



## Consejo de Administración

338.ª reunión, Ginebra, 12-26 de marzo de 2020

GB.338/PFA/INF/2

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

PFA

## PARA INFORMACIÓN

Fecha: 13 de febrero de 2020

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 período 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 de los progresos alcanzados. En este documento se informa acerca del segundo año (2019) del período de aplicación de la estrategia.

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

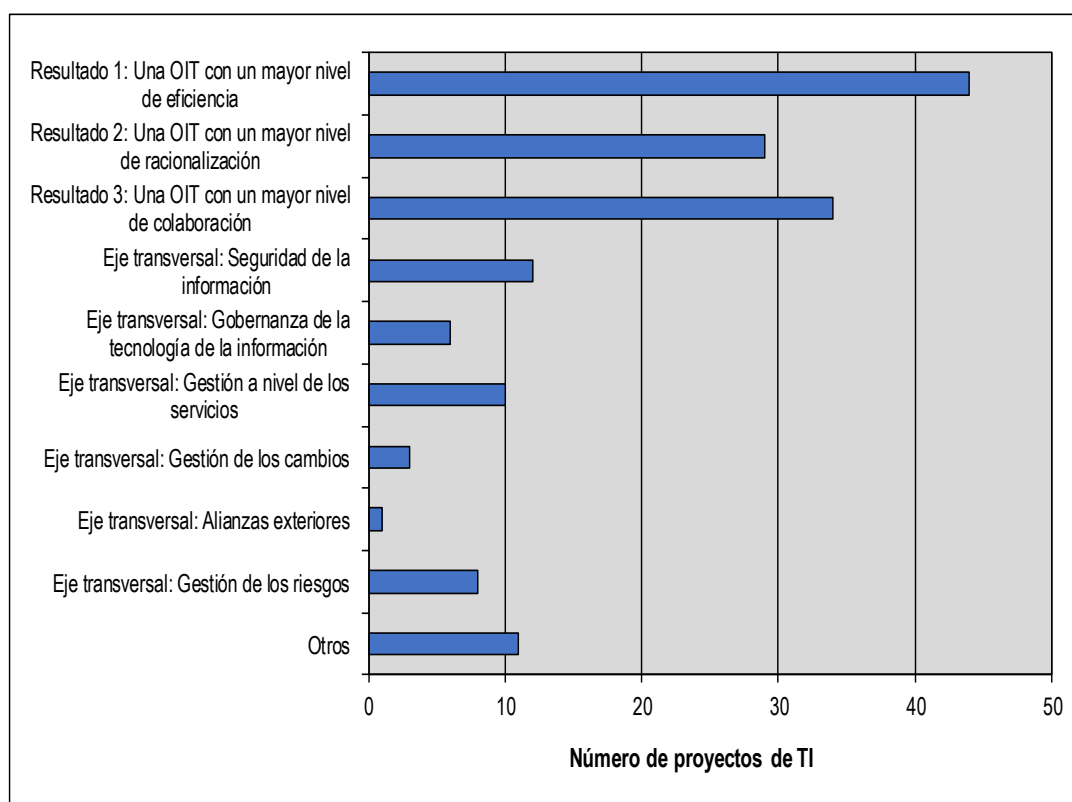
**Documentos conexos:** GB.331/PFA/5; GB.334/PFA/3.



## Introducción

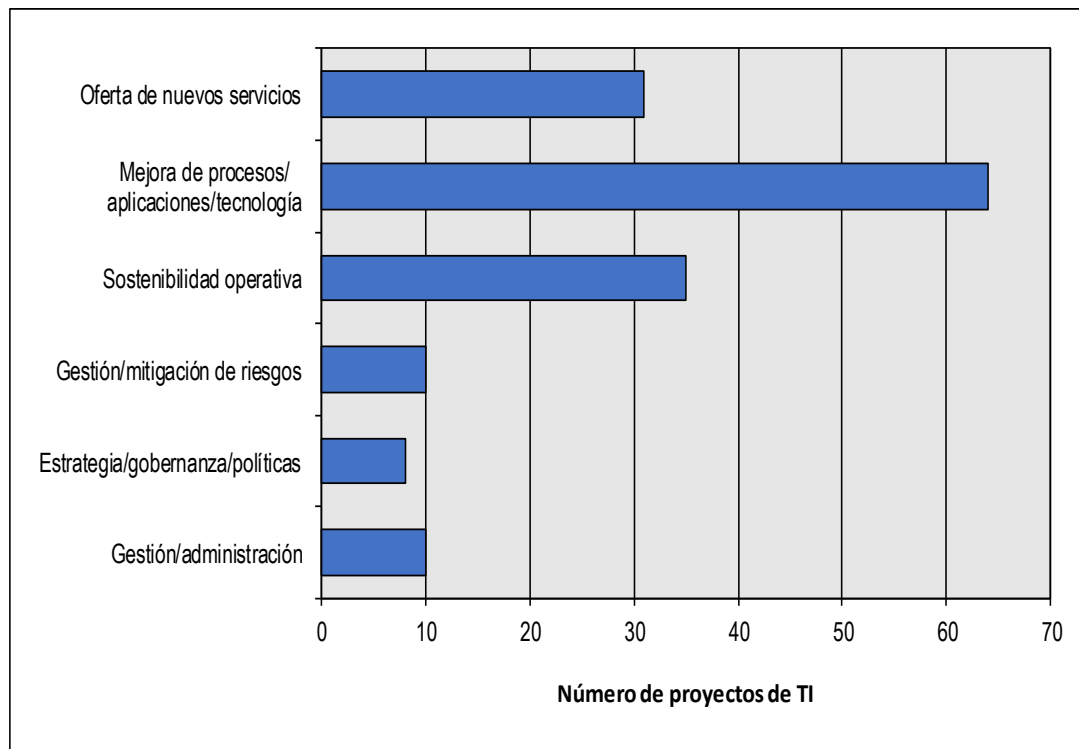
1. En la Estrategia de la OIT relativa a la tecnología de la información 2018-2021 <sup>1</sup> se definió una visión y una Hoja de ruta con el propósito de aprovechar la rápida evolución de la tecnología informática y prestar un apoyo más eficaz en la ejecución de las reformas, estrategias e iniciativas 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.
2. La Oficina ha logrado avances concretos en la consecución de los resultados establecidos en la estrategia. En su segundo año (2019) se emprendieron 158 proyectos, de los cuales se han llevado a término 121. Esta cifra supone un 50 por ciento de aumento con respecto al primer año (2018), lo que pone de manifiesto la creciente importancia de la tecnología para contribuir a que la Oficina cumpla su mandato, innove, mejore sus métodos de trabajo y reduzca los costos mediante la racionalización y la automatización de sus procesos. Los 37 proyectos en curso se encuentran en diferentes etapas de ejecución y se concluirán a principios de 2020; los 158 proyectos se enumeran en el [sitio web](#) de INFOTEC.
3. De los 158 proyectos emprendidos en el segundo año, 96 (el 60 por ciento) tenían por objeto prestar servicios de valor añadido en provecho del personal y de los mandantes, al ofrecer nuevos servicios o mejorar considerablemente los ya existentes. En el gráfico que figura a continuación se desglosan los datos relativos a los proyectos llevados a cabo en 2019.

**Gráfico 1. Estrategia 2018-2021 – Plan de trabajo 2019 – Proyectos de tecnología de la información (TI) por resultado/eje transversal**



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

Gráfico 2. Estrategia 2018-2021 – Plan de trabajo 2019 – Proyectos de TI por categoría



4. En este informe sobre los avances logrados se presenta una visión general de los principales proyectos de TI completados en 2019, desglosados por resultado y por eje transversal.
5. De los avances logrados con respecto a los indicadores de resultados se informa con carácter bienal. El informe correspondiente al bienio 2018-2019 puede consultarse en el sitio web <sup>2</sup> público.

### Resultado 1: Una OIT con mayor nivel de eficiencia

6. 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, el estado de ánimo del personal y la conciliación entre el trabajo y la vida privada.
7. Para lograr los beneficios que se esperan con el resultado 1, los productos previstos se centran 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. En particular, se ha prestado especial atención a mejorar la accesibilidad y la fiabilidad de los servicios informáticos en las oficinas exteriores.
8. En lo que respecta a los servicios informáticos para dispositivos móviles, en septiembre de 2019 se instaló una red inalámbrica de Internet, en las plantas 1 a 11 del segundo tercio del edificio de la sede en Ginebra. Actualmente, el personal de la OIT en Ginebra tiene acceso

<sup>2</sup> [Estrategia de TI: Indicadores correspondientes al bienio 2018-2019](#) (sólo disponible en inglés).

a los mismos servicios de TI disponibles en sus computadoras de escritorio en todas las zonas del edificio a las que llega la red inalámbrica de Internet, como las salas de reuniones, las salas de conferencias y todas las oficinas del edificio de la sede que han sido renovadas.

9. Asimismo, en 2019 se completaron las licitaciones competitivas para alojar el Sistema Integrado de Información sobre los Recursos (IRIS), y, a principios de 2020, se llevará a cabo la migración de IRIS a un nuevo proveedor de hospedaje. Se espera que, mediante el nuevo proveedor, se logre una mejora general de los niveles y la prestación de servicios a un costo menor.
10. Por lo que respecta a un uso más seguro y enriquecedor de las computadoras de escritorio, en 2019 se llevó a cabo la actualización de las computadoras de todo el personal de la OIT a la última versión de Microsoft Office Suite. Además, en las computadoras del personal en el edificio de la sede se llevó a cabo la migración al sistema operativo Windows 10 de Microsoft, con la consiguiente mejora de las prestaciones, la facilidad de uso y la seguridad de los usuarios de los servicios informáticos de la OIT. En el caso del personal que trabaja en las oficinas exteriores, la migración a Windows 10 de Microsoft se efectuará en 2020.
11. La Oficina ha suscrito un nuevo contrato con el proveedor de telefonía móvil de la OIT. Los nuevos planes de suscripción ofrecen niveles comparables de cobertura mediante una tarifa plana mensual. Dichos planes incorporan nuevas funciones que ofrecen mejores prestaciones de control de costos y alertas sobre posibles aumentos de los costos por la utilización de datos o llamadas en itinerancia.
12. Durante la tercera etapa del proyecto de renovación del edificio de la sede se acometió la modernización de la infraestructura de redes de la OIT, también en los espacios de oficina que está previsto arrendar en el futuro.
13. Se ha sustituido la infraestructura de emisión de vídeo de la sala del Consejo de Administración, de manera que ahora es posible emitir (y grabar) vídeos y audios de mayor definición en varios formatos. Además, las unidades de la OIT disponen ahora de una nueva función de autoservicio más fácil de utilizar para poder acceder directamente a las grabaciones y publicar contenidos en sus distintos sitios web.
14. En lo que respecta al desarrollo de aplicaciones con una función más específica, durante el período que se reseña se presentaron algunas soluciones. La implantación a escala mundial del sistema IRIS de la OIT supuso un hito particularmente importante, que concluyó mediante la implantación de la serie completa de los módulos financieros de IRIS en 13 oficinas exteriores y dos oficinas de proyectos en África.
15. En febrero de 2019 se puso en funcionamiento una aplicación de autogestión en línea de la Caja del Seguro de Salud del Personal (CSSP) de la OIT mediante la cual se redujeron los gastos administrativos generales, se mejoró la información acerca de la situación de las solicitudes de reembolso y se redujo el gasto en papel, impresión y correo. En una encuesta recientemente realizada a los miembros del personal se concluye que el 87 por ciento de los funcionarios están satisfechos con la tramitación en línea de las solicitudes de reembolso presentadas a la CSSP. Está previsto que la aplicación para el personal jubilado de la OIT se ponga en funcionamiento a principios de 2020.
16. En 2018, en el marco del examen de los procesos operativos de la OIT, se formularon algunas recomendaciones con respecto a la eficiencia de los procesos y a iniciativas de ahorro mediante la automatización de procesos manuales onerosos o la sustitución y la modernización de aplicaciones que hayan quedado obsoletas. Con arreglo a las recomendaciones formuladas en el marco del examen de los procesos operativos de la OIT, en 2019 se implantaron las siguientes aplicaciones informáticas:

Departamento	Proceso
FINANCE	Seguimiento de los recursos de la OIT
HRD	Contratación electrónica; renovación de la tarjeta de legitimación; solicitudes de subsidio de educación
RELMEETINGS	Gestión de reuniones y eventos; contratación de intérpretes y contratación a gran escala; plantillas de documentos
DCOMM	Gestión de activos digitales
INTSERV	Gestión de la impresión y producción de publicaciones; planificación de viajes e inventario de donaciones
NORMES	Repositorio de documentos y plantillas de los documentos de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones y del Comité de Libertad Sindical

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

17. El resultado 2 de la Estrategia de tecnología de la información se centra en la necesidad de reforzar 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.
18. 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, 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 web.
19. En 2019 se crearon varios cuadros interactivos para la elaboración de informes, concebidos para agilizar la toma de decisiones en materia de gestión y apoyar las labores administrativas y sustantivas por medio de la agregación, la correlación y la visualización de datos. Se prestó especial atención a los viajes, las finanzas, la evaluación de proyectos y las adquisiciones.
20. Tuvo especial importancia la puesta en marcha del proyecto piloto de un cuadro interactivo de gestión, mediante el cual se reúnen los contenidos de los principales sistemas de la OIT y los indicadores clave de desempeño para ayudar a los directivos a planificar de manera proactiva y supervisar las actividades y los recursos relativos a la dotación de personal; presupuestos; proyectos; viajes; vacaciones; gestión del desempeño; contratación, y otras áreas de trabajo esenciales que estén bajo su responsabilidad. Al término del proyecto piloto, el cuadro interactivo de gestión se facilitará a todos los directivos de la OIT.
21. A fin de mejorar y fomentar la utilización de los datos y contenidos de la OIT, se ha puesto en funcionamiento una nueva herramienta de análisis semántico para gestionar mejor los datos maestros, las taxonomías y los tesauros de la OIT. La herramienta tiene asimismo una función para ofrecer una visión completa de los datos de la OIT y los objetos de conocimiento existentes.
22. Con objeto de impulsar y mejorar la información institucional, y que ésta sea más práctica, se facilitó al Departamento de Gestión Financiera (FINANCE) un cuadro interactivo con informes y acceso a los datos financieros. La Oficina puede actualmente conciliar sus cuentas y evaluar la utilización de los fondos con mayor eficacia.
23. Para promover la transparencia financiera, la OIT facilitó a la Iniciativa Internacional para la Transparencia de la Ayuda (IATI) sus datos financieros más recientes (2018-2019). 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 incluyen referencias a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a los proyectos de la OIT que contribuyen a alcanzar los objetivos en materia de asistencia humanitaria.

24. La base de datos de la OIT de estadísticas del trabajo (ILOSTAT) y el sitio web público del Departamento de Estadística de la OIT (STATISTICS) se han integrado y modernizado para suministrar un acceso fácil y contextual a los perfiles de los países; temas clave; reseñas estadísticas; directrices y métodos; recursos sobre encuestas de fuerza de trabajo; bases de datos estadísticos, y otros recursos de apoyo a los Estados Miembros y a los investigadores.
25. Se ha desarrollado un chatbot para tener un seguimiento de las personas que han recibido formación de la OIT y obtener información sobre sus expectativas previas a la formación, la formación profesional propiamente dicha y los resultados obtenidos después de la formación, y, en particular, para saber si han obtenido o no un empleo. La finalidad de esta herramienta es ayudar a la Oficina a elaborar programas de formación profesional más adaptados a las expectativas de quienes los siguen, de suerte que las instituciones de educación y formación técnica y profesional sean más eficaces en los países en que se imparten dichos programas.
26. A fin de mejorar la gestión de los contenidos institucionales, se ha creado un nuevo repositorio digital de la OIT con objeto de recopilar, preservar y facilitar el libre acceso a la colección completa de publicaciones de la OIT; libros de la OIT; informes emblemáticos; resultados de investigaciones; artículos periodísticos; documentos de trabajo; boletines; documentos oficiales del Consejo de Administración y de la Conferencia Internacional del Trabajo, así como informes de las reuniones regionales y otros documentos producidos desde 1919. El nuevo repositorio almacena y preserva los activos institucionales en formato digital, de manera que el público en general, los mandantes y el personal de la OIT puedan consultarlos fácilmente y efectuar búsquedas y recuperar información. También se han introducido mejoras para que las oficinas exteriores de la OIT tengan acceso a revistas especializadas en formato electrónico y otros materiales por suscripción.
27. En el marco de las iniciativas para el centenario de la OIT, se reunieron fotografías, vídeos, documentos históricos y documentos de preservación de la memoria y se desarrollaron herramientas de tecnología digital. Cabe señalar especialmente la creación de la colección de documentos históricos de la OIT y la digitalización de los documentos del Consejo de Administración producidos antes de 1960.

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

28. 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 compartir ideas con mayor facilidad, trabajar en equipos virtuales e intensificar la colaboración y la comunicación a fin de dar cumplimiento eficaz al mandato de la OIT en un mundo cada vez más complejo, conectado y digital.
29. 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, la comunicación de contenidos a públicos específicos a través de las redes sociales y otros canales de comunicación, la emisión de vídeos, las videoconferencias y otros servicios de mensajería.

30. Para apoyar ese resultado, se pusieron en funcionamiento diez sitios de colaboración mediante SharePoint en la Intranet de la OIT a fin de facilitar la comunicación interna. Además, para conmemorar el centenario de la OIT, se creó un nuevo sitio web (OIT 100) a fin de ofrecer al público en general un recorrido virtual por el pasado, el presente y el futuro de la OIT.
31. La OIT, en su calidad de organismo principal en el ámbito del trabajo, ha colaborado 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 organización de campañas de sensibilización y el intercambio de conocimientos. En 2019 se pusieron en marcha o se mejoraron los siguientes sitios web:
- **Global Slavery Observatory (GSO).** Este sitio web cumple la función de centro público de conocimientos, que reúne 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 ejercer influencia en la elaboración de medidas políticas en esas cuestiones.
  - **Decent Jobs for Youth (DJY) Knowledge Platform.** La DJY es una iniciativa mundial sobre trabajo decente para los jóvenes cuyo objetivo es intensificar las medidas en materia de empleo juvenil y aumentar su impacto en el marco de los ODS. Este sitio web se basa en el sitio web de la DJY que ya existía, y mediante el mismo se ofrece un espacio a los encargados de la elaboración de políticas, los expertos y la comunidad mundial de instituciones de desarrollo para que puedan colaborar, intercambiar información y encontrar nuevas vías para mejorar los resultados del mercado laboral a partir de estrategias e intervenciones basadas en datos empíricos.
  - **Alianza 8.7 (versión 3).** La Alianza 8.7 es una plataforma digital cuyo propósito es que los Estados Miembros y el público en general contribuyan a aplicar medidas eficaces para erradicar el trabajo forzoso y poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud, la trata de personas y el trabajo infantil, en sintonía con la meta 8.7 de los ODS. En la versión más reciente del sitio web, los Estados Miembros y el público en general pueden inscribirse y participar en el diálogo.
  - **Coalición Internacional para la Igualdad Salarial (EPIC) (versión 2).** El objetivo de esta coalición es lograr la igualdad de remuneración entre hombres y mujeres en todo el mundo, en sintonía con la 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 para alcanzar esta meta. La última versión del sitio web de la EPIC está disponible en francés y español.

## Sinergias y ejes transversales

### *Seguridad de la información*

32. Para la OIT es importante proteger la información en los procesos digitales interconectados que vinculan las cadenas de suministro de los múltiples interesados de los sectores público y privado. A fin de preservar la confianza de los asociados en la ejecución, la Oficina estableció criterios de referencia relativos al cumplimiento de los requisitos de protección de datos, transparencia y calidad e integridad en el intercambio de datos con terceros. Se han definido principios estrictos para la protección de datos personales y se han integrado en las políticas, los procedimientos y las prácticas de trabajo internos de la OIT.



33. Los procesos de gestión de la seguridad de la información de la OIT fueron objeto de una auditoría, al término de la cual se certificó que siguen siendo conformes a la norma internacional ISO/IEC 27001. Para mantener dicha certificación, la Oficina armonizó su proceso de gestión de la seguridad de la información con el proceso de gestión del riesgo institucional.
34. El riesgo en materia de ciberseguridad se ha señalado como uno de los principales riesgos estratégicos para la OIT. Con objeto de contribuir a la labor internacional que se lleva a cabo para afrontar los factores de riesgo en materia de ciberseguridad, la Oficina ha participado activamente en los foros de múltiples interesados organizados por las Naciones Unidas y los países miembros, por ejemplo, el Foro para la Gobernanza de Internet y los foros interinstitucionales del sistema de las Naciones Unidas.
35. La Oficina amplió sus actividades de colaboración interinstitucional en los ámbitos de intercambio de información sobre amenazas; informes de conocimiento de la situación e informes de incidentes en materia de ciberseguridad mediante la coordinación con el Centro Internacional de Cálculos Electrónicos de las Naciones Unidas y sus asociados externos de los sectores público y privado.
36. En el transcurso de 2019, se detectaron y bloquearon cerca de 1 millón de virus en los sistemas informáticos de la OIT. Si bien la mayoría pudieron detenerse mediante sistemas automatizados de protección, en más de 1 000 casos fue necesario intervenir manualmente. Gracias al sistema de detección casi en tiempo real que mantiene el centro de operaciones de seguridad, que está en funcionamiento permanentemente, el tiempo de respuesta de los incidentes denunciados fue inferior a las cuatro horas (de promedio) y la posible incidencia en las operaciones se minimizó a niveles de riesgo aceptables; por otra parte, en 2019 se llevaron a cabo 33 exámenes forenses digitales.

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

37. 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 de TI propuestas con la consecución de resultados y productos institucionales específicos. La intensificación de la cooperación con las distintas carteras permitió establecer con mayor eficacia la prioridad de las iniciativas y dio lugar a un compromiso a largo plazo para financiarlas. En 2019, la PGMS examinó 18 iniciativas propuestas por departamentos u oficinas de la OIT.
38. Con arreglo a las recomendaciones del examen de los procesos operativos de la OIT sobre la mejora de los procesos de gobernanza de la TI, la PGMS estableció los siguientes cuatro indicadores clave de desempeño mensurables para evaluar la eficacia del proceso de propuestas de proyectos de TI:
  - tiempo transcurrido entre la presentación de la solicitud de una iniciativa de TI y la evaluación de la PGMS;
  - tiempo real frente a tiempo convenido para calcular el costo total de propiedad y completar otra documentación necesaria;
  - porcentaje de estudios de viabilidad presentados y presupuestados que fueron aprobados, aplazados o rechazados por el Comité de Gobernanza de la Tecnología de la Información (ITGC),
  - porcentaje de solicitudes de iniciativas de TI descartadas en la primera etapa de evaluación de INFOTEC.

39. Tras evaluar 41 propuestas de iniciativas de TI en relación con los indicadores clave de desempeño, en julio de 2019 se establecieron criterios de referencia en cada uno de los casos. Los progresos se medirán anualmente y ulteriormente se publicarán los resultados.
40. Habida cuenta del ritmo al que está cambiando la tecnología, de la importancia que ha adquirido la innovación y de los factores externos que requieren que la Oficina responda con mayor rapidez y eficiencia a los mandantes, el ITGC decidió examinar, aprobar y priorizar los proyectos de TI anualmente. Para preparar el examen anual, se pidió a las carteras de la OIT que establecieran la prioridad de las solicitudes de proyectos de TI y se aseguraran de que disponían de fondos suficientes antes de presentarlas al ITGC.
41. El marco de gobernanza de la tecnología de la información de la OIT se amplió a fin de incluir la Oficina del Director General (CABINET) y el Departamento de Comunicación e Información al Público (DCOMM) en calidad de miembros permanentes. También se incluyó la Unidad de Servicios de Aseguramiento y Seguridad de la Información (ISAS) en calidad de subcomité consultivo del ITGC para garantizar que las propuestas de iniciativas de TI guarden conformidad con la arquitectura, las políticas, los procesos y las normas en materia de tecnología y de seguridad de la información de la OIT. En la carta <sup>3</sup> del ITGC se encontrará información más detallada sobre las funciones y los cargos de los miembros del Comité y de los subcomités consultivos.
42. El ITGC estableció que, debido al incremento de riesgos cibernéticos que lleva aparejado 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. Dicha formación será obligatoria a partir de 2020.

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

43. INFOTEC recopiló y controló los indicadores clave del desempeño relativos a varios servicios de TI. El servicio de asistencia (Service Desk) efectuó un seguimiento del tiempo de respuesta y de solución de los incidentes comunicados por la sede y las oficinas regionales, entre otros indicadores. Además, se establecieron nuevos indicadores clave del desempeño en lo tocante al desarrollo de aplicaciones y a las solicitudes de asistencia, los procedimientos de la PGMS y las funciones de aseguramiento y seguridad de la información, los cuales se publican en la página Intranet de INFOTEC.
44. Sobre la base de los criterios de referencia iniciales y las comparaciones anuales de los indicadores, INFOTEC pudo determinar cuáles eran las áreas de trabajo en las que hacía falta rediseñar los procesos. Entre los ámbitos que requerían mejoras figuraban los procesos de gestión de problemas y versiones, y las actividades vinculadas al seguimiento, la evaluación y el cálculo del costo de los proyectos relacionados con las TI.
45. La evaluación de los indicadores clave del desempeño en lo que concierne a la adquisición y el transporte de equipos de TI destinados a los nuevos proyectos de cooperación para el desarrollo puso de manifiesto la necesidad de que INFOTEC colaborase más estrechamente con el Departamento de Alianzas y Apoyo a los Programas Exteriores (PARDEV), a fin de que los requisitos en materia de infraestructura de TI se identificaran de forma explícita en las primeras etapas del proceso de propuesta del proyecto. De esta forma, en adelante se asegurará la sostenibilidad de dichos proyectos y la protección adecuada de los datos institucionales conexos. Ello permitirá también que INFOTEC mejore la planificación de la

<sup>3</sup> Carta del Comité de Gobernanza de la Tecnología de la Información (sólo disponible en inglés).

adquisición de equipos informáticos, de tal manera que éstos se encuentren listos para su utilización en el momento de contratar al personal del proyecto.

46. INFOTEC tiene la intención de establecer indicadores clave del desempeño adicionales en el próximo bienio, con el objetivo de evaluar con mayor precisión los obstáculos detectados en los procesos y la mejor forma de superarlos.

### **Gestión de los cambios**

47. INFOTEC ha colaborado estrechamente con las carteras, departamentos y oficinas a fin de asegurar la frecuencia y eficacia de la comunicación sobre las principales iniciativas de cambio relacionadas con las TI. Durante todo el año se organizaron 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.
48. La culminación de la implantación gradual de las funciones de IRIS en las oficinas exteriores en África exigió esfuerzos importantes en lo relativo a preparar y formar a los usuarios para que asumieran las nuevas formas de trabajo y suscitar una actitud favorable ante los cambios. En este contexto, fue necesario contar con la intervención de las partes interesadas, impartir actividades de formación eficaces y dedicar tiempo suficiente a la transferencia y el afianzamiento de conocimientos, puesto que muchas de las nuevas funciones de IRIS requerían una mayor comprensión de los procesos completos y capacidad para adaptarse a un nuevo sistema informático. La combinación de la planificación previa, las comunicaciones frecuentes, los talleres, las sesiones de formación y las actividades de apoyo específico *in situ* tras la puesta en marcha del nuevo sistema permitieron conseguir cambios positivos durante la implantación. En 2019, se necesitaron cerca de 420 días de talleres, sesiones de formación y apoyo *in situ* para llevar a cabo con éxito la implantación de IRIS en África.
49. Con el propósito de reforzar las competencias laborales y desarrollar una mayor autonomía en las regiones, en la sede se celebró un taller de formación de cuatro días para superusuarios de IRIS, en el que participaron 25 funcionarios principales de finanzas de las oficinas exteriores en todo el mundo.
50. La ingeniería social y la captación ilegítima de datos confidenciales por vía electrónica (*phishing*) se hallan entre los riesgos más graves para la ciberseguridad. A fin de frenar esta amenaza, la Oficina llevó a cabo cuatro campañas de sensibilización en materia de seguridad de la información, que arrojaron resultados muy positivos. Concretamente, se organizaron simulacros de ataques de *phishing* contra todos los usuarios del correo electrónico de la OIT, en el curso de los cuales sólo el 6,4 por ciento de los funcionarios abrió enlaces peligrosos, lo que supuso un descenso del 54,6 por ciento con respecto al índice de apertura de 14,1 por ciento registrado en 2018. A la luz de la decisión adoptada por el ITGC de que el programa de formación de la OIT en materia de sensibilización sobre la seguridad de la información sea obligatorio para todo el personal, la Oficina ha previsto que este programa alcanzará su objetivo de reducir la proporción de funcionarios víctimas de ataques de *phishing* a un máximo de 5 por ciento en 2020.
51. Para respaldar una iniciativa interinstitucional en este ámbito, la OIT organizó en octubre de 2019 una exposición en la que utilizó juegos, robots humanoides y conversaciones informales, entre otros enfoques, a fin de que el personal participara y adquiriera un mayor nivel de concienciación con respecto a las ciberamenazas en su vida profesional y personal. Asimismo, se organizaron también presentaciones y debates sobre la forma en que la OIT detecta y afronta los ciberriesgos y las ciberamenazas, actividades que estuvieron destinadas al Comité Consultivo de Supervisión Independiente, el Comité de Gestión de Riesgos de la OIT, el ITGC y el Equipo de Apoyo Técnico sobre Trabajo Decente y Oficina de País de la OIT para Europa Central y Oriental en Budapest, así como a otros departamentos y oficinas que las solicitaron.

52. Con el fin de asegurar una comunicación y un intercambio de conocimientos eficaces con el personal informático de las oficinas exteriores, INFOTEC llevó a cabo a lo largo del año y de manera rotativa sesiones informativas semanales con el personal informático de las regiones. Asimismo, durante el segundo semestre de 2019, INFOTEC organizó dos talleres virtuales en los tres idiomas oficiales de la OIT para ayudar al personal informático de las regiones a planificar los cambios proyectados para el bienio siguiente.
53. En la perspectiva de brindar asistencia al personal durante la transición al nuevo entorno de Windows 10 en las computadoras de escritorio, se impartieron cursos en inglés y francés al personal de la sede, y se celebraron seis sesiones informativas. Además, se elaboró y publicó documentación complementaria dirigida a los usuarios en los tres idiomas oficiales. También se organizaron sesiones de formación y se prepararon documentos informativos para el personal de la sede, con miras a facilitar la transición al nuevo plan de suscripción de telefonía móvil de Swisscom.
54. INFOTEC colaboró estrechamente con DCOMM en el desarrollo de una estrategia para dotar a la OIT de una nueva identidad visual que se reflejará en el nuevo sitio web público de la OIT en 2020.

### **Alianzas exteriores**

55. En 2019, varios funcionarios superiores de tecnologías de la información de la OIT participaron 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: comité de gestión y grupo consultivo;
  - el grupo de interés especial sobre planificación de los recursos institucionales;
  - 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;
  - el Grupo Asesor entre Organismos sobre Telecomunicaciones;
  - 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.
56. La OIT colaboró asimismo en varias iniciativas conjuntas relativas a la gestión de la TI y a la gestión de la información 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 de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura y la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, entre otros organismos.
57. En el marco del apoyo a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, la Biblioteca de la OIT colaboró 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. En 2019, la OIT comenzó a ocuparse de la gestión de las inscripciones de los nuevos usuarios y de prestar un servicio de asistencia.

### **Gestión de los riesgos**

58. El registro de riesgos informáticos de la OIT fue actualizado en 2019. Cada uno de los riesgos detectados fue sometido a un análisis de impacto a fin de determinar la probabilidad de que se produjeran sucesos de riesgo conexos y sus posibles consecuencias. Se pusieron en marcha una serie de medidas correctivas para asegurar que cualquier riesgo no erradicado se mantuviera en un nivel aceptable (bajo/medio) con respecto a los 13 riesgos detectados.
59. Para reducir los riesgos que conlleva la utilización de programas informáticos obsoletos o desfasados, en 2019 se retiraron o sustituyeron diversos sistemas de la OIT. Cabe destacar la introducción de nuevas plantillas empleadas por el Departamento de Reuniones, Documentos y Relaciones Oficiales (RELMEETINGS) y el Departamento de Normas Internacionales del Trabajo (NORMES) para preparar los principales documentos de la OIT, así como la sustitución de los sistemas financieros integrados para las oficinas exteriores (FISEXT) y de otros programas comerciales utilizados en toda la Oficina (como Microsoft Office 2013, Windows 7, Visual Basic y Oracle Discoverer).
60. Asimismo, se puso en funcionamiento un sistema de notificación de emergencias para comunicarse con el personal en caso de producirse una catástrofe o una situación de crisis imprevista que afecte a las instalaciones de la sede.
61. En apoyo a la Estrategia de tecnología de la información, el Consejo de Administración aprobó el uso del Fondo para los Sistemas de Tecnología de la Información con el propósito de 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 contexto, en 2019 el Consejo de Administración aprobó para el bienio 2020-2021 una asignación de 6,9 millones de dólares de los Estados Unidos destinada a preservar la infraestructura y los sistemas de TI más vulnerables de la OIT.
62. El Consejo de Administración no aprobó la solicitud de financiación de la sustitución de la Intranet de la OIT y la puesta en marcha del sistema electrónico de gestión de registros (ERMS) en 2019, por lo que estas dos importantes iniciativas no verán la luz en el período 2018-2021.
63. Si no se financia la sustitución completa de la Intranet de la OIT, la implantación de un entorno de trabajo totalmente digital, según se contempla en la estrategia, sólo podrá realizarse de forma muy limitada y gradual. En adelante, sólo se podrán sustituir los sitios Intranet de los departamentos u oficinas con capacidad para autofinanciar tal reemplazo. Este enfoque fragmentado restringirá los esfuerzos para impulsar la comunicación, promover la colaboración y mejorar el intercambio de conocimientos.
64. Si no se consigue financiación para establecer un sistema electrónico de gestión de registros, la Oficina seguirá almacenando los registros solamente en formato papel o en unidades de red. Con este enfoque básicamente manual de la gestión de registros, al personal le resulta difícil buscar documentos y determinar cuál es la versión final, ya que los documentos pueden compartirse, modificarse o destruirse fácilmente. Así, pues, la ausencia de un sistema electrónico repercute negativamente en la productividad, dificulta el cumplimiento de los procedimientos jurídicos y normativos, obstaculiza la captación de conocimiento y pone en riesgo la historia de la OIT. Por ello, la financiación de un sistema electrónico de gestión de registros debería ser una prioridad para la Oficina en el bienio 2022-2023.