



## Consejo de Administración

334.ª reunión, Ginebra, 25 de octubre – 8 de noviembre de 2018

GB.334/PFA/3

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

**PFA**

**Fecha:** 1.º de octubre de 2018  
**Original:** inglés

### TERCER PUNTO DEL ORDEN DEL DÍA

## Informe sobre los progresos realizados en la aplicación de la Estrategia de la tecnología de la información 2018-2021

#### Finalidad del documento

En su 331.ª reunión (octubre-noviembre de 2017), el Consejo de Administración aprobó la Estrategia de la tecnología de la información para el período 2018-2021 de la OIT. En dicha estrategia se establecen los productos, principales resultados previstos, indicadores y metas para los tres resultados que la estrategia pretende lograr. Cada año la Oficina presenta información actualizada sobre los progresos realizados. En este documento se facilita información actualizada sobre los progresos alcanzados durante el primer año (2018) del período de la estrategia.

**Objetivo estratégico pertinente:** Ninguno.

**Resultado/eje de política transversal 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)

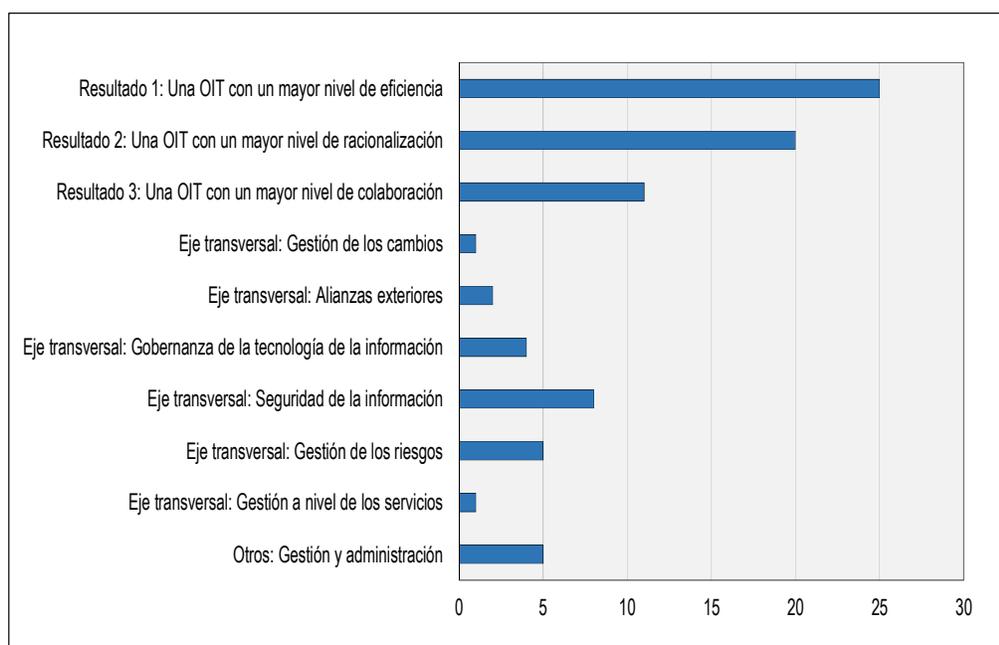
**Documentos conexos:** GB.331/PFA/5.



## Introducción

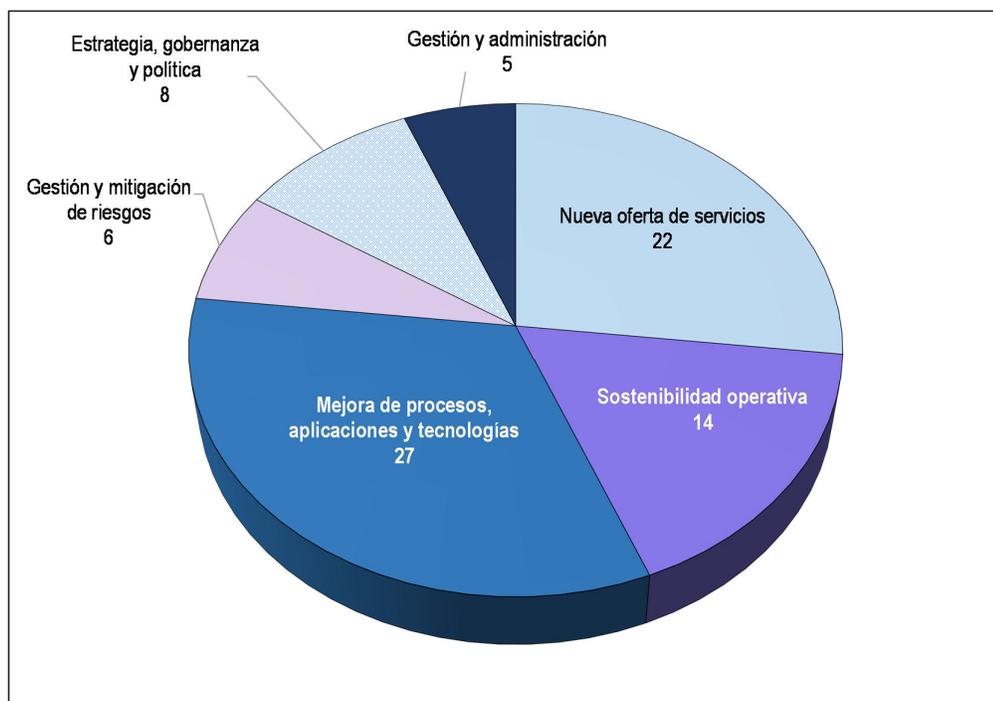
1. Este es el primer año de aplicación de la Estrategia de la tecnología de la información 2018-2021 de la OIT (en adelante, la «Estrategia») <sup>1</sup>, que abarca un período de cuatro años.
2. En la Estrategia se estableció una visión y una hoja de ruta para aprovechar la rápida evolución de las tecnologías en la ejecución de las reformas, estrategias e iniciativas en el conjunto de la Oficina. Esta Estrategia se asentó en la idea de crear un moderno espacio de trabajo digital.
3. Los resultados del examen de los procesos operativos de la OIT contribuyeron a definir la Estrategia.
4. La Estrategia se estructuró en torno a tres resultados y a seis ejes transversales.
5. Durante el primer año de aplicación de la estrategia, la Oficina ha realizado progresos concretos en la consecución de los resultados establecidos en la misma. Para finales de 2018 se habrán completado 82 proyectos informáticos que contribuirán a obtener los resultados fijados en la Estrategia. En el sitio web de INFOTEC, se puede consultar una lista de estos proyectos <sup>2</sup>. A continuación se presenta un resumen general de los proyectos completados, desglosados por: *a)* resultado y eje transversal y *b)* categoría.

**Gráfico 1. Proyectos completados, desglosados por resultado y eje transversal**



<sup>1</sup> Documento [GB.331/PFA/5](#).

<sup>2</sup> Véase: <https://www.ilo.org/public/english/support/itcom/index.htm>.

**Gráfico 2. Proyectos completados, desglosados por categoría**

6. En el presente documento se exponen los progresos realizados con respecto a cada resultado y eje transversal de la Estrategia.
7. Cada dos años (en 2019 y 2021) se presentará un informe al Consejo de Administración sobre los progresos alcanzados con respecto a los indicadores de resultados.

## Informe sobre los progresos realizados

### Resultado 1 de la Estrategia: Una OIT con un mayor nivel de eficiencia

8. El resultado 1 de la Estrategia 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, a fin de mejorar la productividad, el estado de ánimo y la conciliación entre el trabajo y la vida privada del personal.
9. Para lograr los beneficios que se esperan con el resultado 1, los productos previstos se centran en fortalecer el trabajo a través de dispositivos móviles, reducir los costos y gastos administrativos generales, optimizar y modernizar las aplicaciones de la OIT, procurar un uso más enriquecedor de las computadoras de escritorio y garantizar una elevada disponibilidad de los servicios informáticos. En particular, se ha prestado una atención especial a mejorar la accesibilidad y fiabilidad de los servicios informáticos en las oficinas exteriores.
10. En conjunción con el proyecto de renovación del edificio de la sede de la OIT, en febrero de 2018 se completó la instalación de una red inalámbrica de Internet en las plantas de 1 a 11 del segundo tercio del edificio de la sede en Ginebra. Dado que en casi dos tercios del edificio ya se dispone de acceso inalámbrico a Internet, se espera que su uso ayude a reducir los

costos de datos móviles y de itinerancia del personal que utiliza dispositivos móviles propios o suministrados por la OIT.

- 11.** En marzo de 2018, para facilitar el trabajo a través de dispositivos móviles, la Oficina creó una aplicación segura llamada «ILO Box», que los funcionarios de la OIT se pueden descargar en las tiendas de aplicaciones (App Store) de Apple o Android. Por medio de esta aplicación, el personal puede acceder por Internet a unidades de red departamentales de uso compartido o individual, en cualquier momento y en cualquier lugar. Asimismo, ya es posible compartir de manera segura los archivos clasificados como confidenciales o sensibles con el personal y los mandantes de la OIT.
- 12.** La Oficina ha implantado una tecnología de red privada virtual que permite al personal acceder a su entorno de escritorio de la Oficina «de manera virtual» desde cualquier computadora personal, portátil o dispositivo móvil a través de una conexión a Internet cifrada. Las aplicaciones que sólo estaban disponibles en la red interna de la OIT ya funcionan cuando se trabaja a distancia. En el caso del trabajo a través de dispositivos móviles, se ha optimizado el tráfico de Internet a fin de garantizar el mejor rendimiento posible. También se ha optimizado la infraestructura informática de la OIT en el terreno con el fin de prestar una mejor asistencia al personal que trabaja en oficinas de proyecto remotas.
- 13.** Desde marzo de 2018 el personal cuenta con nuevas herramientas de protección contra el correo basura. Estas herramientas filtran los correos basura y los ponen en cuarentena, en vez de enviarlos directamente a las bandejas de entrada. El personal puede entonces verificar con facilidad los correos que se encuentran en cuarentena en una ubicación única, ya sea para bloquearlos, borrarlos o recuperarlos, según convenga. Asimismo, se ha instaurado un sistema de archivo de los correos electrónicos para reducir el número de correos electrónicos antiguos que se guardan en la bandeja de entrada, lo que acelera el acceso a las cuentas de correo electrónico de los miembros del personal cuando están trabajando a distancia.
- 14.** En abril de 2018, la OIT reemplazó todas las impresoras multifuncionales alquiladas de la sede por una menor cantidad de modelos nuevos que ofrecen mejor rendimiento energético, lo que ha permitido reducir aún más la huella de carbono de la OIT.
- 15.** Además de reemplazar las impresoras, se ha implantado una función de impresión móvil, que permite a los usuarios imprimir sus documentos en cualquier impresora del edificio que esté conectada a la red de la OIT. Los miembros del personal pueden elegir cuándo imprimir, escanear o enviar por fax sus documentos con sólo acercarse a una impresora, identificarse con su distintivo de la OIT y seleccionarlos en la cola de impresión. Esta función garantiza la confidencialidad de la impresión y elimina la posibilidad de que se descuiden documentos confidenciales en la impresora. Asimismo, en caso de avería de una de las impresoras, es posible imprimir los documentos en cualquier otra impresora del edificio, sin alterar la productividad. Ello también contribuye a la ecologización de la OIT, puesto que es posible borrar de la cola de impresión los documentos no deseados, en vez de que se impriman automáticamente como sucedía antes.
- 16.** Actualmente se está reemplazando la infraestructura de grabación y emisión de vídeos de la OIT. En los próximos meses, será posible grabar y emitir vídeos y audios de mayor definición en varios formatos gracias a una nueva cámara fija que se ha instalado en la sala del Consejo de Administración. También se dispondrá de una estación móvil, que se podrá utilizar para captar vídeos o audios grabados con una cámara de mano. Además de la nueva infraestructura de grabación y emisión de vídeos, las unidades de la OIT dispondrán de una nueva interfaz de usuario más fácil de utilizar y de autoservicio para acceder directamente a los vídeos grabados y publicarlos en sus distintos sitios web.

17. Se han automatizado varios procesos manuales que se realizaban en papel. El personal puede ahora acceder a ellos en línea. Estas aplicaciones de autoservicio permiten al personal consultar información y realizar tareas o actividades relacionadas con su trabajo por Internet a cualquier hora del día y en cualquier momento de la semana. En los próximos párrafos se describen algunas de estas importantes aplicaciones de autoservicio.
18. A través de la aplicación de autoservicio para las solicitudes del subsidio de educación, los miembros del personal pueden presentar en línea sus solicitudes de subsidio de educación y hacer un seguimiento de su tramitación. El personal recibe notificaciones por correo electrónico durante varias etapas del proceso y un aviso cuando se ha efectuado el pago final a través del Sistema Integrado de Información sobre los Recursos (IRIS).
19. Con la nueva aplicación de autoservicio ORDIPRO, los miembros del personal pueden solicitar o renovar sus tarjetas de legitimación (*cartes de légitimation*) en línea. La aplicación también les envía recordatorios electrónicos para notificarles la fecha en que deben renovar el documento. Asimismo, les permite actualizar su información personal y los datos relativos a las personas a su cargo, así como telecargar copias de pasaportes y fotos. Una vez que la OIT ha recibido la tarjeta de legitimación de la Misión Permanente de Suiza ante la Oficina de las Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales en Ginebra, el funcionario concernido recibe una notificación final.
20. Próximamente, el personal podrá presentar en línea sus solicitudes de reembolso a la Caja del Seguro de Salud del Personal de la OIT (CSSP). Esto reducirá los gastos administrativos generales y los costos de papel, impresión y correo. Esta nueva función resultará especialmente beneficiosa para los funcionarios en el terreno y el personal jubilado, puesto que ya no tendrán que enviar las facturas en papel por correo postal a la sede, lo que acarrea demoras innecesarias. Asimismo, el personal podrá consultar en línea su historial completo de solicitudes de reembolso, su saldo para gastos odontológicos y oftalmológicos y su período de cobertura. Actualmente, esta aplicación se encuentra en la última etapa de pruebas antes de su aprobación, y estará accesible para todo el personal a finales de 2018.
21. En 2018 se está ejecutando, en tres fases, la implantación de los módulos financieros de IRIS en 12 oficinas externas y cinco oficinas de proyecto en Asia. Se prevé que la última fase concluya el 12 de noviembre. El proceso de implantación gradual de IRIS sigue avanzando según el calendario y el presupuesto previstos. Ya se han implantado todas las funciones de IRIS en cuatro de las cinco regiones de la OIT y la implantación en las oficinas restantes de África está prevista en 2019.
22. La Oficina detectó una serie de posibilidades de aumentar la eficacia y reducir los costos, mediante la automatización de procesos manuales onerosos o el reemplazo de aplicaciones que ya se encuentran obsoletas. En este sentido, se determinó la conveniencia de automatizar los siguientes procesos, que actualmente están en diferentes etapas de ejecución:

Departamento	Proceso
FINANCE	Seguimiento de los recursos mediante una gestión basada en los resultados
HRD	Contratación electrónica
RELMEETINGS	Gestión de las reuniones y eventos
DCOMM	Gestión de los activos digitales
INTSERV	Gestión de la impresión y producción de publicaciones
DDG/P	Creación de un centro de conocimientos sobre las cadenas mundiales de suministro
NORMES	Informatización del sistema de control de las normas *

\* Documento GB. 331/INS/5.

---

## **Resultado 2 de la Estrategia: Una OIT con un mayor nivel de racionalización**

23. El resultado 2 de la Estrategia se centra en la necesidad de fortalecer la organización, estructura y divulgación de los datos de que dispone la OIT para fundamentar mejor la toma de decisiones, facilitar la elaboración de informes precisos y oportunos y optimizar la eficacia operativa general de la Organización.
24. Para lograr los beneficios que se esperan con el resultado 2, los productos previstos se centran en el aprovechamiento de los macrodatos, la creación de almacenes de datos específicos, la elaboración de cuadros interactivos con contenidos personalizados para el personal y los directivos y la implantación de sistemas modernos de gestión de los registros electrónicos y del contenido de la web de la OIT.
25. En 2018 se crearon varios cuadros interactivos para la elaboración de informes. Estos cuadros fueron concebidos para agilizar la toma de decisiones en materia de gestión y apoyar las labores administrativas y sustantivas de la Oficina por medio de la agregación, comparación y visualización de datos. Se prestó especial atención a ámbitos tales como la gestión de viajes, la gestión de licencias, las evaluaciones de proyectos, la ejecución de proyectos, la elaboración de informes sobre la aplicación de los programas y el uso de los recursos mediante una gestión basada en los resultados.
26. Para promover la transparencia financiera, la OIT facilitó sus datos financieros más recientes (2016-2017) a la Iniciativa Internacional para la Transparencia de la Ayuda (IATI). La norma sobre datos de la IATI goza del reconocimiento de más de 800 organizaciones de todo el mundo 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. Los conjuntos de datos de la OIT conformes a la norma de la IATI se actualizaron para incluir referencias a los objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (Agenda 2030) e indicar los proyectos de la OIT que contribuyen a alcanzar los objetivos en materia de asistencia humanitaria.
27. Asimismo, se adoptaron varias medidas para mejorar el acceso a información fundamental de la OIT, como la digitalización de importantes documentos históricos, el mejoramiento de las herramientas de búsqueda y la normalización de los metadatos, taxonomías y tesauros de la OIT. También se han desarrollado nuevas herramientas de ayuda para la realización de búsquedas, a fin de facilitar que los mandantes e investigadores puedan localizar información difícil de encontrar de cara al centenario de la OIT.
28. En abril de 2018 se presentó la versión 3.0 del Portal de Gestión de los Conocimientos de la OIT, en la que se introdujeron algunas mejoras. Los usuarios ahora pueden consultar las fuentes de los datos, que se actualizan constantemente. Asimismo, se ha agilizado y simplificado la navegación en el portal.

## **Resultado 3 de la Estrategia: Una OIT con un mayor nivel de colaboración**

29. El resultado 3 de la Estrategia se centra en la necesidad de que los miembros del personal, los mandantes y los interlocutores sociales aprovechen los avances tecnológicos para compartir ideas con mayor facilidad, trabajar en equipos virtuales, colaborar y comunicarse adecuadamente a fin de dar cumplimiento eficaz al mandato de la OIT en un mundo cada vez más complejo, conectado y digital.

30. Para lograr los beneficios que se esperan con el resultado 3, los productos previstos se centran en la elaboración de herramientas digitales completamente integradas que apoyen de manera más eficaz el intercambio de conocimientos, el trabajo en equipo, las comunidades de intercambio de prácticas, las comunicaciones específicamente destinadas a redes sociales y otros canales de comunicación, la emisión de vídeos, las videoconferencias y otros servicios de mensajería.
31. En 2018 se crearon 28 sitios de colaboración mediante *SharePoint*, que es un conjunto de herramientas y tecnologías basadas en la web, a fin de mejorar la manera en que la Oficina organiza, encuentra, comparte y gestiona información digital, favoreciendo así el desarrollo de una cultura institucional más colaborativa y orientada al trabajo en equipo. Asimismo, se han optimizado las herramientas de *SharePoint* con el propósito de prestar un apoyo multilingüe y mejorar la accesibilidad para el personal con discapacidad, de conformidad con las orientaciones establecidas en el marco de la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI) del Consorcio World Wide Web.
32. Se han introducido mejoras graduales en la Intranet de la OIT. La nueva página principal de la Intranet (que entró en funcionamiento en julio de 2018) proporciona un acceso unificado y más racionalizado a los principales servicios, informaciones, noticias y eventos institucionales para el personal de la Organización en todo el mundo. La sustitución de la página principal de la Intranet constituyó el primer paso en la transición hacia una nueva plataforma digital basada en *SharePoint*. Poco a poco se introducirán diversos cambios en la Intranet que mejorarán la manera en que el personal accede a la información y trabaja en equipo, por ejemplo, un acceso directo a los principales servicios y aplicaciones, así como a noticias, eventos y anuncios de los funcionarios.
33. La OIT, en su calidad de entidad responsable, ha colaborado con otras partes interesadas en la supervisión del desarrollo y la mejora de diferentes sitios web diseñados para alcanzar los objetivos de la Organización a través de la colaboración *inter pares*, la sensibilización y el intercambio de conocimientos. En 2018 se han creado los siguientes sitios web:
- Sitio web de la Alianza 8.7. Se trata del sitio web de una coalición de gobiernos, empresas, representantes de los trabajadores y miembros de la sociedad civil, cuyo objetivo es lograr el cumplimiento de la meta 8.7 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), destinada a erradicar el trabajo forzoso, las formas contemporáneas de esclavitud, la trata de personas y el trabajo infantil.
  - Sitio web de la Coalición Internacional en favor de la Igualdad de Remuneración (EPIC). El objetivo de esta coalición es lograr la igualdad de remuneración entre hombres y mujeres en todo el mundo (meta 8.5 de los ODS); la EPIC integra diversos grupos de partes interesadas que tienen diferentes enfoques y áreas de especialidad, con el fin de ayudar a los gobiernos, los empleadores, los trabajadores y sus organizaciones a obtener progresos concretos y coordinados hacia la consecución de esta meta.
  - Sitio web de la Red Mundial de Empresas y Discapacidad. Se trata de una red de colaboración integrada por empresas multinacionales, organizaciones nacionales de empleadores, redes empresariales y organizaciones que representan a personas con discapacidad, cuyo objetivo es fomentar el desarrollo de una cultura de la fuerza de trabajo que sea respetuosa e incluyente de las personas con discapacidad, así como promover las empresas innovadoras en materia de discapacidad (*disability-smart companies*).
  - Sitio web de la Iniciativa Global sobre Empleo Decente para los Jóvenes. En el contexto de la Agenda 2030, esta iniciativa es la catalizadora de las acciones armonizadas que se han emprendido de manera global para promover el empleo decente

para los jóvenes; es una plataforma concebida para promover estrategias e intervenciones basadas en datos empíricos, un lugar donde poner de relieve los progresos realizados y compartir conocimientos, y un centro para la cooperación y la colaboración.

- Sitio web de la iniciativa relativa al futuro del trabajo. La Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo está realizando un examen exhaustivo sobre el futuro del trabajo con el fin de aportar una base analítica a la labor destinada a alcanzar la justicia social en el siglo XXI; este sitio web ha sido concebido para compartir documentos, intercambiar opiniones y publicar las discusiones entre los miembros de la Comisión.

## Sinergias y ejes transversales

### ***Seguridad de la información***

34. En febrero de 2018, la OIT logró un hito importante al obtener la certificación ISO 27001 por haber cumplido los requisitos relativos a los sistemas de gestión de la seguridad de la información. La obtención de dicha certificación independiente y acreditada demuestra que la OIT cumple las normas reconocidas a nivel internacional sobre las mejores prácticas en materia de seguridad de la información, lo que ha quedado validado a través de la verificación de expertos independientes.
35. La OIT ha reemplazado su programa de formación y sensibilización sobre seguridad informática por otro programa más participativo, interactivo y breve, que se ofrece en todos los idiomas oficiales de la Organización y se encuentra disponible en su plataforma de aprendizaje en línea.
36. En febrero y mayo de 2018, la OIT llevó a cabo dos campañas para comprobar el grado de sensibilización del personal con respecto a la captación ilegítima de datos confidenciales por vía electrónica (*phishing*), mediante el envío de correos electrónicos en los que se simulaba esta práctica a todos los usuarios de cuentas de correo electrónico de la OIT. En la campaña de febrero se imitó un patrón genérico, mientras que en la de mayo se simuló un ataque selectivo. De un total de 7 253 destinatarios de los correos electrónicos en las dos campañas, cerca del 10 por ciento reveló su contraseña y recibió de inmediato consejos sobre cómo evitar esos engaños en el futuro. La captación ilegítima de datos confidenciales por vía electrónica sigue siendo la fuente más común de incidentes en materia de seguridad de la información. Por consiguiente, la Oficina deberá seguir realizando campañas periódicas y enviar comunicaciones específicas para asesorar al personal sobre la forma de actuar ante estas amenazas en el futuro.
37. La Unidad de Servicios de Aseguramiento y Seguridad de la Información de INFOTEC ha desarrollado un sistema automatizado para recopilar y analizar datos de varias fuentes con el fin de determinar el nivel de riesgo que existe en la OIT en materia de seguridad de la información. Se ha hecho un seguimiento de más de 30 indicadores clave de riesgo, y en los casos en los que se han registrado niveles de riesgo altos o graves, se ha seguido informando cada dos años al personal directivo superior de su evolución.
38. La Oficina ha puesto en práctica una nueva política de notificación de incidentes en materia de seguridad de la información, lo que ha reducido de manera tangible el tiempo de respuesta a los ataques cibernéticos y de mitigación de sus efectos. Esto ha sido particularmente útil para coordinar las actividades destinadas a bloquear los ataques que sufren las oficinas exteriores.

39. Asimismo, se han adoptado varias medidas operativas con el fin de reforzar la infraestructura de seguridad cibernética de la OIT, como la creación de un centro de operaciones de seguridad de punto final, el refuerzo de los controles de los servidores donde se almacenan las aplicaciones personalizadas y la infraestructura de copias de seguridad de la OIT, la instalación de la versión más reciente del programa de protección antivirus y el cifrado de los enlaces entre los servidores web y los navegadores de Internet.
40. Actualmente, la Oficina está en pleno proceso de implantación de un sistema de control del acceso a la red, que permitirá detectar mejor qué usuario o dispositivo se está conectando a la red de la OIT, dónde, en qué momento y de qué forma. Una vez finalizada la implantación, sólo se podrá acceder a los servicios en la red a través de los dispositivos que cumplan las políticas de seguridad de la OIT.

### ***Gobernanza de la tecnología de la información***

41. A raíz del examen de los procesos operativos en INFOTEC, se formularon varias recomendaciones para mejorar el proceso de gobernanza de la tecnología de la información en la OIT, que se han puesto plenamente en práctica en 2018. En particular, cabe señalar la recomendación de abandonar el enfoque único aplicado en la jerarquización y aprobación de las iniciativas relacionadas con las tecnologías de la información para adoptar, en su lugar, una perspectiva de diferenciación en función del alcance, el tamaño y las repercusiones de cada iniciativa. Ello ha reducido el número de proyectos que deben someterse al examen del Comité de Gobernanza de la Tecnología de la Información, y su intervención ya sólo es necesaria en el caso de iniciativas con una elevada repercusión en toda la Organización.
42. La Unidad de Servicios de Gobernanza y Gestión de Proyectos (PGMS) de INFOTEC ha trabajado en estrecha colaboración con las unidades operativas de la OIT para cualificar, cuantificar y vincular claramente la contribución de las iniciativas informáticas propuestas a las actividades encaminadas a la consecución de resultados y productos institucionales específicos. El incremento de la cooperación con las distintas carteras ha permitido mejorar el establecimiento del orden de prioridad de las iniciativas en materia informática y ha dado lugar a un compromiso a largo plazo para financiarlas. En 2018, la PGMS examinó 25 iniciativas propuestas por departamentos y oficinas de la OIT.

### ***Gestión a nivel de los servicios***

43. Siguiendo una recomendación formulada a raíz del examen de los procesos operativos, INFOTEC ha creado un cuadro interactivo para hacer un seguimiento del desempeño en diferentes etapas del ciclo de vida del desarrollo de las aplicaciones, en particular con respecto a la variación entre el esfuerzo estimado y el esfuerzo real, el cumplimiento de los principios de gestión de proyectos, la calidad de la documentación y otros indicadores clave del desempeño.
44. En julio de 2018, la OIT colaboró con una empresa independiente líder en investigación y asesoramiento en materia de tecnologías de la información para realizar una evaluación y un análisis comparativo de la eficacia de los servicios y capacidades informáticos de la Organización en comparación con otras organizaciones afines cuyas prácticas en este ámbito se consideran óptimas. Su propósito era determinar el gasto de la OIT en este ámbito en comparación con organizaciones gubernamentales nacionales e internacionales de tamaño y presupuesto similares, e identificar áreas donde se podrían optimizar los costos y mejorar los procesos operativos y la capacidad informática de la Organización para impulsar cambios en la tecnología y los procesos. Se llevaron a cabo cuatro evaluaciones sobre:

- el rendimiento de los gastos efectuados en el ámbito de las tecnologías de la información;
  - el desempeño de las operaciones e infraestructuras informáticas;
  - el desempeño de las aplicaciones informáticas; y
  - la madurez en el ámbito de las tecnologías de la información.
45. Los resultados de los análisis comparativos indicaron que el gasto de la OIT en las tecnologías de la información es menor al de otras organizaciones afines en su sector, pero equiparable a los índices de referencia agregados de todos los sectores (esto es, dentro del promedio general).
46. Las evaluaciones del desempeño operativo en el ámbito de las tecnologías de la información se centraron específicamente en la gestión de los servicios proporcionados por los Servicios de Gestión de la Tecnología (TMS) y los Servicios de Gestión de las Aplicaciones (AMS) de INFOTEC. Entre los ámbitos evaluados destacan los siguientes: la gestión de procesos, la gestión del personal, la gestión institucional y la gestión tecnológica. Los resultados mostraron que la OIT obtuvo una puntuación superior en todos estos ámbitos con respecto a la de las organizaciones afines en su mismo sector.
47. La madurez en el ámbito de las tecnologías de la información se evalúa en una escala de 1 a 5. La OIT obtuvo una puntuación de 3,5, lo que indica que su desempeño en este ámbito también es superior al de las demás organizaciones afines (2,8 puntos). Además, se observaron aspectos claramente positivos en diversas áreas, a saber, estrategia y visión, liderazgo ejecutivo, gestión empresarial y financiera, liderazgo tecnológico y gestión del personal y de las competencias profesionales.
48. Obtener una puntuación entre 3 y 4 con respecto a la madurez en el ámbito de las tecnologías de la información demuestra que: la estrategia informática se ajusta explícitamente a los objetivos institucionales; la medición del desempeño de las tecnologías de la información está estrechamente vinculada a los indicadores clave de desempeño; los servicios y las capacidades de solución de problemas informáticos son fiables; se aplica un enfoque estratégico a la adquisición de tecnologías de la información sobre la base de principios institucionales explícitos, y el departamento encargado de la tecnología de la información interactúa de manera constructiva y proactiva con las demás unidades para mejorar las operaciones institucionales, los procesos y la gestión de la información.
49. Si bien las evaluaciones sobre las tecnologías de la información en la OIT obtuvieron resultados positivos en comparación con las organizaciones afines de su mismo sector, se observó la necesidad de introducir mejoras para que las tecnologías de la información influyan de manera realmente distintiva y transformadora en la Oficina. INFOTEC está trabajando en estrecha colaboración con la citada entidad asesora independiente para poner en práctica las recomendaciones que surgieron a raíz de estas evaluaciones, con el objetivo de mejorar gradualmente su desempeño durante el período que abarca la Estrategia.

### ***Gestión de los cambios***

50. INFOTEC ha trabajado en estrecha colaboración con otros departamentos y oficinas para que las comunicaciones sobre las principales iniciativas de cambio en materia de tecnología de la información fueran frecuentes y eficaces. Durante todo el año se han organizado eventos de comunicación y sesiones de formación clave en las ocasiones en que nuevas aplicaciones y tecnologías han supuesto cambios significativos en los procesos y las formas de trabajar.

51. Finalizar la implantación gradual de las funciones de IRIS en las oficinas exteriores en Asia ha requerido importantes esfuerzos para preparar a los usuarios frente a la introducción de un nuevo sistema y para sensibilizarlos al cambio. Para ello, ha sido necesario contar con la participación activa de las partes interesadas, así como impartir actividades de formación eficaces y dedicar el tiempo suficiente a transferir y afianzar los conocimientos, puesto que muchas de las nuevas funciones de IRIS requerían mayores conocimientos sobre los procesos de principio a fin y la adaptación a un nuevo sistema informático. La combinación de una planificación previa, actividades de comunicación frecuentes, talleres, sesiones de formación y actividades de apoyo especializado realizadas *in situ* tras la puesta en marcha del nuevo sistema permitieron que se alcanzara un resultado positivo frente al cambio durante la implantación. En 2018, se necesitaron cerca de 350 días de talleres, sesiones de formación y apoyo *in situ* para facilitar la implantación de IRIS en Asia.
52. INFOTEC ha trabajado en estrecha colaboración con el Departamento de Comunicación e Información al Público en la creación de una estrategia y de un plan de comunicación sobre la puesta en práctica de diferentes tecnologías y aplicaciones durante 2018. Esta estrategia se ha centrado en una combinación de sesiones informativas, sesiones de formación, reuniones breves, entrevistas grabadas, quioscos multimedia, artículos en el boletín informativo, correos electrónicos de difusión general, folletos, demostraciones en vídeo y otros métodos para llegar al personal concernido.
53. Con el fin de garantizar una comunicación y un intercambio de conocimientos eficaces con el personal informático en las oficinas exteriores, INFOTEC ha organizado sesiones informativas semanales durante todo el año con todo el personal informático en las regiones de la OIT de manera rotativa.

### **Alianzas exteriores**

54. En 2018, el personal informático superior de la OIT ha participado en varios comités, juntas consultivas y redes de las Naciones Unidas, como:
- la Red de tecnologías de la información y las comunicaciones – Junta de los Jefes Ejecutivos para la Coordinación;
  - el Comité de Gestión del Centro Internacional de Cálculos Electrónicos;
  - el Grupo Temático sobre Oracle/PeopleSoft;
  - el Grupo Temático sobre Seguridad de la Información;
  - el Grupo Asesor Interinstitucional sobre Telecomunicaciones;
  - la Red de Bibliotecas e Información de las Naciones Unidas para el Intercambio de Conocimientos, y
  - el Grupo de Trabajo sobre Normas Documentales – Comité de Alto Nivel sobre Gestión.
55. Asimismo, la OIT ha colaborado con la Organización Mundial de la Salud, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual y otros organismos de las Naciones Unidas en iniciativas conjuntas de gestión de la información y de tecnologías de la información.

56. En el marco de la Agenda 2030, la Biblioteca de la OIT ha colaborado con la Biblioteca de la Facultad de Derecho de la Universidad de Cornell y con la Biblioteca Lillian Goldman de la Facultad de Derecho de la Universidad de Yale, a fin de prestar apoyo informático y asistencia a los usuarios en relación con la nueva plataforma electrónica de acceso mundial en línea a información jurídica (GOALI), que entró en servicio en marzo de 2018. Esta plataforma es un programa de la alianza Reaserch4Life que contribuye de manera directa a dar cumplimiento a la Agenda 2030, ya que permite que los países en desarrollo accedan de manera gratuita o por bajo costo en línea a contenido académico y profesional que ha sido sometido a una revisión *ínter pares*.

### **Gestión de los riesgos**

57. Se ha actualizado el registro de riesgos informáticos de la OIT, a fin de incluir los 13 riesgos asociados a los resultados previstos en la Estrategia. Para cada uno de estos riesgos se ha realizado un análisis de impacto a fin de determinar la probabilidad de que se produzcan sucesos de riesgo y sus consecuencias; y se han adoptado medidas correctivas para asegurar que el nivel de riesgo residual se mantenga en niveles aceptables.
58. En apoyo de esta Estrategia, el Consejo de Administración aprobó el uso del Fondo para los Sistemas de Tecnología de la Información para reemplazar equipos y programas informáticos 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. En este sentido, se solicitó una asignación bienal para que el fondo pueda sufragar la ejecución completa de la Estrategia.
59. De no poder contar con la financiación procedente del Fondo para los Sistemas de Tecnología de la Información debido a otras prioridades de la Oficina, no será posible entregar algunos productos previstos en la Estrategia, en particular, el reemplazo de tecnologías obsoletas que sirven de base para la Intranet, el sitio web público y el sistema de gestión de los registros electrónicos de la OIT. Dependiendo del Programa y Presupuesto que se establezca para 2020-2021, es posible que deban introducirse ajustes en la Estrategia. De ser así, se informaría de todo ajuste en el informe anual de la Oficina sobre los progresos realizados en 2019.