



Consejo de Administración

316.^a reunión, Ginebra, 1.º-16 de noviembre de 2012

GB.316/PFA/4

Sección de Programa, Presupuesto y Administración
Segmento de Programa, Presupuesto y Administración

PFA

Fecha: 21 de septiembre de 2012

Original: inglés

CUARTO PUNTO DEL ORDEN DEL DÍA

Cuestiones relacionadas con las tecnologías de la información y las comunicaciones: informe de situación sobre la estrategia en materia de TI

Finalidad del documento

Este documento, que se presenta para debate y orientación, aporta información actualizada sobre la marcha de las iniciativas que figuran en la estrategia en materia de tecnología de la información para 2010-2015.

Objetivo estratégico pertinente: Gobernanza, apoyo y gestión (Resultado 1: Utilización eficaz y eficiente de todos los recursos de la OIT).

Repercusiones en materia de políticas: Ninguna.

Repercusiones jurídicas: Ninguna.

Repercusiones financieras: Ninguna.

Seguimiento requerido: Ninguno.

Unidad autora: Oficina de Informática y Comunicaciones (ITCOM).

Documentos conexos: GB.306/PFA/ICTS/1; GB.306/9/1 (Rev.); GB.306/PFA/11; GB.309/PFA/ICTS/1; GB.309/PFA/ICTS/2; GB.309/PFA/7; GB.310/PFA/3; GB.313/PFA/1.

Resumen

La OIT se halla a medio camino en la ejecución de la estrategia en materia de tecnología de la información para 2010-2015. En este informe se presentan los progresos alcanzados con respecto a las iniciativas estratégicas y se ponen de relieve las metas previstas para 2012-2013.

Introducción

1. En la estrategia en materia de tecnología de la información para 2010-2015¹ se insiste en la necesidad de dar mayor preponderancia a la TI y posicionarla como multiplicador y motor de cambio. Se indican varios factores de mejora, entre otros la colaboración con los principales interesados, la coordinación con otras estrategias comunes a toda la Oficina, la utilización de tecnologías que propicien el intercambio de conocimientos y una mejor comunicación, la automatización y modernización de los procesos administrativos, la protección de las inversiones en TI, la mejora de la gobernanza de la TI, la creación de una cultura de excelencia del servicio y el desarrollo de la capacidad técnica y el capital humano necesarios para profesionalizar la TI en la Oficina.
2. En el marco de la gestión basada en los resultados de la OIT, los resultados en materia de TI están vinculados con las estrategias globales para la Oficina. El plan de trabajo para el bienio 2012-2013 de la Oficina de Informática y Comunicaciones (ITCOM) establece 106 logros principales que están expresamente vinculados con los resultados del Sector de Gestión y Administración y otras estrategias comunes a toda la Oficina.

Transformación de la infraestructura informática

3. Uno de los principales objetivos de la estrategia en materia de tecnología de la información para 2010-2015 era la realización de una labor de estudio, evaluación y asesoramiento a fin de consolidar y modernizar la infraestructura informática de la OIT. Se encargó el estudio a una empresa independiente cuyas conclusiones, recomendaciones y medidas propuestas fueron presentadas a la Subcomisión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la reunión de noviembre de 2010 del Consejo de Administración. En marzo de 2011 se aprobó la financiación de la transformación de la infraestructura, mediante la asignación a ITCOM de fondos del presupuesto ordinario y la Cuenta de Programas Especiales para la realización de los proyectos de transformación de la infraestructura².
4. La consolidación y modernización del centro de datos interno de la OIT se llevó a cabo en 2012. La implantación de granjas internas de servidores virtuales ha supuesto una mayor disponibilidad de los servicios y una mejora de la seguridad informática. La capacidad de computación de la OIT ha aumentado en un 36 por ciento. La transición de granjas de servidores físicos a granjas de servidores virtuales ha reducido el consumo de energía en un 44 por ciento y ha disminuido la huella de carbono global del centro de datos de la OIT.

¹ Documento GB.306/PFA/ICTS/1.

² Documento GB.310/PFA/3.

5. En previsión del rápido incremento de datos y medios digitales, se multiplicó por seis la capacidad de la red de área de almacenamiento de la Oficina. Los datos de la OIT se copian en tiempo real en un segundo dispositivo de almacenamiento externo para salvaguardarlos en caso de que se produjera un desastre en los locales de la Oficina.
6. Para facilitar la consolidación de la infraestructura informática también se modernizó el centro de datos mediante la renovación de suelos, cableado eléctrico, cableado de redes y fuentes de alimentación redundantes. Gracias a una cuidadosa planificación y a la colaboración entre las distintas unidades de la Oficina, la interrupción de los servicios a lo largo de esta amplia operación duró lo mínimo imprescindible. Las mejoras practicadas en el centro de datos reducen las probabilidades de pérdida de datos y aumentan la disponibilidad y la continuidad de las operaciones en caso de imprevistos o desastres.

Despliegue de IRIS en las oficinas exteriores

7. Se ha seguido adelante con el despliegue del Sistema Integrado de Información sobre los Recursos (IRIS) en las oficinas regionales. La segunda fase del despliegue en la Oficina Regional de la OIT para Asia y el Pacífico (OR-Asia y el Pacífico) ha experimentado algún retraso con motivo de los desastres naturales allí acaecidos, que obligaron a desplazarse a gran parte del personal local.
8. La OIT ha ajustado sus planes para finalizar el despliegue en la OR-Asia y el Pacífico y en la Oficina Regional para África antes de que acabe 2013. En estos momentos, la situación del despliegue de IRIS es la siguiente:

Oficina	Fecha de finalización
ETD/OP-Budapest	julio de 2010
OR-Estados Árabes	octubre de 2011
OR-América Latina y el Caribe	septiembre de 2012
OR-Asia y el Pacífico	Fase 1: mayo de 2011 Fase 2: prevista para el segundo trimestre de 2013
OR-África	prevista para 2013

9. En los lugares donde se iba a implantar IRIS se realizaron exámenes de los procesos operativos para analizar las prácticas vigentes y evaluar las repercusiones de IRIS en la distribución del trabajo entre los miembros del personal. El material de formación y los servicios de asistencia se adaptaron a las necesidades de cada oficina y se aplicaron las enseñanzas extraídas de despliegues anteriores.
10. En los casos en que la capacidad de conexión a Internet no permitía la plena funcionalidad de IRIS, se introdujeron mejoras para lograr un funcionamiento aceptable. La financiación de la ampliación de la conectividad en las oficinas exteriores formaba parte de las propuestas de transformación de la infraestructura informática.
11. Además, está previsto renovar en el último trimestre de 2012 la infraestructura informática que lleva sirviendo de soporte a IRIS desde 2005. Con ello se espera lograr una mejora patente en el rendimiento del sistema.
12. En julio de 2012 se creó un equipo integrado por responsables del Departamento de Servicios Financieros, el Departamento de Desarrollo de los Recursos Humanos (HRD) e ITCOM con el fin de seguir estudiando los modelos operativos para agilizar el despliegue de IRIS en otras oficinas exteriores. Se estudiaron, entre otros factores, la disponibilidad de

recursos, la conectividad a redes, la dotación de personal de las oficinas pequeñas, el volumen de trabajo y el procesamiento centralizado. Antes de que finalice 2012 se presentarán al Comité de Gobernanza informática (ITGB) los costos, las ventajas y los riesgos de las diversas opciones del despliegue.

Colaboración e intercambio de conocimientos

13. En la estrategia en materia de tecnología de la información se indica la necesidad de utilizar tecnologías y aplicaciones basadas en la cooperación, en la medida en que pueden facilitar el diálogo, fomentar el intercambio de conocimientos y dar un mayor respaldo a las actividades fundamentales de la Oficina.
14. La asistencia informática que antes se reservaba a las aplicaciones administrativas del Sector de Gestión y Administración ha pasado a abarcar aplicaciones fundamentales en otros sectores, lo cual ha servido para generar nuevas relaciones, mejorar la colaboración y acrecentar el entendimiento, así como para adaptar mejor la TI a las necesidades de la Oficina.
15. Se ha avanzado en el desarrollo del portal de gestión de la información y los conocimientos de la OIT en apoyo de los Programas de Trabajo Decente por País y la estrategia de la OIT en materia de conocimientos basada en los resultados para el período 2010-2015. Está previsto que la primera fase del portal se lleve a cabo en el bienio 2012-2013.

Gobernanza, cumplimiento y gestión de la TI

16. El Comité de Gobernanza estará integrado por personal diverso de toda la Oficina e institucionalizará los procesos, las responsabilidades y el marco de rendición de cuentas necesario para atender a las prioridades más importantes de la OIT y hacer un uso óptimo de la TI.
17. En enero de 2012 se creó en ITCOM la Oficina de Gestión de Proyectos (PMO), un órgano consultivo del Comité de Gobernanza encargado de la coordinación centralizada de los proyectos y la gestión de la cartera de proyectos informáticos de la OIT, cuyo establecimiento no estaba previsto hasta noviembre de 2012. La PMO evalúa los proyectos propuestos y calcula los costos, los beneficios, los riesgos y el costo total de propiedad a largo plazo. También define la metodología, los criterios de referencia, las métricas para el cálculo de los costos y las herramientas y modelos empleados en la supervisión y la gestión de todos los proyectos relacionados con la TI. Además, la PMO dirige el despliegue de IRIS en las oficinas exteriores.
18. Se han realizado importantes mejoras en la protección de los activos informáticos. El equipo de seguridad informática ha implantado un software de análisis de vulnerabilidades con sus correspondientes actualizaciones para proteger los puestos de trabajo y los servidores contra virus y amenazas semejantes. Se ha aumentado la capacidad para centralizar los procesos de control, detección y alerta en caso de infección por virus informáticos en todas las oficinas regionales de la OIT, y está previsto ampliarla a todas las oficinas exteriores de aquí a 2013.
19. Para aumentar el valor añadido de los servicios prestados a la Oficina, es necesario adoptar un enfoque formalizado en el control y la gestión de la prestación de servicios. ITCOM ha publicado un catálogo de servicios y está definiendo acuerdos de nivel de servicios con los principales departamentos. La OIT también ha entrado en contacto con proveedores de

hosting externos para determinar los riesgos, costos y beneficios de ampliar el horario de asistencia de los servicios informáticos fundamentales.

20. Se ha reorganizado ITCOM para mejorar la adecuación de sus estructuras, procesos y funciones de cara a una aplicación óptima de la estrategia en materia de tecnología de la información. Se han implantado elementos de los marcos de procesos ITIL y COBIT adecuados para la OIT a fin de mejorar la asistencia, la prestación y la gestión de los servicios informáticos³. La estructura jerárquica de ITCOM se niveló para mejorar la capacidad de prestar un servicio informático de extremo a extremo. ITCOM colabora con HRD en la revisión de las descripciones de los puestos de trabajo del servicio informático, así como en la definición de objetivos de desempeño coherentes y mensurables en todo el departamento y en la formación de supervisores para la gestión de proyectos, gestión de calidad y gestión de relaciones.
21. La estructura contable se modificó para mejorar la comunicación de información acerca del gasto informático de la sede de la OIT, con lo que se ganó en transparencia en cuanto al nivel de gasto necesario para la prestación de servicios informáticos.
22. La Oficina ha centralizado la adquisición de ordenadores y las correspondientes licencias de software para el personal con cargo al presupuesto ordinario, con objeto de simplificar los trámites administrativos, mejorar la gestión del inventario de ordenadores, mejorar la seguridad informática, garantizar el cumplimiento de las normas y, en última instancia, reducir los costos de mantenimiento y asistencia.

Iniciativas conjuntas con las Naciones Unidas

23. En la estrategia en materia de tecnología de la información se hace hincapié en la importancia de que la OIT se asocie con otras organizaciones internacionales a fin de impulsar las tecnologías, los procesos y las aplicaciones que se consideren beneficiosas para todas las partes. La OIT entró en conversaciones con dos organismos de las Naciones Unidas para sustituir su Sistema de Información del Seguro de Salud e introducir un nuevo sistema de seguimiento en materia de seguridad en las oficinas exteriores.
24. El Sistema de Información del Seguro de Salud se acercaba al final de su vida útil, por lo que la OIT había empezado a colaborar con la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra (ONUG) para adquirir una aplicación moderna basada en la web capaz de satisfacer la mayoría de las necesidades de la OIT. Se estima que el costo para la OIT representaría el 50 por ciento del costo de desarrollo total para la ONUG. La Oficina cuenta con la ayuda de un proveedor externo para poner en marcha la nueva aplicación en la OIT en 2013. La Unión Internacional de Telecomunicaciones, que participa en el régimen de seguro de salud de la OIT, se está haciendo cargo de parte de los costos de implantación.
25. La OIT se ha asociado con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Centro Internacional de Cálculos Electrónicos de las Naciones Unidas para implantar el sistema del protocolo de evaluación de las necesidades en materia de seguridad del PNUD en la OIT. La aplicación permitirá ganar en eficacia en el seguimiento, el control y la gestión de las solicitudes y los incidentes de seguridad en las oficinas exteriores de la

³ La Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de la Información (ITIL) es un conjunto de prácticas para la gestión de los servicios informáticos que consiste en adecuar esos servicios a las necesidades de la actividad. Objetivos de control para la información y tecnologías relacionadas (COBIT) es un marco creado por ISACA (Asociación para la Auditoría y Control de Sistemas de Información) sobre la gestión y la gobernanza de la tecnología de la información.

OIT. El PNUD ha cedido esta aplicación a la OIT a título gratuito. Está previsto que el proyecto finalice en 2012.

26. Además, la Oficina está colaborando con la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) a fin de implantar un almacén de datos para la gestión de informes de recursos humanos en la OIT. La FAO y la OIT utilizan el mismo software que sirve de base al módulo de recursos humanos en IRIS. El proyecto empezó a finales de 2011 y está previsto que termine en 2012. La FAO ha cedido a la OIT su almacén de datos para la gestión de los informes de recursos humanos a cambio del módulo de viajes de IRIS.
27. En consonancia con los objetivos establecidos en la estrategia en materia de tecnología de la información, ITCOM ha participado activamente en las iniciativas de la Dependencia Común de Inspección y la Red de tecnologías de la información y las comunicaciones. La Oficina brindó amplia asistencia y orientación al personal de proyectos en África que estaba evaluando la posibilidad de participar en una infraestructura común de red de área extendida dentro de la iniciativa «Una ONU». En el marco de esa misma iniciativa, la Oficina también llevó a cabo una implantación piloto de un directorio del personal común a todos los organismos de las Naciones Unidas.

Próximas medidas

28. Se ha avanzado mucho hacia la obtención de los resultados previstos en la estrategia, pero quedan algunas cuestiones por resolver para la plena consecución de los resultados, los indicadores y las metas en los tres próximos años. Entre ellas, cabe destacar la necesidad de consolidar y centralizar los recursos informáticos para maximizar su rentabilidad y sistematizar la gobernanza y la aplicación de los principios, las prioridades y los niveles de asistencia en el ámbito de la TI en toda la Oficina.
29. La recentralización paulatina de los recursos informáticos sigue su curso. ITCOM se encarga ahora de la asistencia informática relativa a muchas aplicaciones fundamentales para toda la Oficina, como IRIS, FISEXT, NORMLEX e iTrack.
30. Se ha avanzado en la evaluación de la descentralización de los servicios de administración de la red local (LAN) en el primer semestre de 2012, en el contexto de las iniciativas del Comité de Control del Gasto. Los administradores de la LAN y los representantes de ITCOM, HRD y el Sindicato del Personal estudiaron los pros y los contras de la centralización de los servicios de administración de la LAN. Se invitó a todos los administradores de la LAN a expresar su opinión mediante un cuestionario anónimo. La información recabada sirvió para poner en claro las ventajas y desventajas de mantener la opción de la descentralización en la administración de la LAN. El Comité de Control del Gasto está evaluando las conclusiones del proceso con el fin de determinar la opción óptima para las funciones de administración de la LAN.
31. La Oficina proseguirá su labor de análisis y seguirá formulando recomendaciones en relación con la posible consolidación de los recursos informáticos tanto en la sede como en las oficinas exteriores.