



# Consejo de Administración

341.ª reunión, Ginebra, marzo de 2021

Sección de Programa, Presupuesto y Administración

PFA

Segmento de Programa, Presupuesto y Administración

Fecha: 1.º de febrero de 2021

Original: inglés

## Informe sobre los progresos realizados en la aplicación de la Estrategia de la 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 de la estrategia. La Oficina proporciona anualmente información actualizada sobre los progresos alcanzados. En este documento se informa acerca del tercer año (2020) del periodo de aplicación de la estrategia.

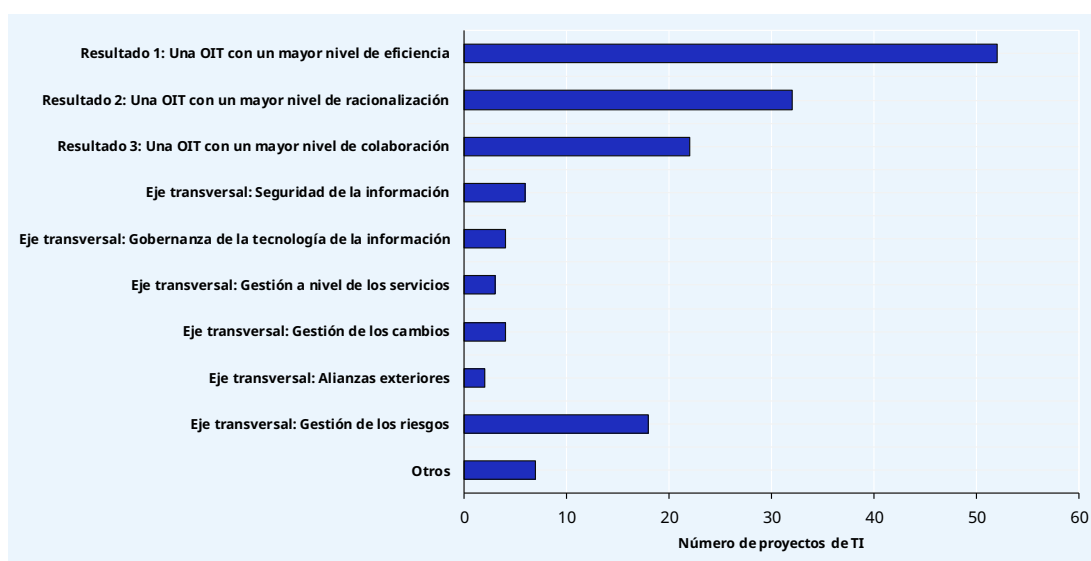
**Unidad autora:** Departamento de Gestión de la Información y de las Tecnologías (INFOTEC).

**Documentos conexos:** GB.331/PFA/5; GB.334/PFA/3; GB.338/PFA/INF/2.

## ► Introducción

1. En la Estrategia de la OIT de la Tecnología de la Información 2018-2021 <sup>1</sup> se definió una visión y una hoja de ruta con el propósito de aprovechar la rápida evolución de la tecnología y prestar un apoyo más eficaz en la ejecución de las reformas, estrategias e iniciativas en toda la Oficina. Esta estrategia, cuyo objetivo es ofrecer un entorno de trabajo digital moderno, se estructura en torno a tres resultados y a seis ejes transversales. Durante el periodo examinado, la Oficina tuvo muchas dificultades para alcanzar los objetivos establecidos e implementar a la vez nuevos servicios digitales que no estaban previstos en la estrategia y que introdujo para facilitar el trabajo a distancia seguro que exigía la pandemia de COVID-19.
2. La Oficina ha logrado avances concretos en la consecución de los resultados establecidos en la estrategia: en su tercer año (2020) se llevaron a cabo 150 proyectos. En el sitio web público de INFOTEC figura una lista de los proyectos <sup>2</sup>. A continuación se presentan los datos desglosados por resultado y eje transversal.

### ► Estrategia 2018-2021 – Plan de trabajo 2020 – Proyectos de tecnología de la información por resultado/eje transversal

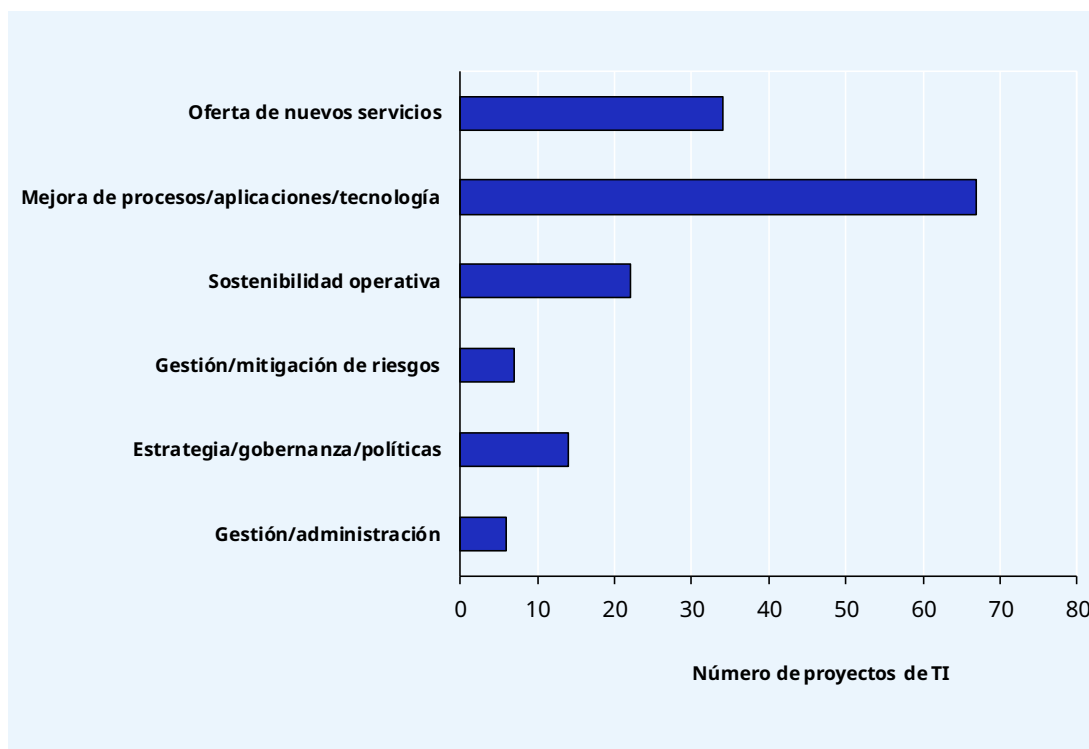


3. De los 150 proyectos emprendidos, 101 (el 67 por ciento) tenían por objeto prestar nuevos servicios o efectuar mejoras considerables en provecho del personal y de los mandantes. En el gráfico que figura a continuación se desglosan por categoría los datos relativos a los proyectos llevados a cabo en 2020.

<sup>1</sup> GB.331/PFA/5.

<sup>2</sup> Estrategia relativa a la tecnología de la información: proyectos llevados a cabo en 2020.

▶ **Estrategia 2018-2021 – Plan de trabajo 2020 – Proyectos de tecnología de la información por categoría**



4. En este informe sobre los avances logrados se exponen algunos de los principales proyectos de tecnología de la información (TI) completados y entregados en 2020, agrupados por resultado, producto y eje transversal de la estrategia. Los avances logrados con respecto a los indicadores de resultados se comunican cada dos años. El informe correspondiente al bienio 2018-2019 puede consultarse en el sitio web público de la OIT <sup>3</sup>. El segundo informe sobre los avances con respecto a los indicadores de resultados se elaborará una vez concluido el bienio 2020-2021.

▶ **Resultado estratégico 1: Una OIT con mayor nivel de eficiencia**

5. El resultado 1 de la Estrategia de la Tecnología de la Información se centra en 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 y mejorar la productividad del personal, motivarlo más y buscar un mejor equilibrio entre la vida profesional y la vida privada. Los productos se centraron en facilitar el trabajo mediante la utilización de dispositivos móviles; 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 garantizar una alta disponibilidad de los servicios informáticos, tanto en los locales de la Oficina como a distancia. Se hizo especial hincapié en mejorar la accesibilidad y la fiabilidad de los servicios informáticos en las oficinas exteriores, tanto los internos como los que se prestan desde la sede.

<sup>3</sup> Estrategia relativa a la tecnología de la información: indicadores correspondientes al bienio 2018-2019.

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

6. De marzo a diciembre de 2020, durante la pandemia de COVID-19, la mayoría del personal de la OIT tuvo que teletrabajar en régimen de rotación o a tiempo completo. La TI desempeñó un papel importante, ya que facilitó la labor de la Oficina durante ese periodo. La Oficina tuvo que acelerar el logro de los productos previstos en la estrategia y prestar nuevos servicios a fin de garantizar que el personal tuviera acceso a todos los sistemas esenciales de la OIT.
7. A fin de garantizar la seguridad del teletrabajo, se adquirieron infraestructura y equipos informáticos que permiten configurar fácilmente los ordenadores portátiles de la OIT y dan acceso a una red privada virtual (VPN) de la OIT. Posteriormente se entregaron portátiles seguros de la OIT a casi el 90 por ciento del personal. El objetivo es cubrir el 10 por ciento del personal restante a principios de 2021. Además de portátiles, se facilitaron pantallas de ordenador grandes, teclados, auriculares, ratones y alfombrillas para ratón al personal de la sede de la OIT que teletrabajaba desde su domicilio.
8. Se desarrollaron varias plataformas web para facilitar la gestión de la logística para el personal, los proveedores externos de servicios y otros visitantes que debían estar en las instalaciones para prestar apoyo a las funciones esenciales de la Oficina. Entre ellas cabe señalar las nuevas plataformas de TI para ayudar al Servicio Médico y al Departamento de Desarrollo de los Recursos Humanos a autorizar el regreso del personal a las oficinas, una aplicación para asignar horarios de trabajo escalonados al personal, un sistema de registro en línea para facilitar las visitas *ad hoc* y una plataforma para hacer un seguimiento de los viajes. También se mejoró el sistema de notificación de emergencias de la OIT. Además, se pusieron en marcha plataformas digitales específicas para respaldar la labor sustantiva de la Oficina en materia de investigación, recopilación y divulgación de información sobre la COVID-19 relacionada con el mundo del trabajo.
9. A lo largo del año, la OIT avanzó significativamente en la implantación de Microsoft Office 365 (O365), en particular en lo que respecta a la migración completa de todas las identidades de usuario y cuentas de correo electrónico de la OIT a la nube y la preparación de la migración de las unidades de red personales a Microsoft One Drive en la nube. Esta función permitirá al personal acceder a archivos a partir de cualquier dispositivo, en todo momento y desde cualquier ubicación mediante una conexión a Internet. La implantación de las funciones de autenticación multifactor con O365 reforzará aún más la seguridad de los datos y sistemas de la OIT cuando se trabaja a distancia. Actualmente se están evaluando otras tecnologías para reforzar el trabajo a distancia, como la utilización de firmas digitales.
10. La pandemia mundial obligó a la Oficina a encontrar nuevas y mejores vías de comunicación virtual, ya que las misiones y los viajes por formación se vieron muy limitados. Gracias al poder de las videoconferencias, la mensajería instantánea y los programas de formación en línea, el personal contó con alternativas viables para superar las restricciones a los viajes.
11. La Oficina implantó un software para la gestión de dispositivos móviles (MDM) en todos los teléfonos inteligentes de la OIT del personal de la sede para velar por la seguridad de los datos de la OIT almacenados en ellos y asegurarse de que la información confidencial no está expuesta al robo o a programas informáticos malignos y otros virus. A través de este software, el personal de TI de la OIT puede supervisar y gestionar los dispositivos para asegurarse de que están protegidos y cuentan con las versiones más

recientes de los programas informáticos y parches de seguridad. La gestión de dispositivos móviles también separa los datos de la OIT de los datos personales. En caso de pérdida o robo del dispositivo personal de un miembro del personal, o si el dispositivo se ve comprometido de alguna manera, los datos de la OIT pueden bloquearse o eliminarse del dispositivo a distancia, sin afectar a los datos personales almacenados en él. La gestión de dispositivos móviles es el primer paso hacia la aplicación en toda la Oficina de la política «traiga su propio dispositivo» en 2021.

## Producto 1.2: Uso más seguro y enriquecedor de las computadoras de escritorio

12. La implantación del sistema operativo Windows 10 de Microsoft constituyó una mejora sustancial para el personal en términos de productividad y seguridad. Windows 10 se implantó plenamente en la sede en 2019 y estaba previsto implantarlo en las oficinas exteriores en 2020. La migración a Windows 10 en las oficinas exteriores planteó desafíos durante la pandemia mundial, ya que la mayoría del personal trabajaba a distancia. A pesar de estas dificultades, el apoyo excepcional prestado por los jefes de los servicios administrativos regionales y la excelente colaboración entre los equipos de TI de las oficinas exteriores y de la sede permitieron actualizar todos los ordenadores personales de las oficinas exteriores con Windows 10 para finales de 2020.
13. La Oficina empezó a implantar Microsoft Windows Defender para la protección de terminales en 2020. Este programa ofrece al personal una serie de mejoras y prestaciones en materia de seguridad, como un mejor bloqueo de los programas informáticos malignos, la utilización de tecnología avanzada de aprendizaje automático, la protección de red, la reducción de la vulnerabilidad, capacidades de auditoría y respuesta y la recuperación de archivos. Asimismo, se recopilan análisis de amenazas en tiempo real que proporcionan a la Unidad de Servicios de Aseguramiento y Seguridad de la Información de la OIT información esencial y recomendaciones específicas para mejorar la situación general de seguridad de la OIT.
14. Además de la migración a O365, se implantó un nuevo software contra el correo basura en toda la Oficina. A fin de reducir la captación ilegítima de datos confidenciales por vía electrónica (*phishing*), la suplantación de identidad, los programas de secuestro y otros programas informáticos maliciosos que suelen enviarse en correos electrónicos y en los archivos adjuntos, se controlan todas las URL y los documentos adjuntos para comprobar que no hay contenido malintencionado. Los correos electrónicos sospechosos se ponen automáticamente en cuarentena y el personal decide si desea acceder a ellos, bloquearlos o eliminarlos. Todo el contenido malintencionado detectado se elimina del correo electrónico.

## Producto 1.3: Aplicaciones administrativas más adecuadas para la finalidad que persiguen

15. 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 (CEACR) en noviembre-diciembre. La automatización de la Comisión constituyó una gran mejora de los procesos institucionales y requirió un esfuerzo concertado y de colaboración entre las diferentes carteras. Se prevé llevar a cabo nuevas mejoras a principios de 2021 con miras a automatizar los procesos de gestión del volumen de trabajo de la Comisión.

16. Aunque la implantación del Sistema Integrado de Información sobre los Recursos (IRIS) en todas las regiones de la OIT finalizó en 2019, en 2020 se recibieron nuevas solicitudes para implantarlo en varios lugares donde se realizan proyectos. El acceso a IRIS permite al personal responsable de los proyectos procesar sus propias transacciones en el sistema en lugar de depender de los servicios de las oficinas en los países, las cuales a menudo no cuentan con personal suficiente. 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 2020, la Oficina terminó de implantar IRIS en tres lugares donde se realizaban proyectos. La implantación en otros 12 lugares se encuentra en distintas fases de ejecución.
17. La Oficina concluyó la puesta en marcha de una aplicación para la planificación electrónica de las adquisiciones de la Organización a fin de lograr una programación del trabajo más eficaz y una adquisición de bienes y servicios oportuna y que aporte valor añadido. Esta aplicación se utilizará para dirigir y administrar todos los planes de compras y contratos de la Oficina para 2021.
18. Se implantó una aplicación en línea a través de la cual el personal puede crear, aprobar y presentar solicitudes a la Unidad de Producción de Publicaciones (PRODOC) para la producción y distribución de publicaciones digitales e impresas de la OIT, documentos de reuniones oficiales, material promocional y otros productos tales como PDF interactivos, infografías y visualizaciones de datos. A continuación, PRODOC puede tramitar las solicitudes mediante flujos de trabajo automatizados e interfaces de aplicación con softwares de diseño y de edición. El personal de la OIT también puede hacer un seguimiento de la situación de sus solicitudes en línea.
19. En 2020 se llevó a cabo una modificación sustancial del programa informático utilizado para gestionar la emisión de contratos para el personal temporal de corta duración (intérpretes, traductores y operadores) para las reuniones oficiales de la OIT. El proceso para contratar a gran escala y pagar a este personal de corta duración se racionalizó y se integró plenamente en IRIS.
20. La nueva aplicación de autogestión en línea de la Caja del Seguro de Salud del Personal (CSSP) de la OIT se puso a disposición de todo el personal jubilado de la OIT, lo cual redujo los gastos administrativos generales, mejoró la información acerca de la situación de las solicitudes de reembolso y redujo el gasto en papel, impresión y correo. El hecho de que los antiguos funcionarios de la OIT puedan solicitar reembolsos a distancia ha resultado sumamente útil durante la pandemia.

## ► Resultado estratégico 2: Una OIT con un mayor nivel de racionalización

---

21. En el resultado 2 de la Estrategia de Tecnología de la Información 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 implantación 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 para alcanzar el primer hito en la mejora del 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 la asignación de los códigos de correlación de los donantes, 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.

## Producto 2.2: Información institucional mejorada y más práctica

23. Se llevó a cabo con éxito un proyecto piloto con objeto de evaluar la viabilidad de utilizar un software para generar los estados financieros de la OIT y diversos informes analíticos empleando los datos de IRIS. 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. Este software empezará a utilizarse en 2021.

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

24. Los cuadros interactivos de datos de la OIT son herramientas de gestión de la información que permiten monitorear, analizar y visualizar los indicadores clave del desempeño, los parámetros y los puntos de referencia clave para supervisar la solidez de un proceso, de una cartera o de una unidad orgánica. Los datos procedentes de múltiples sistemas se consolidan, se agregan, se ponen en correlación y pueden visualizarse. Estos cuadros interactivos permiten al personal de la OIT mejorar el desempeño global y responder rápidamente a los problemas y las oportunidades. Los cuadros interactivos son intuitivos y los usuarios pueden personalizar la presentación de los datos y jerarquizar gráficamente la información más pertinente para las necesidades de cada momento. De ese modo, es posible ver rápidamente cuál es la situación de las actividades y los progresos necesarios para cumplir los compromisos y alcanzar los objetivos.
25. A lo largo del año, se crearon diez cuadros interactivos para ayudar a la Oficina a cumplir su mandato de manera más eficiente y eficaz. Cabe señalar, en particular, los cuadros interactivos que proporcionan contenido personalizado al personal directivo superior. Se están desarrollando otros cuadros interactivos temáticos para apoyar los planes de trabajo basados en los resultados y los programas de referencia. Se están realizando las pruebas finales con un cuadro interactivo para todo el personal, que entrará en funcionamiento a comienzos de 2021.

## Producto 2.4: Mejor gestión de los contenidos institucionales

26. Tanto en la sede como en las oficinas exteriores, la OIT debe contar con una infraestructura capaz de promover una cultura de investigación sólida y creativa dentro del marco de la Declaración del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo. Para

ello, puede mejorar los flujos de comunicación entre los equipos de investigación de toda la Oficina y reforzar la colaboración. A fin de optimizar el impacto de la labor institucional de investigación y divulgación, la Oficina adquirió una plataforma mejorada de servicios de investigación que utiliza el software Esploro de la empresa Ex Libris.

27. Esploro proporciona un sistema unificado de datos de investigación que permite capturar de manera automatizada contenidos facilitados directamente por los investigadores o por un administrador. Gracias al tratamiento y el enriquecimiento de los metadatos, los contenidos de la OIT publicados pueden encontrarse fácilmente a través de distintos canales y portales institucionales. Esploro se utilizará para medir el impacto de la investigación de la OIT en el mundo del trabajo a través de los indicadores clave del desempeño y para hacer análisis comparativos, lo que permitirá evaluar tanto cuantitativa como cualitativamente los contenidos producidos por cada uno de los investigadores de la OIT.
28. La selección del software con el que se reemplazaría el sitio web público de la OIT también finalizó en 2020. El nuevo software se instalará en 2021. El nuevo sitio web público revestirá una importancia decisiva para garantizar que la OIT conserve su posición como principal experto en el mundo del trabajo en un entorno cada vez más competitivo.

## ► Resultado estratégico 3: Una OIT con un mayor nivel de colaboración

---

29. En el resultado 3 de la Estrategia de Tecnología de la Información se hace hincapié en la necesidad de que los miembros del personal, los mandantes y los interlocutores sociales aprovechen los avances tecnológicos para intercambiar ideas con mayor libertad, trabajar en equipos virtuales y mantener una colaboración y una comunicación de alto nivel a fin de dar cumplimiento eficaz al mandato de la OIT en un mundo cada vez más complejo, conectado y digital. Para lograr los beneficios que se esperan con el resultado 3, los productos previstos se centran en el desarrollo de herramientas digitales completamente integradas que apoyen de manera más eficaz el intercambio de conocimientos, el trabajo en equipo y las comunidades de intercambio de prácticas.

### Producto 3.1: Mejores herramientas de colaboración en apoyo de una prestación sustantiva

30. Conjuntamente con la migración a Office 365, la Oficina realizó cinco proyectos piloto con la plataforma de comunicación Microsoft Teams (Teams) para evaluar el esfuerzo y los costos que supondría empezar a implantar Teams con miras a facilitar una mejora de la colaboración en 2021.
31. Teams es un pilar fundamental del entorno de trabajo digital de la OIT y hace posible un entorno laboral virtual y compartido por los usuarios que trabajan en los locales de la OIT y aquellos que trabajan a distancia. Es una plataforma segura y con múltiples funciones que ofrece espacios de trabajo compartidos, canales de conversación, salas de debate temáticas, mensajería instantánea, reuniones virtuales, coautoría de documentos, gestión de documentos, búsquedas optimizadas y la integración con docenas de aplicaciones y servicios de terceros.



32. Se adquirieron otros productos informáticos de colaboración para su integración con Teams, a fin de apoyar una mejora e innovación continuas, entre otros, Mural, Trello y Prospero. Mural y Trello ofrecen herramientas de pensamiento de diseño, utilizan metodologías ágiles y permiten una mejor gestión de las tareas de los proyectos. Prospero ofrece procesos de gestión de la innovación de principio a fin y proporciona los mecanismos necesarios, de modo que los miembros del personal y otros interesados puedan participar en actividades de ideación, fomentar las ideas más prometedoras, poner en marcha campañas de ideas mediante la colaboración masiva (*crowdsourcing*), promover una mentalidad de empresa emergente y reconocer a los colaboradores más participativos.

### Producto 3.2: Una Intranet adaptada a las necesidades del personal, de acuerdo con sus funciones y preferencias

33. Para la consecución de este resultado, en 2020 se migraron 13 sitios web de la OIT a SharePoint a fin de mejorar las comunicaciones internas. Con ello, asciende a más de 50 el número total de sitios web migrados durante el periodo de aplicación de la Estrategia de Tecnología de la Información. En 2021 se completará la migración de todos los sitios preexistentes de la Intranet a las comunicaciones internas. Además, la Oficina inició el rediseño y cambio de imagen de los sitios web de conformidad con las nuevas normas de la OIT. Para transformar la Intranet de la OIT en algo más que una plataforma destinada principalmente a la comunicación, se crearon en la Intranet, mediante SharePoint, sitios adicionales centrados en la prestación de apoyo a las actividades operacionales.
34. Cabe señalar especialmente el portal de viajes de la OIT, en el que se reúne todo el contenido disponible sobre los procedimientos y políticas relacionados con los distintos tipos de viajes de la OIT. El personal puede consultar directamente las disposiciones relativas a los viajes, las tasas de las dietas, los tipos de cambio, los cálculos de las sumas globales, los datos de la agencia de viajes, los formularios de visados y *laissez-passer*, y el enlace a la solicitud de autorización de seguridad para viajar del Departamento de Seguridad de las Naciones Unidas.

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

35. En su calidad de organización líder, la OIT estableció alianzas de colaboración con otras partes interesadas en la supervisión del desarrollo y la mejora de diferentes sitios web públicos diseñados para alcanzar los objetivos de la Organización mediante la colaboración entre pares, la sensibilización y el intercambio de conocimientos. Los siguientes sitios web fueron creados o entraron en funcionamiento en 2020.
- **Plataforma de Intercambio de Conocimientos sobre Competencias y Aprendizaje Permanente.** Se mejoró esta plataforma basada en la web con el objetivo de ofrecer contenidos en idiomas no oficiales por medio de la traducción automática. Otras mejoras incluyen la posibilidad de dar acceso a usuarios externos para que puedan aportar sus opiniones e ideas; la introducción de alertas de nuevos contenidos; perfiles de países más pormenorizados, y la creación de espacios de acceso exclusivo para miembros destinados a los organizadores y participantes en actividades. También se mejoraron las funciones de búsqueda y filtrado para ayudar a los usuarios a encontrar los recursos pertinentes y ofrecerles una experiencia global más satisfactoria.
  - **La plataforma de conocimientos Alianza 8.7.** Este sitio web cumple la función de centro público de conocimientos de la base de datos del Global Slavery Observatory (GSO) de la OIT, que consiste en una colección de datos sobre leyes y políticas

pertinentes y la prevalencia del trabajo forzoso y la trata de personas en los Estados Miembros de la OIT. El objetivo del GSO es impulsar e influenciar la elaboración de medidas políticas relacionadas con esas cuestiones. En 2019, la Oficina desarrolló una aplicación para la introducción de datos con el fin de capturar y clasificar información, y en 2020 creó un cuadro interactivo para la visualización de datos en el que se muestran los datos recopilados en esa aplicación.

- **Base de datos sobre políticas de empleo y de mercado de trabajo.** Esta base de datos constituirá una plataforma web única en su género para el personal y los mandantes de la OIT y para el público en general, que les permitirá acceder a información actualizada sobre las políticas de empleo y de mercado de trabajo.

### Producto 3.4: Comunicaciones plenamente integradas y unificadas

36. La pandemia de COVID 19 y los periodos de confinamiento que esta acarrió para la mayoría del personal y los mandantes de la OIT hicieron necesario incrementar la capacidad de la OIT en materia de reuniones a distancia. Varios departamentos trabajaron conjuntamente en el establecimiento de la infraestructura y los servicios necesarios para realizar actividades con una considerable participación a distancia. A mediados de 2020, ya se celebraban importantes reuniones oficiales por medio de Zoom y otras tecnologías y servicios disponibles.
37. La pandemia también aceleró la adopción de Skype for Business, que facilita la comunicación a distancia entre los miembros del personal de la OIT y con partes externas. Entre abril y septiembre de 2020, la Oficina había alcanzado un promedio mensual de 13 000 reuniones a distancia. Se prevé que esa cifra siga aumentando con la implantación de Microsoft Teams.
38. La adopción generalizada de Skype for Business y de Microsoft Teams se ha traducido en una menor dependencia de la OIT de la telefonía tradicional y en una reducción de los costos totales de las telecomunicaciones. Por consiguiente, se consideró que, desde un punto de vista financiero, no era muy conveniente pasar de la comunicación telefónica al protocolo de transmisión de voz por Internet, como se había previsto originalmente en la Estrategia de Tecnología de la Información.
39. Al depender cada vez más de servicios basados en Internet, era importante garantizar que los intercambios y las comunicaciones de voz institucionales tuvieran prioridad sobre la navegación por Internet. Esta priorización es una de las características principales de la infraestructura estándar de la OIT que se ha establecido en las oficinas de país, las oficinas regionales y las oficinas de proyecto de la OIT. El tráfico de Internet se analiza y se organiza por categorías en tiempo real, y se prioriza en función del ancho de banda disponible y de la importancia concedida a cada categoría.

## ▶ Sinergias y ejes transversales

---

### Seguridad de la información

40. Los procesos del sistema de gestión de la seguridad de la información y los sistemas asociados de asistencia para la adopción de decisiones en materia de tecnologías de la información fueron sometidos a un nuevo proceso de certificación de cumplimiento de la norma internacional ISO/IEC 27001. En esta ocasión también se certificaron los nuevos procesos requeridos para respaldar servicios informáticos basados en la nube como Microsoft 365 y se concluyó que eran óptimos y estaban en consonancia con las mejores prácticas.

41. La Oficina ha aplicado nuevas técnicas y procesos mejorados a fin de supervisar el cumplimiento de la política de la OIT sobre seguridad de la información en el uso de la red informática. Dichas medidas han reducido de manera proactiva el riesgo de sufrir campañas de *phishing* dirigidas contra los mandantes de la OIT.

## Gobernanza

42. La Oficina de Gestión de Proyectos (PMO), que presta apoyo al Comité de Gobernanza de la Tecnología de la Información (ITGC), trabajó en estrecha colaboración con las unidades operativas de la OIT para cualificar, cuantificar y vincular claramente la contribución de las iniciativas informáticas propuestas con la consecución de resultados y productos institucionales específicos. Las distintas carteras tuvieron una mayor participación en esta labor y ello permitió definir mejor las prioridades y establecer un compromiso a largo plazo para financiarlas. En 2020, la Oficina de Gestión de Proyectos evaluó 27 iniciativas propuestas por los departamentos y oficinas de la OIT en materia de TI.
43. El ITGC estableció que, debido al incremento de los riesgos cibernéticos que conlleva el entorno digital, todos los miembros del personal deberán completar el programa de formación de la OIT de sensibilización sobre la seguridad de la información antes de acceder a los sistemas y la red de la OIT mediante las computadoras personales (PC), las computadoras portátiles, las tabletas y los teléfonos inteligentes proporcionados por la OIT. Así, esta capacitación adquirió carácter obligatorio a partir de 2020 y el 86 por ciento de los miembros del personal ya la habían completado a finales de año. Se ha puesto en marcha un procedimiento de aceleración del proceso para garantizar que el resto del personal cuente con la formación exigida a finales de enero de 2021.

## Gestión a nivel de los servicios

44. En 2020, se completaron varios proyectos importantes destinados a garantizar que todos los servicios informáticos actuales y planificados respondan a las expectativas de los clientes. Cabe destacar en particular la labor informática realizada para hacer posible el alquiler al UNICEF de varios pisos del edificio de la sede.
45. Se actualizó la infraestructura que permite la utilización de IRIS y se llevó a cabo su migración a un nuevo proveedor de hospedaje, lo cual permitió reducir los costos en casi un 30 por ciento y mejorar el rendimiento del sistema en aproximadamente un 50 por ciento.
46. La disponibilidad de datos y análisis que respalden la adopción de decisiones y brinden a la Oficina información valiosa acerca de oportunidades y ámbitos de mejora resulta crucial para el cumplimiento del mandato de la OIT. Una importante empresa de investigación y consultoría procedió a evaluar el rendimiento de la OIT a fin de establecer un criterio de referencia y determinar su grado de madurez en materia de datos y análisis. La evaluación abarcó 25 actividades correspondientes a siete funciones de la Oficina. El grado de madurez se midió conforme a una escala con puntuaciones comprendidas entre 1 (baja) y 5 (alta), en la cual la OIT obtuvo resultados situados entre 3 y 5 para cinco de las siete funciones evaluadas.
47. Las funciones en las que la OIT demostró un nivel de madurez entre adecuado y elevado fueron: la gestión de datos y la capacidad de análisis; la elaboración y el mantenimiento de contenidos analíticos, y la integración, la gestión y la administración de conjuntos de datos y análisis. Por otro lado, se detectó la necesidad de introducir mejoras tales como una mayor armonización de los datos y de la capacidad de análisis con los objetivos de

la Oficina y la necesidad de apoyar en mayor medida las estructuras orgánicas e incentivar el talento. Las funciones que requieren la introducción de mejoras se abordarán en 2021.

## Gestión de los cambios

48. INFOTEC ha colaborado estrechamente con las carteras, departamentos y oficinas a fin de asegurar una comunicación frecuente y eficaz acerca de las principales iniciativas de cambio relacionadas con las TI. Durante todo el año se organizaron importantes eventos de comunicación y sesiones de formación cada vez que la puesta en práctica de nuevas aplicaciones y tecnologías generaba cambios significativos en los procesos y formas de trabajo.
49. En el contexto de la pandemia de COVID-19, el ritmo con que se implantó o se aceleró la implantación de toda una serie de nuevas tecnologías y aplicaciones exigió un esfuerzo concertado a fin de garantizar que los miembros del personal pudiesen comprender y aplicar dichas tecnologías y aplicaciones lo más rápidamente posible. INFOTEC trabajó en estrecha colaboración con el Departamento de Comunicación e Información al Público a fin de garantizar que las comunicaciones se dirigiesen al público adecuado. Además de los enfoques habituales para fomentar la participación de los usuarios, como la difusión de comunicados y documentación en la Intranet de la OIT, se recurrió ampliamente al uso del vídeo para la formación del personal sobre las nuevas tecnologías y aplicaciones. Asimismo, se incorporaron herramientas para mejorar la prestación de asistencia remota a los miembros del personal que teletrabajan durante largos periodos de tiempo a causa de la pandemia.

## Alianzas exteriores

50. En 2020, varios funcionarios superiores de tecnologías de la información de la OIT continuaron su participación en diversos comités, juntas consultivas y redes de las Naciones Unidas, como:
  - la Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación (JJE): Red Digital Tecnológica y Subgrupo de Transformación de la Infraestructura;
  - el Centro Internacional de Cálculos Electrónicos de las Naciones Unidas: comité de gestión y grupo consultivo;
  - el grupo de interés especial sobre planificación de los recursos institucionales 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 sobre seguridad de la información de las Naciones Unidas;
  - el Grupo Asesor entre Organismos sobre Telecomunicaciones de las Naciones Unidas;
  - la Red de Bibliotecas e Información de las Naciones Unidas para el Intercambio de Conocimientos;
  - el Comité de Alto Nivel sobre Gestión de la JJE: grupo de trabajo sobre estándares de documentos y grupo de trabajo sobre el futuro de la fuerza de trabajo de las Naciones Unidas.

51. La OIT continúa fortaleciendo las alianzas y la colaboración con otros organismos del sistema de las Naciones Unidas e instituciones financieras internacionales en el ámbito de la ciberseguridad y la protección de datos. La Oficina elaboró y aplicó un sistema de intercambio automático de datos de gestión de incidentes de ciberseguridad entre su plataforma de seguridad en la nube Azure y la plataforma común de seguridad del Centro Internacional de Cálculos Electrónicos de las Naciones Unidas. Dicho software reduce el riesgo de sufrir ciberataques en proyectos e iniciativas interinstitucionales y ha propiciado un uso más eficiente de los recursos humanos, así como una reducción del tiempo necesario para detectar y mitigar eventuales incidentes.
52. En el marco del apoyo a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, se ha seleccionado una nueva tecnología que se utilizará para la actualización del portal Research4Life. Ello mejorará en gran medida la experiencia de los usuarios. La OIT ha colaborado con otros organismos para contribuir a la financiación de esta iniciativa, con el fin de ampliar las capacidades de divulgación, automatizar la captura de metadatos y obtener un reconocimiento más exhaustivo de los asociados en el ámbito de Research4Life.

## Gestión de los riesgos

53. El registro de riesgos informáticos de la OIT fue actualizado en 2020. 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 puso en marcha 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 13 riesgos detectados.
54. Para el bienio 2020-2021, el Consejo de Administración aprobó una asignación de 6,9 millones de dólares de los Estados Unidos con el propósito de reemplazar equipos y software obsoletos que sirven de base a sistemas esenciales de la OIT, llevar a cabo actualizaciones tecnológicas importantes y financiar nuevas iniciativas informáticas estratégicas de gran alcance. Así, en 2020 se llevaron a cabo 18 grandes proyectos de sustitución o actualización de equipos y software. En el sitio web público de INFOTEC, se puede consultar una lista de estos proyectos, bajo el eje transversal 6 (mitigación de riesgos) incluido en el resumen del plan de trabajo de iniciativas informáticas para 2020 <sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Estrategia relativa a la tecnología de la información: proyectos de 2020.