobre los proyectos en que la OIT está trabajando, sus patrocinadores y los resultados previstos. En 2021, se introdujeron funciones avanzadas para filtrar los proyectos de cooperación para el desarrollo por tema y por departamento.
37. En 2021 se introdujeron mejoras en la [plataforma de intercambio de conocimientos sobre competencias y aprendizaje permanente](#) con objeto de ofrecer contenidos en idiomas no oficiales mediante traducción automática. Se ha facilitado el acceso a los usuarios externos, de manera que puedan aportar sus opiniones e ideas. Entre otras mejoras, cabe señalar la

introducción de alertas de nuevos contenidos, perfiles de países más pormenorizados y espacios de acceso exclusivo para miembros, destinados a los organizadores de actividades y sus participantes. También se han mejorado las funciones de búsqueda y filtrado para ayudar a los usuarios a encontrar los recursos pertinentes y ofrecerles una experiencia global más satisfactoria.

38. Se ha creado un portal web sobre cláusulas laborales en los acuerdos comerciales ([Labour Provisions in Trade Agreements Hub](#)) para prestar asistencia a investigadores, partes interesadas y mandantes en el ámbito del comercio y el mercado de trabajo. El portal ofrece un conjunto de herramientas analíticas sobre indicadores clave de trabajo decente, una fuente de cláusulas laborales en los acuerdos comerciales y una plataforma para difundir información y conclusiones de investigaciones y actividades conexas sobre proyectos de comercio y trabajo decente.

Sinergias y ejes transversales

Seguridad de la información

39. La suplantación de la identidad (cuando un tercero con malas intenciones roba un nombre de usuario y la contraseña para hacerse pasar por un usuario en internet) es un delito sencillo, de poco riesgo y alta rentabilidad, y constituye una amenaza para todas las personas que utilicen regularmente internet en el trabajo o con fines personales. El personal de las organizaciones internacionales es un objetivo fácil y muy visible en este tipo de actividad. El sistema de autenticación multifactor es un proceso por el cual el usuario debe utilizar una segunda forma de autenticación, además de su contraseña, para iniciar el sistema. Es el procedimiento más eficaz para proteger a la Organización y a las personas contra tales ataques. La implantación del sistema de autenticación multifactor para todo el personal de la OIT se llevó a cabo a lo largo de 2021.
40. A fin de integrar la seguridad de la información con las tecnologías de computación en la nube, en 2020 la Oficina implementó una plataforma de gestión y análisis de datos de seguridad en la nube. La migración del *software* cliente de protección a los ordenadores portátiles y servidores de la OIT se llevó a cabo satisfactoriamente en el primer trimestre de 2021. Gracias a la migración, la Oficina dispone de un servicio de seguridad gestionada y de un centro de operaciones de seguridad en funcionamiento 24 horas al día para detectar incidentes y dar respuesta a los mismos. Dicho servicio es especialmente importante para las oficinas exteriores y las oficinas de proyecto de la OIT que trabajan en un horario diferente al horario de trabajo central en la sede.
41. El Comité de Gestión de Riesgos ha clasificado los riesgos de ciberseguridad como riesgos de carácter estratégico para la OIT. Por consiguiente, es importante que se haga una medición continua de la exposición de la OIT a los factores de riesgo de ciberseguridad. Para efectuar un seguimiento de la evolución de los agentes de ciberamenazas cuyo objetivo son las organizaciones internacionales, la Oficina ha estrechado la colaboración con otras organizaciones asociadas del sistema de las Naciones Unidas mediante una plataforma común de seguridad del Centro Internacional de Cálculos Electrónicos de las Naciones Unidas. Además del intercambio entre pares de información sobre amenazas, la OIT ha implantado un sistema automatizado de intercambio de indicadores de compromiso que permite detectar con mayor rapidez los posibles incidentes de seguridad y situar el ciberriesgo en el contexto del riesgo institucional.

42. Un segundo factor de ciberriesgo es la vulnerabilidad de los sistemas de información, los procesos asociados y la utilización de los sistemas. Se ha establecido un proceso de gestión de la vulnerabilidad conforme a las normas y mejores prácticas de la industria. Se ha implementado un sistema de rastreo automatizado de las vulnerabilidades de los sistemas informáticos expuestos a internet para posibilitar el seguimiento de la exposición a riesgos y reducir las probabilidades de explotación de las vulnerabilidades críticas. Los resultados del rastreo de las vulnerabilidades se incorporan a los procesos de gestión de la configuración y los cambios de sistemas informáticos, así como a los procesos de desarrollo de *software*.

Gobernanza de la tecnología de la información

43. En respuesta a las recomendaciones relativas a la mejora de los procesos formuladas por los auditores en el marco de la certificación de seguridad ISO 27001, la Oficina ha empezado a implementar cuadros interactivos para consultar los indicadores clave de desempeño sobre seguridad de la información, junto con los indicadores clave de riesgo. El objetivo es contribuir a que los responsables de los procesos operativos y los propietarios de los datos tengan en cuenta los riesgos en la toma de decisiones, así como facilitar el control del cumplimiento de las políticas de la OIT y de los requisitos de los donantes y asociados en la ejecución en relación con la protección de datos.

Gestión de nivel de servicio

44. Ya se ha seleccionado la tecnología para sustituir al actual sistema de asistencia informática, que ha llegado al final de su vida útil. El nuevo sistema incluye una herramienta de gestión del flujo de trabajo, de manera que las solicitudes puedan tramitarse sin problemas en el conjunto de la Organización, ofrece a los miembros del personal mayor visibilidad para el seguimiento de la situación de sus solicitudes y mejora las funciones de análisis de datos. A medida que el usuario introduzca su solicitud de asistencia, irán apareciendo en pantalla los artículos pertinentes de la base de conocimientos, lo que le permitirá encontrar soluciones a muchas cuestiones sin tener que recibir asistencia adicional. Se ha instalado la base de conocimientos y el sistema de asistencia informática estará activo en la sede en el primer trimestre de 2022 y en las oficinas exteriores a lo largo de ese mismo año.
45. En 2021 se puso en marcha un servicio de despliegue de imágenes para las computadoras portátiles de la Oficina que se utilizarán en las oficinas exteriores. El equipo ya no tendrá que pasar por una oficina de país para prepararlo antes de enviarlo al usuario final (que podría estar trabajando en un proyecto en un país o ciudad diferente). La Oficina prevé que, una vez que las dificultades de la cadena de suministro de productos electrónicos se resuelvan, dicho servicio reducirá considerablemente el tiempo necesario para enviar el equipo a los miembros del personal ubicados en lugares remotos.
46. En 2021 se puso en funcionamiento un sistema de notificación de emergencias. Esta solución, que suministra al personal servicios de notificación esenciales en caso de crisis, resultó extremadamente útil como medio complementario para comunicar a los miembros del personal cambios sobre la presencialidad en el lugar de trabajo durante la pandemia.

Gestión de los cambios

47. En respuesta a la pandemia, la alianza Research4Life actualizó rápidamente sus actividades mundiales de formación y capacitación. En 2021, la Oficina contribuyó a la impartición de cuatro cursos en línea, masivos y abiertos (CEMA), tres en inglés y uno en francés, en los que participaron 2 637 personas de países de ingresos bajos y medios.

48. En colaboración con la Biblioteca de Derecho de la Universidad Cornell y los asociados de Research4Life, la Oficina coordinó asimismo la celebración de seminarios web dirigidos a investigadores de países de ingresos bajos y medios para ayudarlos a efectuar búsquedas de información jurídica más eficaces.
49. Junto con la implementación de la plataforma de colaboración Microsoft 365, en 2021 la Oficina amplió su oferta de sesiones de formación para usuarios finales dedicadas a las tecnologías de la información. Se celebraron 239 sesiones informativas, de las cuales 117 se impartieron en inglés, 68 en francés y 54 en español.
50. En 2021, el teletrabajo siguió predominando en la Oficina, lo cual originó una mayor dependencia de las herramientas y la información en línea. La intranet del Departamento de Gestión de la Información y de las Tecnologías se actualizó diariamente. Dicha medida parece haber resultado útil para los miembros del personal, quienes, a lo largo del año, consultaron sus páginas en 188 000 ocasiones. La Oficina elaboró 106 tutoriales en vídeo para que los miembros del personal pudieran familiarizarse con las novedades tecnológicas específicas a su propio ritmo. Dichos vídeos también fueron visionados por un amplio número de miembros del personal (21 260 visualizaciones).

Alianzas exteriores

51. En 2021, varios funcionarios superiores de tecnologías de la información de la OIT siguieron participando en diversos comités, juntas consultivas y redes de las Naciones Unidas, como por ejemplo:
 - la Red Digital y Tecnológica de la Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación;
 - el Grupo de Interés Especial sobre Planificación de los Recursos Institucionales de las Naciones Unidas;
 - el Comité de Gestión y Grupo Consultivo del Centro Internacional de Cálculos Electrónicos de las Naciones Unidas;
 - la Plataforma Común de Seguridad del Centro Internacional de Cálculos Electrónicos de las Naciones Unidas;
 - el Grupo de Trabajo de la Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad;
 - el Grupo de Interés Especial de las Naciones Unidas sobre la Seguridad de la Información;
 - la Red de Bibliotecas e Información de las Naciones Unidas para el Intercambio de Conocimientos.
52. Con arreglo al compromiso contraído por la Oficina en el marco de la alianza Research4Life, el personal de la OIT se encargó de gestionar el programa de Acceso Global en Línea a Información Jurídica y participó con otras organizaciones en la gestión de servicios ofrecidos para potenciar la capacidad de investigación y proporcionar contenidos de investigación y académicos a los usuarios de los países de ingresos bajos y medios. En 2021, se actualizaron los contenidos del portal de Research4Life, lo cual mejoró la experiencia del usuario. La OIT colabora con las otras cuatro organizaciones de la alianza: la Organización Mundial de la Salud, la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, así como las bibliotecas de la Universidad Cornell y la Universidad de Yale.

Gestión del riesgo

- 53.** El registro de riesgos informáticos de la OIT fue actualizado en 2021. Cada uno de los riesgos detectados se sometió a un análisis de impacto a fin de determinar la probabilidad de que se produjeran sucesos de riesgo conexos, y sus posibles consecuencias. Se aplicó un número considerable de medidas correctivas para asegurar que cualquier riesgo no erradicado se mantuviera en un nivel aceptable (bajo o medio) con respecto a los 14 riesgos detectados.
- 54.** El Programa y Presupuesto para el bienio 2022-2023 comprende una partida de 4,5 millones de dólares de los Estados Unidos para la mejora de la intranet de la OIT (por ejemplo, para enriquecer contenidos y habilitar las funciones de colaboración) y la implementación de un sistema de gestión de los registros electrónicos para toda la Oficina ⁵. Con ello se mejorará la gestión y sostenibilidad generales de los datos críticos de la OIT.

⁵ Programa y Presupuesto para el bienio 2022-2023, párr. 57.