



Asamblea General

Distr. general
20 de noviembre de 2002
Español
Original: inglés

Quincuagésimo séptimo período de sesiones

Tema 112 del programa

Presupuesto por programas para el bienio 2002-2003

Estrategia de la tecnología de la información y las comunicaciones

Informe del Secretario General*

Resumen

En el presente informe se expone la estrategia revisada de la tecnología de la información y las comunicaciones, en que se progresa sobre los objetivos y el marco establecidos en el informe del Secretario General titulado “Tecnología de la información en la Secretaría: un plan de acción” (A/55/780) y se encaran los pedidos y las observaciones formulados por la Asamblea General en su resolución 56/239, de 24 de diciembre de 2001.

El marco y las propuestas que se describen en el presente documento se han ideado también para respaldar el programa de reforma del Secretario General, que figura en su informe titulado “Fortalecimiento de las Naciones Unidas: un programa para profundizar el cambio” (A/57/387 y Corr.1). En el programa se considera que la tecnología de la información y las comunicaciones es fundamental para la ejecución en curso del proceso de reforma y, en consecuencia, se pone a esta tecnología a la par de los programas sustantivos y los procesos de gestión y administración de la Organización.

La estrategia propuesta se ha desarrollado sobre la base de tres temas: a) alineación con los objetivos programáticos; b) rendimiento previsto de la inversión; y c) gobernanza. Esos temas se reflejan en las secciones IV, V y VI del presente documento.

* La publicación del presente informe se ha demorado a fin de que en la revisión final se lo pudiera adecuar a la orientación estratégica enunciada en el informe del Secretario General titulado “Fortalecimiento de las Naciones Unidas: un programa para profundizar el cambio” (A/57/387 y Corr.1).



Las inversiones en tecnología de la información y las comunicaciones se centrarán en obtener un rendimiento tangible en esas esferas, que se consideran representativas de las actividades básicas de la Organización: a) intercambiar y difundir el capital de conocimientos institucionales de la Organización; b) procesos administrativos y de gestión; y c) prestación de servicios a los órganos de las Naciones Unidas y a los órganos rectores. Se prevé ejecutar cada una de las iniciativas de la tecnología de la información y las comunicaciones en una matriz de normas y prácticas recomendadas de dicha tecnología, a fin de velar por la eficiencia, la interoperabilidad y que se cuente con apoyo adecuado.

Son cuatro los “elementos básicos” para la prestación de servicios con un valor añadido: a) infraestructura robusta en la Sede y en las oficinas extrasede; b) políticas y disposiciones de seguridad que velen por la continuidad institucional y la integridad de los sistemas; c) conexiones fiables con las oficinas exteriores; y d) elaboración y utilización eficiente de una base de recursos humanos con conocimientos técnicos concentrados en las tecnologías y prácticas de gestión fundamentales.

La estructura de gobernanza, adecuada a la complejidad orgánica de la Secretaría, establece una política central y un organismo de creación de normas, así como el nivel necesario de representación y participación central, departamental y geográfica en todas las iniciativas y decisiones pertinentes relativas a la tecnología de la información y las comunicaciones. Ese órgano de gobernanza, que se examina en detalle en la sección VI, ha logrado el nivel necesario de coordinación para velar por que las iniciativas de la tecnología de la información y las comunicaciones se armonicen e integren en un programa global general.

El presente documento, preparado en colaboración con la Junta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, presenta una visión estratégica el uso de esas tecnologías por la Secretaría en todo el mundo, así como proyectos e iniciativas que habrán de ser emprendidas por la Organización hasta fines de 2005. Aunque quizá la dirección estratégica de la tecnología de la información y las comunicaciones no cambie de manera significativa más allá del año 2005, ello ocurrirá con las tecnologías y los proyectos actuales. En consecuencia, quizá sea necesario revisar el presente documento después de 2005.

Índice

	<i>Párrafos</i>	<i>Página</i>
I. Introducción	1–4	4
II. Sinopsis	5–17	5
III. Impulsores	18–27	9
A. Impulsores programáticos	19–21	9
B. Impulsores institucionales	22–24	9
C. Impulsores externos	25–27	10
IV. Principales esferas de actividad	28–59	10
A. Gestión electrónica	34–41	12
B. Intercambio de información	42–55	13
C. Servicios a los órganos rectores	56–59	17
V. Elementos básicos	60–80	18
A. La infraestructura	60–66	18
B. Seguridad	67–71	20
C. Conexión en el terreno	72–74	21
D. Fomento de la capacidad	75–80	22
VI. Gobernanza	81–86	23
VII. Aspectos relativos a los recursos	87–90	25
VIII. Conclusión	91–94	26
Anexos		
I. Proyectos e iniciativas más importantes correspondientes al período 2002–2005		28
II. Preguntas más frecuentes		39

I. Introducción

1. La Asamblea General, en su resolución 55/249, de 23 de diciembre de 1999 (párr. 61), pidió al Secretario General que preparase una estrategia amplia para la elaboración y la aplicación de la tecnología de la información. En consecuencia, y de conformidad con la medida 27 d) de su programa de reforma (A/51/950), de 13 de febrero de 2001, el Secretario General presentó a la Asamblea General una estrategia de la tecnología de la información para toda la Secretaría en su informe titulado “Tecnología de la información en la Secretaría: un plan de acción” (A/55/780).

2. En su resolución 56/239, de 24 de diciembre de 2001, la Asamblea General pidió al Secretario General que volviera a presentar el plan de acción para su examen en el quincuagésimo séptimo período de sesiones, teniendo en cuenta las observaciones y recomendaciones al respecto de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto y que, entre otras cosas:

a) Elaborase un plan concreto para aumentar la eficiencia mediante la aplicación de la tecnología de la información a la Secretaría y formulase las medidas necesarias para ponerlo en práctica;

b) Definiese claramente las responsabilidades de los distintos órganos en cuanto a la aplicación e integración de la tecnología de la información en las Naciones Unidas;

c) Procurase alcanzar el objetivo de mejorar el proceso de adopción de decisiones con respecto a la tecnología de la información a la Secretaría, mejorando la coordinación y reduciendo la duplicación;

d) Elaborase un análisis costo-beneficio que permita determinar prioridades en materia de tecnología de la información.

3. El contexto más amplio del presente informe figura en el informe del Secretario General titulado “Fortalecimiento de las Naciones Unidas: un programa para profundizar el cambio” (A/57/387 y Corr.1), cuyo objetivo es adecuar el programa de trabajo de las Naciones Unidas a la Declaración del Milenio, junto con los resultados de la Conferencia Internacional sobre la Financiación para el Desarrollo, la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible y otras de las conferencias principales del decenio pasado. En esas importantes conferencias y cumbres se ha esbozado una visión amplia de qué es lo que tratan de lograr los Estados Miembros. Hoy más que nunca, en una era de globalización, se siente la necesidad de contar con una fuerte institución multilateral.

4. El presente documento consta de tres partes separadas: el texto del informe y dos anexos. En el anexo I se incluye una lista de proyectos e iniciativas que se propone realizar hasta fines de 2005 y en el anexo II figura una lista de las preguntas más frecuentes y sus respuestas, así como las cuestiones planteadas en los últimos años en relación con distintos asuntos relacionados con la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC).

¹ *Documentos Oficiales de la Asamblea General, quincuagésimo sexto período de sesiones, Suplemento No. 7 (A/56/7), cap. I, secc. E, párrs. 80 a 94.*

II. Sinopsis

5. Los grandes adelantos en la TIC, junto con el rápido crecimiento de las redes mundiales, como la Internet, han creado nuevas oportunidades para que el sistema de las Naciones Unidas pueda lograr su visión mundial. El aprovechamiento estratégico del poder de las tecnologías de la información y las comunicaciones permitirá acelerar y respaldar la realización de los objetivos y compromisos de la Organización. Será necesario que la Organización misma mejore su capacidad de crear, intercambiar y difundir conocimientos y que pueda funcionar de manera eficiente y efectiva en la economía mundial en surgimiento basada en los conocimientos.

6. La tecnología de la información es el elemento principal que permitirá a la Organización trabajar de manera más definida, eficaz y flexible, a fin de adecuarse rápidamente a las necesidades cambiantes. Prevemos una Organización con procesos internos eficaces que faciliten la adopción de decisiones en el nivel adecuado, con un apoyo suficiente de sistemas automatizados, y una Organización que coordine plenamente sus actividades, utilizando creativamente los instrumentos y las técnicas de colaboración que son ahora uno de los aspectos más adelantados de la revolución informática y que permiten magnificar el rendimiento al superarse las viejas barreras.

7. En la estrategia de TIC que se formula en el presente informe se incluyen varias iniciativas, impulsadas por necesidades sustantivas previsibles, en que se encaran los aspectos básicos de esas cuestiones y que respaldan el proceso de reforma, según se resume a continuación. En el informe no se incluyen todas las iniciativas particulares que se habrán de adoptar con fundamento en la estrategia, sino que más bien se describen los elementos prominentes que exigen mayor atención. Además, no se pueden prever todas las necesidades y se sabe con certeza que las tecnologías y los proyectos actuales habrán de cambiar. En consecuencia, durante la ejecución será necesario revisar la estrategia y efectuarle adiciones a fin de reflejar necesidades mayores y cambiantes que no se pueden predecir.

8. A medida que nos concentramos más en “hacer lo que importa”, la tecnología de la información es crucial en distintas dimensiones: la prestación oportuna de información pública coherente depende cada vez más en la tecnología e impone cada vez mayores exigencias en nuestra infraestructura tecnológica (redes, computadoras, etc.) y en nuestro personal; la consolidación de los centros de información y la evolución continua de las bibliotecas hacia funciones en línea tienen repercusiones similares; es necesario que la gestión de la información respalde un proceso racional de adopción de decisiones en que se reflejen las prioridades de la Organización y en que continuamente se debe aumentar la coherencia. En la estrategia se incluyen iniciativas en todas esas esferas y además se incorporan medidas para mejorar la flexibilidad mediante mejoras sustanciales al Sistema Integrado de Información de Gestión (SIIG), así como mejoras en los procesos. En el futuro, será esencial hacer hincapié en nuestra infraestructura tecnológica y nuestros sistemas y procesos se integrarán cada vez más, con un alcance mundial, y será necesario que funcionen a pleno en todo momento todos los días del año. Sólo de esa manera podrá la Organización hacer realidad sus prioridades.

9. Para “prestar mejores servicios a los Estados Miembros” será necesario hacer mayor hincapié en mejorar los procesos con la ayuda de la automatización y ajustar e integrar la gestión de reuniones y documentos. En las iniciativas que figuran en la estrategia se encaran esos ámbitos, así como mejoras a la infraestructura a fin de

permitir la realización de videoconferencias. Los procesos para la tramitación de reuniones y documentos multilingües son una función básica de la Organización y, por ello, serán continuo objeto de iniciativas futuras.

10. La colaboración es fundamental para la misión y el funcionamiento de la Organización: la tecnología de la información es esencial para alcanzar el objetivo de “aunar esfuerzos para trabajar mejor”. Los instrumentos y técnicas tecnológicos que respaldan la eficacia de la Organización por conducto de la colaboración se encuentran en rápida evolución y no son tan maduros como los que respaldan la eficiencia, mencionados en los párrafos precedentes. Como Organización, se utilizan plenamente los teléfonos y se aprovecha bien el correo electrónico, pero aún esos servicios básicos se encuentran en evolución, a medida que las tecnologías digitales convergen hacia un futuro de vídeo, voz y textos integrados que se pueden transmitir a toda hora a todas partes. La estrategia incluye iniciativas para intercambiar conocimientos y promover la colaboración en toda la Organización y con la sociedad civil. El posible crecimiento explosivo del uso de las tecnologías de colaboración tiene repercusiones importantes en la infraestructura tecnológica de la Organización y, sin embargo, se deben emplear esas tecnologías para lograr el objetivo de que la Organización sea más eficaz y, en consecuencia, se debe seguir actuando activamente en esa esfera.

11. La manera en que se gestionan y guían los programas en la Sede y sobre el terreno se encuentra en evolución. El criterio en surgimiento es que la Sede se encarga de establecer las políticas, suministrar los recursos necesarios y supervisar la ejecución de los programas. Los administradores de los programas a todo nivel cuentan con facultades suficientes para poder adoptar decisiones informadas y para que se los pueda responsabilizar de la ejecución de sus programas. La TIC es un elemento esencial para esa transformación.

12. A fin de que se puedan “asignar recursos a las prioridades” con eficiencia, los procesos de planificación, presupuestación y gestión debe recibir el pleno apoyo de sistemas informáticos automatizados. En la estrategia todavía no se incluyen iniciativas que encaren esos ámbitos concretos, pero se prevé que será necesario incluirlas para mejorar la eficiencia y eficacia de la información de gestión en general. Por ejemplo, es posible que las mejoras propuestas en la gestión de los fondos fiduciaros haga necesario mejorar el Sistema Integrado de Información de Gestión.

13. Al encarar la cuestión de “la Organización y su personal: por una más alta calidad”, detrás de muchos de los objetivos se encuentra la potenciación de los funcionarios que utilizan la tecnología de la información. La utilización de personal de confianza que utiliza procesos recreados a fin de capturar los datos directamente y procesarlos de inmediato es un aspecto en que la Organización hace una inversión en tecnología de la información y el mejoramiento de los procesos que se corresponde con una mayor responsabilidad de los funcionarios. En la estrategia figuran iniciativas en que se encaran dichas cuestiones en esferas como la contratación y los beneficios. Con miras al futuro, una mayor flexibilidad para el personal, que podría incluir trabajo desde el hogar, acceso móvil a los datos y otras características tecnológicas, dará lugar a más iniciativas que respondan a las necesidades profesionales de los funcionarios. Se prevén nuevas iniciativas en el examen de la delegación de autoridad y la determinación en curso de posibles ámbitos en que exista duplicación administrativa. Para dichos exámenes quizás sea necesario establecer un criterio para toda la Organización en lo que respecta a la automatización de los procesos administrativos.

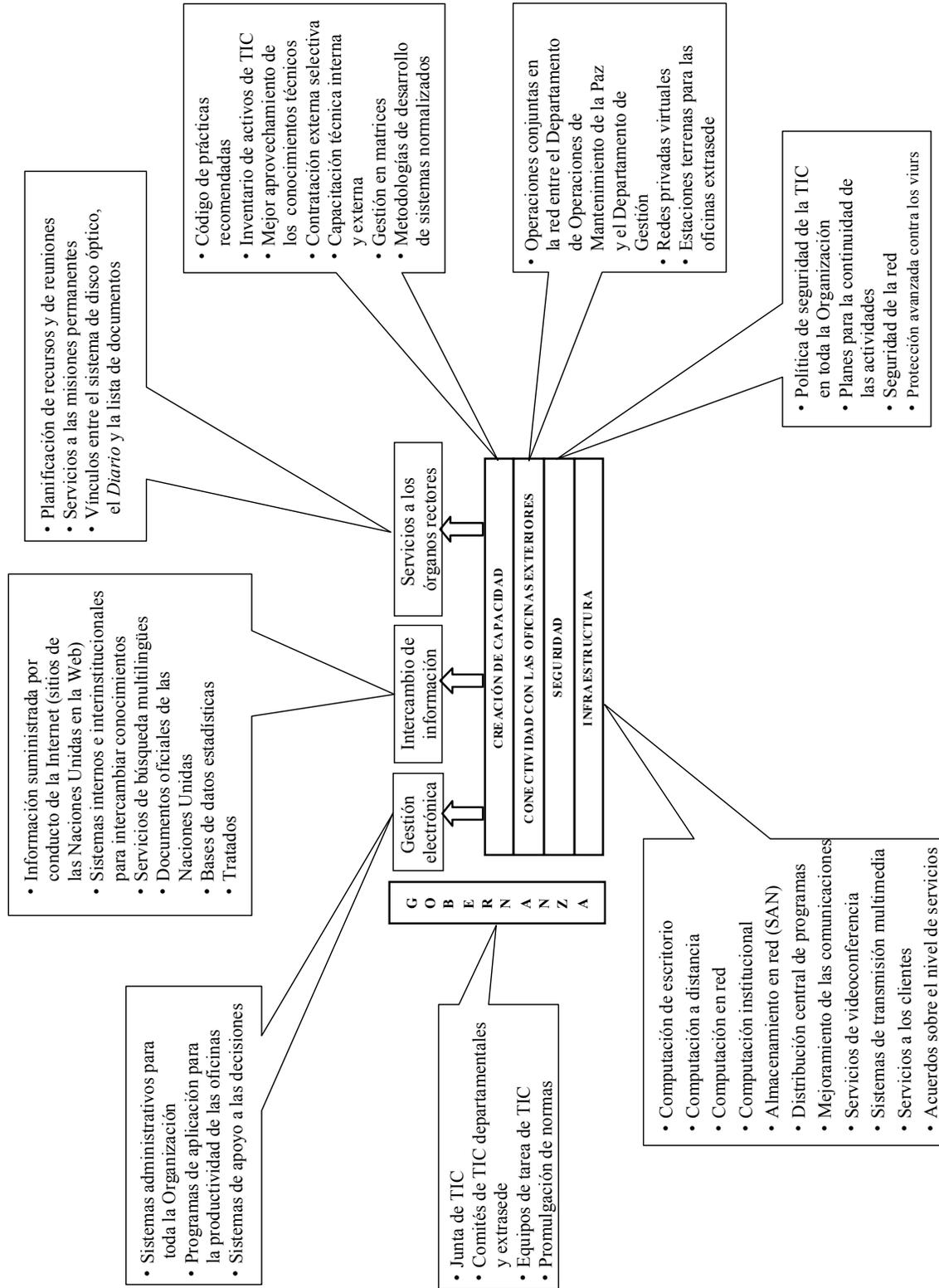
14. Se debe hacer especial hincapié en uno de los elementos básicos de la estrategia: la seguridad. La red y la estructura informática de las Naciones Unidas se encuentran sometidas a cada vez mayores y más constantes ataques. Al mismo tiempo, como Organización, dependemos cada vez más de que esa infraestructura funcione adecuadamente en todo momento. En la iniciativa se incluyen estrategias para encarar la política de seguridad y las tecnologías para llevarla a la práctica. Sin embargo, a medida que la Organización se conecta cada vez más de manera electrónica, tanto internamente como dentro del sistema de las Naciones Unidas, así como con la sociedad civil, será necesario establecer un sistema de seguridad escalonado cada vez más perfeccionado en que se equilibren de manera debida las demandas opuestas de transparencia y confidencialidad para decenas o centenas de miles de usuarios. Se puede prever que se ejecutarán importantes iniciativas en esta esfera a medida que en el futuro dependamos cada vez mas de las redes.

15. Una estrategia exitosa de TIC debe transformar la tecnología en un factor fundamental de las actividades. Se debe centrar en mejorar de manera tangible la manera en que la Organización y sus integrantes utilizan e intercambian la información.

16. El marco y las propuestas que se describen en el presente documento harán posible realizar esa transformación mediante la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones a fin de:

- Permitir que los procesos de adopción de decisiones y administrativos sean mas eficaces.
- Facilitar que se comparta el conocimiento institucional de la Organización.
- Suministrar servicios de más calidad a los órganos rectores y a los Estados Miembros.

17. En el gráfico que figura a continuación se ofrece un panorama general del modelo propuesto en estrategia para la prestación de los servicios. En el anexo I figura un gráfico similar, preparado con un mayor nivel de detalle, en que figuran todos los proyectos e iniciativas mencionados en el documento.



III. Impulsores

18. La estrategia propuesta se ha elaborado teniendo en cuenta tres conjuntos de factores o impulsores: programáticos, institucionales y externos.

A. Impulsores programáticos

19. La estrategia debe velar por que las inversiones en TIC se adecuen a los programas de la Organización. En lo que respecta a la TIC, se puede definir la adecuación como la capacidad de generar valor añadido a una actividad y demostrar que existe una relación positiva entre la tecnología y las mediciones de rendimiento aceptadas.

20. En el sector privado, esas medidas de rendimiento generalmente se relacionan con una consecuencia financiera positiva, por ejemplo, aumento de los ingresos o reducción de costos que dé lugar a una mayor rentabilidad. En el contexto de las Naciones Unidas, un mayor rendimiento entraña una mejor calidad de los servicios, por ejemplo, información más exacta y pertinente, disponibilidad oportuna de documentos, acceso más rápido y mayor a la información y contar con la capacidad de hacer más eficientes los procesos administrativos y de gestión.

21. Teniendo en cuenta la multitud de actividades sustantivas realizadas por la Secretaría en todo el mundo, es necesario que la estrategia de TIC de la Organización en todo el mundo se encuentre en un nivel en que pueda producir y reflejar un beneficio tangible en todas las esferas. Por ello, la estrategia se centra en tres actividades amplias, a saber, intercambio de información, procesos administrativos y de gestión o gestión electrónica y prestación de servicios a los órganos rectores. El concepto se detalla en la sección IV.

B. Impulsores institucionales

22. La compleja estructura orgánica y la distribución geográfica de la Secretaría también desempeñan un papel importante en la elaboración y ejecución de la estrategia de TIC. Además de realizar una amplia gama de actividades sustantivas, única entre las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, la Secretaría de las Naciones Unidas trabaja en un entorno orgánico diverso, que combina instalaciones grandes similares a la Sede y operaciones sobre el terreno. Para ello se necesita una infraestructura de telecomunicaciones y de seguridad que sea a la vez robusta y flexible y una compleja corriente de información que respalde las operaciones descentralizadas y un sistema centralizado de presentación de informes.

23. El conjunto de normas y reglamentos de la Organización, especialmente los relativos a la contratación del personal y las perspectivas de carrera, desempeñan un papel importante en la formulación de la estrategia.

24. Por último, el nivel de recursos financieros puestos a disposición de la TIC limitará el número y la magnitud de las iniciativas que se habrán de emprender. Cabe observar que el nivel de recursos dedicados a la TIC en la Secretaría de las Naciones Unidas, como porcentaje del presupuesto ordinario general (aproximadamente el 5%), ha sido históricamente bajo si se lo compara con otras organizaciones que utilizan la información de manera intensiva. En el informe del Secretario General sobre la reforma se destaca que históricamente la Organización no ha invertido lo suficiente en la

tecnología de la información y en la capacitación conexas y se insta a que los recursos se aumenten de manera adecuada. En la estrategia propuesta de TIC se prevé un aumento sustancial en los recursos de capacitación necesarios para que la capacidad interna de la Organización pueda aprovechar al máximo a la TIC como factor de cambio.

C. Impulsores externos

25. El estado actual y previsto de la tecnología son factores importantes que determinan la formulación de la estrategia. El posible surgimiento de nuevos productos y normas industriales, los costos, la interoperabilidad de otras posibles soluciones técnicas y los aspectos de mantenimiento tienen toda gran influencia en la orientación que se prevé dar a la TIC en la Organización.

26. De conformidad con las tendencias actuales y previstas, la mayor parte de los sistemas se elaborarán a fin de que puedan tener acceso a la Web y evitando que en los programas informáticos de los clientes, es decir, los programas que deben residir en las computadoras personales de los usuarios, se utilicen componentes exclusivos porque ello entraña importantes gastos adicionales de conservación y apoyo. Además, serán fundamentales la normalización y la distribución central de los programas informáticos, ya que se ha demostrado que es un factor que reduce los costos y facilita la simplificación.

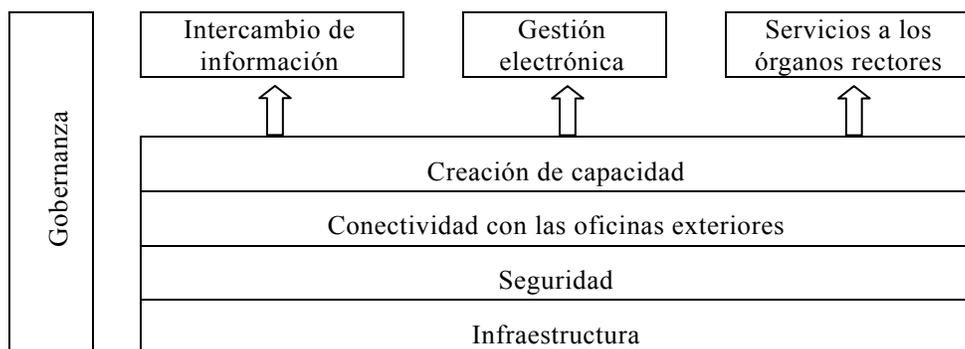
27. La amenaza del “terrorismo informático” después de los acontecimientos de septiembre de 2001 es un aspecto importante en la manera en que se están diseñando y gestionando las redes y los entornos operacionales. La cada vez mayor peligrosidad de los virus informáticos, que se distribuyen por la Internet, puede inhabilitar redes enteras y comprometer gravemente la integridad de los sistemas informáticos. Es necesario que las organizaciones importantes y visibles aumenten sustancialmente sus inversiones en seguridad informática, comunicaciones seguras y continuidad de la infraestructura.

IV. Principales esferas de actividad

28. En la Secretaría de las Naciones Unidas la TIC se centra en la prestación de resultados positivos en tres ámbitos muy amplios: a) intercambiar y difundir el capital de conocimientos institucionales de la Organización; b) procesos administrativos y de gestión; y c) prestación de servicios a los órganos de las Naciones Unidas y a los órganos rectores.

29. Según se indica en el gráfico 1 *infra*, son cuatro los “elementos básicos” que colaboran en el modelo de prestación de servicios propuesto: a) infraestructura robusta; b) políticas de seguridad y disposiciones para velar por la continuidad del funcionamiento, la seguridad de las comunicaciones y la integridad de la información; c) conexiones fiables con las oficinas exteriores; y d) la formación y conservación de la capacidad interna (recursos humanos con conocimientos técnicos).

Gráfico 1



30. Una estructura de gobernanza que se adecue a la complejidad orgánica de la Secretaría garantiza que exista el nivel necesario de representación y participación en todas las iniciativas pertinentes de la TIC, tanto de los departamentos como las oficinas extrasede.

31. De conformidad con los objetivos amplios de la estrategia, es necesario que todas las inversiones que se hagan en TIC generen un beneficio tangible. El rendimiento de la inversión será el principal factor determinante para asignar prioridades a los proyectos e iniciativas de la TIC. Siempre que sea posible, el rendimiento de la inversión se cuantificará previendo la totalidad de las repercusiones económicas de la aplicación de la TIC a un proceso o los costos de oportunidad conexos a las iniciativas propuestas. Sin embargo, algunas iniciativas y proyectos, típicamente los relacionados con los instrumentos de la TIC que respaldan el intercambio y la difusión de información, serán difíciles de cuantificar, para lo cual se propone una serie de beneficios cualitativos a fin de determinar cuál es el rendimiento de la inversión en cada proyecto. Los indicadores de beneficio se utilizarán para establecer una clasificación de los proyectos y, en definitiva, asignar las prioridades.

- (SI) Mejora de los servicios: Acceso más rápido a la información y/o servicios de mayor calidad
- (PS) Simplificación de los procesos, eliminación de la duplicación y capacidad de redespigar los recursos
- (L) Aprovechamiento de las inversiones pasadas. Actualización y ampliación de la vida útil de los sistemas actuales
- (D) Fuerte apoyo al proceso de adopción de decisiones.

32. En los cuadros incluidos en el anexo I figuran las principales iniciativas realizadas o propuestas para fines de 2005 para los tres principales ámbitos de la estrategia. Los indicadores de beneficio determinarán la prioridad que se asigne a cada proyecto, iniciativa o inversión. Los indicadores de beneficio no se utilizan para los cuatro "elementos básicos", ya que se los considera indispensables y su aplazamiento no es una opción viable.

33. Aunque los indicadores de beneficio determinarán la prioridad que se asigne a las iniciativas y los proyectos, por sí solos no indicarán las fechas de comienzo ni el cronograma general de los proyectos. Éstos también están influidos por otros factores, como los fondos disponibles y que se hayan completado proyectos previos.

A. Gestión electrónica

34. Este ámbito abarca los sistemas de gestión y administrativos en que los beneficios creados por la TIC están relacionados con el mejoramiento del proceso de adopción de decisiones y una mayor eficiencia provocada por la simplificación de las corrientes administrativas y la reducción de la duplicación.

35. En el aspecto básico de la estructura administrativa y de las corrientes de trabajo es el SIIG, que respalda las funciones de personal, finanzas, nómina de pagos, adquisiciones, viajes y otras funciones administrativas conexas. Su base de datos integrada garantiza la integridad de los datos y que exista una sola fuente de entrada de datos para los estados financieros de la Organización y los informes conexas.

36. Según se indica en el gráfico 2, son varios los sistemas que brindan al SIIG una mayor funcionalidad al intercambio de datos para los procesos administrativos y de gestión mediante interfaces automatizadas.

Gráfico 2



37. Una de las premisas de la estrategia de TIC propuesta es que el SIIG seguirá desempeñando una función preeminente en los procesos administrativos de la Secretaría, por lo menos durante los próximos cinco años. Según se destaca en el informe del Secretario General sobre la reforma (A/57/387), la Organización prevé perfeccionar los logros del SIIG. Con ese mismo fundamento, la Asamblea General aprobó la consignación de fondos para el mejoramiento tecnológico del sistema a fin de velar por su viabilidad y que se adecue a los procesos administrativos de la Organización.

38. El examen de la delegación de autoridad y las responsabilidades del Departamento de Gestión y de las oficinas ejecutivas constituirá el fundamento de una iniciativa encaminada a poner en práctica nuevos procesos automatizados que utilicen técnicas modernas de flujo de trabajo a fin de eliminar el papeleo, aumentar la transparencia y hacerlos más veloces. El mejoramiento de las interfaces con el SIIG será parte de esa iniciativa. También se evaluará la viabilidad de aplicar un criterio para toda la Organización en la automatización de los procesos administrativos.

39. Además del SIIG, se espera que varios sistemas de información de recursos humanos (Galaxy, PAS electrónico y *Manual de Recursos Humanos*) desempeñen una función importante en el respaldo a la reforma del sistema de recursos humanos y en brindar un mecanismo eficaz y eficiente a los recursos humanos en lo que respecta a contratación, gestión del rendimiento y servicio a los clientes.

40. El sistema de información de gestión de indicadores clave suministra información analítica sobre los indicadores clave del desempeño de los administradores a fin de facilitar el proceso de adopción de decisiones. El sistema utiliza al SIIG como fuente de datos.

41. Los detalles sobre los proyectos e iniciativas en la esfera de la gestión electrónica figuran en el anexo I, cuadro I.1.

B. Intercambio de información

42. Puede considerarse que las Naciones Unidas, independientemente de la tecnología, son un “sistema de colaboración” mundial. Forman parte de este sistema las reuniones oficiales y oficiosas, una gran variedad de documentos en varios idiomas, e intercambios de información de todo tipo, tanto estructurado como no estructurado. Muchos interesados, internos y externos, participan simultáneamente en este sistema. El desafío para la Organización es reinventarse en el mundo interconectado, canalizar la tecnología para colaborar de manera eficaz y potenciar a los directores de programas en la era de la información.

43. También puede considerarse a la Organización como lugar natural de “centros de información”, centros virtuales de datos, diálogo y colaboración centrada que abordan muchas de las cuestiones sustantivas de las que se encargan las Naciones Unidas en cualquier momento dado. Cada centro permitiría una rica interacción, con muchos niveles de acceso, entre los expertos y los que buscan conocimientos, tanto dentro de la Organización como fuera de ella, interesados en las esferas de que se trate. De hecho, un centro comprendería una “comunidad de intereses” mundial dedicada a un tema sustantivo, canalizado por la Organización y alineado con sus objetivos. El objetivo de la Organización para los centros de información es que se conviertan en centros preeminentes a escala mundial en su esfera de atención,

abarcando todas las estructuras de las Naciones Unidas, y con la participación intensa y amplia de la sociedad civil.

44. El logro del concepto de las Naciones Unidas como sistema de colaboración mediante la tecnología, con un conjunto de centros de información dinámicos y alineados con los objetivos, va más allá de la estrategia de las TIC y entra en el ámbito de la gestión de la información. Sin embargo, esta estrategia aborda cuestiones de intercambio de conocimientos que se consideran fundamentales, y que se esbozan en los párrafos siguientes.

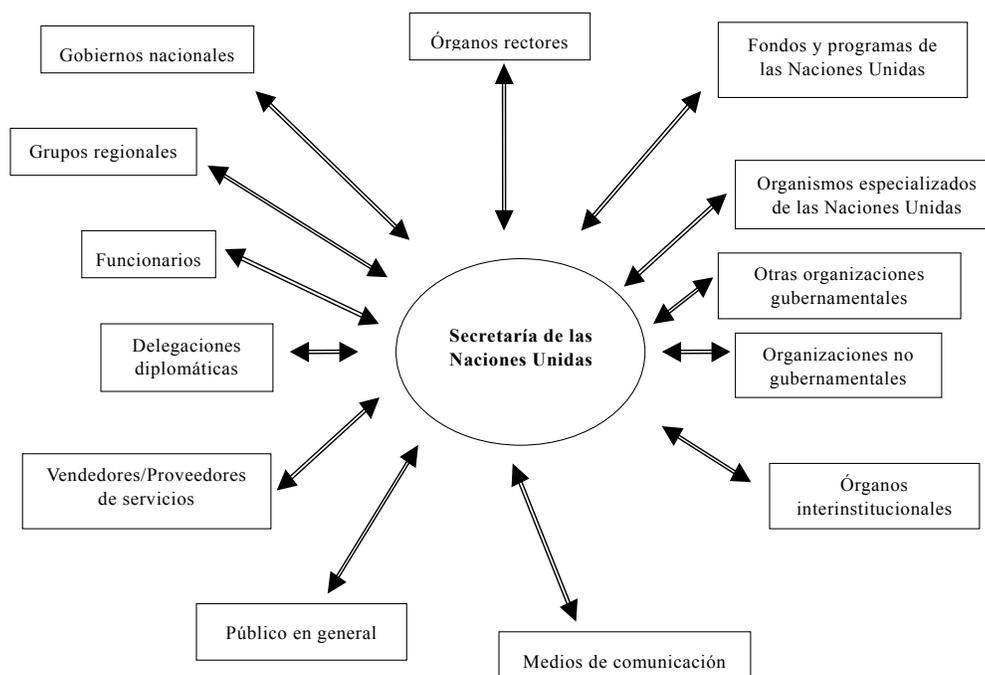
45. Esta esfera abarca el enfoque, las metodologías y los proyectos e iniciativas concretos para promover y facilitar el intercambio del capital de conocimientos de la Organización, tanto en el plano interno como externo. No existe un modelo estándar para compartir conocimientos y gestionarlos. Si bien en el caso de los procesos administrativos y de gestión la coordinación de los trabajos y las funciones están bien establecidas y documentadas, ya que vienen formando parte de las actividades cotidianas de la Organización durante decenios, todavía se están elaborando los procesos que impulsan el intercambio de conocimientos.

46. Se crearán mecanismos para promover y prestar apoyo al intercambio de conocimientos bajo la coordinación de la Fuerza de Tareas de intercambio de conocimientos de la Junta de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. La Intranet será el medio principal para el intercambio interno de conocimientos, y se utilizará la Extranet para facilitar y compartir conocimientos entre las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas.

47. Como parte de la reestructuración del Departamento de Información Pública, se están fortaleciendo y centralizando las actividades con base en la Web para fomentar su capacidad de transmitir con más eficacia una gama creciente de productos de información en todos los idiomas oficiales a las audiencias de todas las regiones del mundo.

48. El diagrama que figura a continuación muestra lo que podría definirse como interesados o usuarios de la información generada y mantenida por las Naciones Unidas.

Gráfico 3
Interesados



49. El capital de conocimientos de la Secretaría de las Naciones Unidas podría considerarse como los elementos de conocimientos de uno o más de los tipos que se muestran en el gráfico 4 *infra*. El gráfico divide los conocimientos en dos dimensiones: a) explícita/implícita y b) oficial/oficiosa. La primera dimensión diferencia la información, que puede ser escrita o registrada en medios electrónicos, de los conocimientos no escritos o registrados. La segunda dimensión (oficial/oficiosa) divide los elementos de conocimientos sobre la base de la función que se les asigna en la Secretaría.

Gráfico 4
Conocimientos en la Secretaría de las Naciones Unidas

	Explícitos	Implícitos
Oficiales	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos normativos • Documentos parlamentarios • Informes • Publicaciones • Bases de datos • Instrucciones administrativas • Circulares informativas • Productos para medios de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Cualificaciones organizacionales básicas de la dependencia • Cualificaciones individuales básicas de los funcionarios • Instrucciones, asesoramiento, orientación • Debates y presentaciones en reuniones
Oficiosos	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de asesores • Procedimientos documentados • Especificaciones de sistemas • Informes sobre experiencias adquiridas • Planes de proyectos • Estudios de viabilidad • Publicaciones técnicas • Manuales y material de capacitación • Plantillas (solicitudes de propuestas, solicitudes de información) • Bases de datos • Tableros de anuncios • Preguntas más frecuentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias de ex funcionarios • Memoria institucional del personal • Experiencia anterior del personal • Presentaciones de asesores • Seminarios

50. Si bien la Organización ha hecho, y continuará haciendo, progresos en la transmisión de los conocimientos oficiales/explicitos, es decir, los del cuadrante superior izquierdo, la estrategia de las TIC propuesta también abordará los conocimientos de las otras tres categorías, que en la actualidad están, en general, aislados y desaprovechados. Un objetivo en esta esfera es que la Organización “sepa lo que sabe” como primer paso para que pueda utilizar estos conocimientos de manera eficaz.

51. Con la elaboración y puesta en marcha de un directorio de conocimientos especializados de la Secretaría de las Naciones Unidas se podrán encontrar fácilmente competencias concretas dentro de la Organización en todo el mundo. Esto facilitará mucho la creación de comunidades de práctica y permitirá la utilización de fuentes de conocimientos implícitos.

52. También se están planificando otras iniciativas de intercambio de información en apoyo del Departamento de Información Pública: a) centralizar y fortalecer el sitio de la Organización en la Web y gestionar su contenido; b) racionalizar las redes de centros de información; c) avanzar en la creación de una biblioteca virtual y d) presentar y transmitir en línea la información publicada.

53. La Secretaría ha hecho grandes progresos en actividades que tienen efectos en todo el sistema de las Naciones Unidas. Como organismo principal, la División de Servicios de Tecnología de la Información de la Secretaría, en coordinación con la secretaría de la Junta de los Jefes Ejecutivos del sistema de las Naciones Unidas, creó la Extranet del sistema de las Naciones Unidas, que permite que las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas compartan información y software de manera segura. En la actualidad, la Extranet permite acceso al Directorio de Funcionarios Superiores. Está previsto añadir a la Extranet en un futuro próximo otros programas informáticos y productos de información.

54. Además, en el contexto de iniciativas que tienen repercusiones para el sistema de las Naciones Unidas, la División de Servicios de Tecnología de la Información, en coordinación con la secretaría de la Junta de los Jefes Ejecutivos, instalará antes de fines de 2002, con carácter experimental, un buscador para todo el sistema de las Naciones Unidas basado en el buscador Google. El sistema facilitará mucho el acceso de los Estados Miembros y el público en general a información sobre todo el sistema de las Naciones Unidas con base en la Web. Los usuarios ya no tendrán que acceder individualmente a los sitios en la Web de los fondos, los programas y los organismos especializados de las Naciones Unidas cuando busquen material temático concreto, sino que podrán buscar en todo el sistema de las Naciones Unidas desde una sola página.

55. En el anexo I, cuadro I.2 figuran detalles sobre los proyectos e iniciativas en la esfera del intercambio de información.

C. Servicios a los órganos rectores

56. Existen muchas oportunidades para realizar mejoras importantes de la calidad y la eficacia de los servicios prestados a los órganos rectores de las Naciones Unidas. Las operaciones normales de esos órganos podrían beneficiarse significativamente con la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

57. La estrategia que se propone prevé varias iniciativas, que suponen los esfuerzos coordinados del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias, el Departamento de Información Pública y el Departamento de Gestión para mejorar la calidad de los servicios prestados y aumentar la eficacia de los procesos administrativos conexos. Las esferas concretas a las que se prestará atención son las siguientes:

- Apoyo a las reuniones y conferencias
- Planificación y asignación de recursos a las conferencias
- Vinculación de los temas de las reuniones con los documentos pertinentes

- Documentos de las salas de reuniones (proyectos de resolución)
- Extranets de grupos regionales

58. Se emprenderán iniciativas concretas en el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias para promover la utilización estratégica de las TIC en el Departamento, como se solicita en el informe del Secretario General titulado “Fortalecimiento de las Naciones Unidas: un programa para profundizar el cambio” (A/57/387 y Corr.1) y se describe en el informe del Secretario General sobre cómo mejorar el desempeño del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias (A/57/289 y Corr.1). Esas iniciativas, entre otras cosas, abordarán el procesamiento electrónico de documentos y la impresión a pedido, lo que permitirá una producción de los documentos oficiales más eficaz en función de los costos.

59. En el cuadro I.3 del anexo I figuran las iniciativas y los proyectos previstos en el calendario de esta estrategia.

V. Elementos básicos

A. La infraestructura

60. Una infraestructura firme es esencial para garantizar operaciones de las TIC sostenibles y fiables y permitir que la Organización preste servicios eficaces. Aunque en el pasado relativamente reciente las instalaciones de automatización de oficinas y la interconexión de computadoras se consideraban simplemente medios para aumentar la productividad, hoy día se considera que son necesidades básicas para el funcionamiento normal de cualquier oficina. Las averías de la red local o la red de área extendida, el correo electrónico, el SIIG y la conexión a la Internet suelen tener efectos catastróficos. Además, como la Secretaría de las Naciones Unidas funciona en todo el mundo prácticamente en todos los husos horarios y de manera interconectada, las telecomunicaciones y la infraestructura informática central deben estar disponibles y funcionar adecuadamente en todo momento, de ahí que se las considere un elemento básico del modelo de prestación de servicios.

61. Además de contar con una infraestructura física adecuada para garantizar una máxima disponibilidad de los servicios, también se está haciendo hincapié en la gestión de la infraestructura de las TIC. La normalización y la adopción de prácticas idóneas en la utilización y la gestión de las TIC son fundamentales para garantizar que los sistemas son compatibles en todo el mundo y funcionan de manera aceptable.

62. El enfoque de gestión central aplicado a la distribución del software y la prestación de apoyo a las computadoras ha sido esencial para lograr los niveles actuales de rendimiento con recursos de apoyo muy limitados. Cabe resaltar que aunque hay más de 7.000 computadoras interconectadas sólo en la Sede de las Naciones Unidas, el nivel de recursos dedicados a su conservación es extremadamente bajo (10 personas contratadas en el Servicio de Asistencia a los Usuarios de la División de Servicios de Tecnología de la Información), en comparación con los niveles generalmente aceptados en la industria. Al utilizar una distribución central del software, las nuevas versiones del software, las actualizaciones del programa contra virus y los parámetros de configuración se instalan automáticamente a través de la red en todas las computadoras conectadas. La estrategia prevé la distribución central de software a las oficinas de todo el mundo.

63. Continuará el uso de acuerdos sobre el nivel de servicios entre el servicio central de apoyo (División de Servicios de Tecnología de la Información) y los departamentos usuarios, y se aplicará de manera global y fortalecida para cubrir elementos de servicio adicionales. Los acuerdos permiten la flexibilidad necesaria en la prestación de servicios a una población de usuarios grande y heterogénea.

64. El enfoque de instalaciones de almacenamiento centralizadas mediante la aplicación de tecnologías de redes de almacenamiento ha demostrado ser extremadamente rentable al hacer posible una reducción drástica del número de servidores de área local instalados y que requieren conservación. Además, las redes de almacenamiento mejoran significativamente la disponibilidad al utilizar una tecnología de discos de mayor rendimiento. La Secretaría de las Naciones Unidas está aplicando esta tecnología mediante una iniciativa conjunta (Departamento de Gestión/Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias/Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz). Está previsto aplicar la misma tecnología en la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi (Italia), lo que permitirá que tres centros (Nueva York, Ginebra y Brindisi) proporcionen instalaciones de respaldo mutuo.

65. Además de las iniciativas antes mencionadas, está prevista la actualización de varios componentes de la infraestructura física, incluida la sustitución de la centralita automática privada de la Sede, que se ha vuelto obsoleta y ya no se puede mantener.

66. En la lista que figura a continuación se muestran las principales iniciativas, en curso y previstas, para atender las necesidades de infraestructura que se han determinado:

<i>Medidas</i>	<i>Calendario</i>
Migración a Windows 2000	Primer trimestre de 2002 a tercer trimestre de 2003
Nueva centralita automática privada	Primer trimestre de 2003 a cuarto trimestre de 2004
Redes de almacenamiento	Primer trimestre de 2002 a cuarto trimestre de 2005
Tolerancia a las averías de los servidores centrales	Segundo trimestre de 2005 a cuarto trimestre de 2005
CMS en la Sede y las oficinas fuera de la Sede	Primer trimestre de 2002 a cuarto trimestre de 2003
Acuerdos fortalecidos sobre el nivel de servicios	Tercer trimestre de 2002 a segundo trimestre de 2003
Videoconferencia digital multipuntos	Primer trimestre de 2004 a cuarto trimestre de 2005
Salas de reuniones virtuales	Primer trimestre de 2004 a cuarto trimestre de 2005
Integración de las agendas electrónicas/calendarios	Tercer trimestre de 2002 a segundo trimestre de 2003

B. Seguridad

67. En el contexto mundial actual, es necesario prestar una gran atención y dar la prioridad necesaria a la seguridad de la información y al marco y las medidas para garantizar la continuidad de las actividades. La posibilidad de ataques “ciberterroristas”, con efectos potencialmente devastadores para todas las organizaciones que cuentan con una gran cantidad de información, requiere que se elaboren y apliquen sin demora planes adecuados de continuidad de las actividades.

68. Incluso sin tener en cuenta la posibilidad de que se produzcan efectos catastróficos, la creciente complejidad de los virus difundidos por la Internet constituye una amenaza omnipresente para las operaciones normales que requiere medidas apropiadas. Los programas contra los virus a varios niveles, las computadoras de sobremesa, los servidores de la red local y los mensajes de correo electrónico necesitan actualizaciones frecuentes para detectar y erradicar los nuevos virus. Además de los virus, la Organización está expuesta a intentos de acceso no autorizado por piratas informáticos, a “bombas de correo” y otras acciones potencialmente perjudiciales que requieren una vigilancia adecuada y constante, así como la creación y el mantenimiento de instalaciones sólidas de seguridad de la red. Se seguirán utilizando cortafuegos de barreras múltiples, que funcionan en el perímetro de la red y alrededor de sus segmentos críticos, y se fortalecerán como parte de la infraestructura de seguridad de la red.

69. Las comunicaciones seguras y las instalaciones seguras de almacenamiento de datos para proteger la confidencialidad y la integridad de la información son un elemento fundamental de la infraestructura de seguridad de la información. Ya se están cifrando los datos que se transmiten en línea y los que están en las instalaciones de almacenamiento, y el cifrado seguirá formando parte de los procedimientos operativos y las normas en vigor en todas las oficinas. El cifrado del correo electrónico y los procedimientos para garantizar su utilización adecuada sustituirán al sistema actual de cables codificados.

70. La estrategia propuesta incluye la preparación de una política general de seguridad de las TIC, que abarcará planes de continuidad de las actividades y normas sobre la seguridad y la confidencialidad de los datos. En los planes de continuidad de las actividades se están examinando hipótesis de recuperación en caso de desastres, que van desde la interrupción de las operaciones normales a acontecimientos catastróficos. Se han elaborado sistemas de seguridad de la red que se están aplicando en la Sede y en las oficinas fuera de la Sede. Se están aplicando normas basadas en directrices estrictas de seguridad en la red siguiendo los procedimientos estándar actuales de la industria.

71. En la lista que figura a continuación se incluyen las principales medidas que se están emprendiendo y planificando en la actualidad en la esfera de la seguridad de la información:

<i>Medidas</i>	<i>Calendario</i>
Política amplia de seguridad	Tercer trimestre de 2002 a segundo trimestre de 2003
Plan de continuidad de las actividades	Cuarto trimestre de 2002 a segundo trimestre de 2003
Hardware fundamental superfluo	Primer trimestre de 2004 a segundo trimestre de 2005
Procedimientos normalizados para las cuatro A	Segundo trimestre de 2002 a primer trimestre de 2003
<ul style="list-style-type: none"> • Acceso • Autorización • Acreditación • Administración 	
Cortafuegos de barreras múltiples	Primer trimestre de 2001 a cuarto trimestre de 2002
Protección avanzada contra los virus	En curso
Comunicaciones seguras	En curso

C. Conexión en el terreno

72. La conexión de las oficinas en el terreno, grandes y pequeñas, con la red de área ampliada de la Secretaría de las Naciones Unidas es un requisito esencial para la ejecución de la mayor parte de las medidas en la esfera de la gestión electrónica y el intercambio de conocimientos. El Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz ha asumido una función rectora para que la infraestructura local de todas las misiones de mantenimiento de la paz, las misiones políticas y otras actividades en el terreno, como los tribunales, sea adecuada y pueda conectarse a la Sede, bien mediante satélite o con enlaces terrestres. La Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi proporciona coordinación, comunicaciones, material y apoyo logístico a las misiones. La División de Servicios de Tecnología de la Información es la encargada de proporcionar servicios centrales de apoyo las 24 horas del día 7 días por semana a la Sede de las Naciones Unidas y de permitir una conexión plena a la Intranet de la Secretaría de las Naciones Unidas.

73. Además de las misiones mantenimiento de la paz, la estrategia que se propone incluye planes para conectar los centros de información de las Naciones Unidas a la Intranet utilizando tecnología de redes privadas virtuales.

74. A continuación figuran las principales medidas y los calendarios propuestos:

<i>Medidas</i>	<i>Calendario</i>
Conexión de todas las misiones de mantenimiento de la paz a la Intranet	Primer trimestre de 2001 a primer trimestre de 2002
Conexión de los centros de información de las Naciones Unidas la Intranet	Tercer trimestre de 2002 a segundo trimestre de 2003
E-Stars (servicio de mensajes para las operaciones de mantenimiento de la paz)	Tercer trimestre de 2002 a primer trimestre de 2003
Operaciones conjuntas en la red del Departamento de Operaciones Mantenimiento de la Paz y el Departamento de Gestión	En curso
Redes privadas virtuales	Segundo trimestre de 2002 a tercer trimestre de 2003
Conmutación avanzada de datos (IGX)	Primer trimestre de 2001 a cuarto trimestre de 2002

D. Fomento de la capacidad

75. Los recursos humanos cualificados y una infraestructura física adecuada, son factores fundamentales para el éxito de la ejecución de la estrategia de las TIC. La capacitación técnica y la adopción de prácticas idóneas para la gestión, el desarrollo, la puesta en marcha y la utilización de las TIC constituyen los elementos básicos del fomento de la capacidad interna. Como se subraya en el informe del Secretario General antes mencionado sobre un programa para profundizar el cambio (A/57/387 y Corr.1), será necesario un aumento significativo de la capacitación para prestar apoyo a este proceso. Es esencial lograr una masa crítica de tecnologías fundamentales mediante una capacitación intensa del personal encargado de las TIC para lograr una prestación eficaz de los servicios. Además, el personal de toda la Organización depende de las TIC y se debería aumentar su capacitación en su uso eficiente y eficaz.

76. Como primera medida para adoptar un enfoque consistente y demostrado, se están compilando prácticas codificadas, como las que publica la Biblioteca de Infraestructuras de Tecnologías de la Información y la Gestión de los Servicios de Tecnología de la Información, y se distribuirán al personal al que se han asignado responsabilidades en materia de las TIC.

77. La División de Servicios de Tecnología de la Información ha elaborado metodologías estándar para la elaboración de sistemas y la gestión de proyectos de las TIC, que se están introduciendo en toda la Secretaría. La adopción de metodologías estándar, incluido el uso de análisis obligatorios de costos y beneficios como requisito previo para todos los sistemas nuevos, y la iniciación de proyectos relacionados con las TIC proporcionará un enfoque consistente a fin de lograr la alineación y obtener beneficios de la inversión.

78. El concepto de “economías de conocimientos especializados”, que ya se está utilizando (la puesta en marcha del proyecto Galaxy constituye un ejemplo), se promoverá aún más por conducto de la Junta de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, los comités y los grupos de tareas de las TIC como instrumento para utilizar de manera óptima los recursos de conocimientos especializados existentes. El directorio de conocimientos especializados de la Secretaría de las Naciones Unidas, cuando se ponga en marcha, se complementará con las iniciativas de coordinación de esos órganos rectores de las TIC facilitando la localización rápida de los conocimientos especializados dispersos en toda la Organización.

79. Además del fomento de los conocimientos internos, se seguirá utilizando la contratación externa selectiva, en especial para conocimientos especializados que se suelen comercializar y no requieren conocimientos institucionales. Continuará la práctica de utilizar contratos de sistemas múltiples para ese tipo de servicios a fin de que se pueda disponer rápidamente de ellos cuando se necesiten.

80. A continuación figuran las principales medidas y su calendario:

<i>Medidas</i>	<i>Calendario</i>
Código de prácticas idóneas	Primer trimestre de 2002 a tercer trimestre de 2003
Inventario de activos de las TIC	Primer trimestre de 2002 a cuarto trimestre de 2002
Economías de “conocimientos especializados”	En curso
Contratación externa selectiva	En curso
Capacitación técnica interna y externa	En curso
Gestión de matrices	En curso
Metodologías estándar de creación de sistemas	Primer trimestre de 2002 a cuarto trimestre de 2002

VI. Gobernanza

81. La gestión de las TIC es un elemento esencial de la estrategia. En el informe del Secretario General titulado “Tecnología de la información en la Secretaría: un plan de acción” (A/55/780) se propuso un sistema de gobernanza en el que se contemplaba la necesidad de contar con un órgano central encargado de la promulgación de normas en toda la Organización y a la inversa, instituir un mecanismo para que los departamentos de la Secretaría de las Naciones Unidas y las oficinas fuera de la Sede participaran activamente en el proceso de adopción de decisiones.

82. La Junta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, establecida en el boletín del Secretario General ST/SGB/2001/5, de fecha 8 de junio de 2001, es el órgano interdepartamental encargado de la coordinación y armonización de las iniciativas en la materia en la Secretaría de las Naciones Unidas.

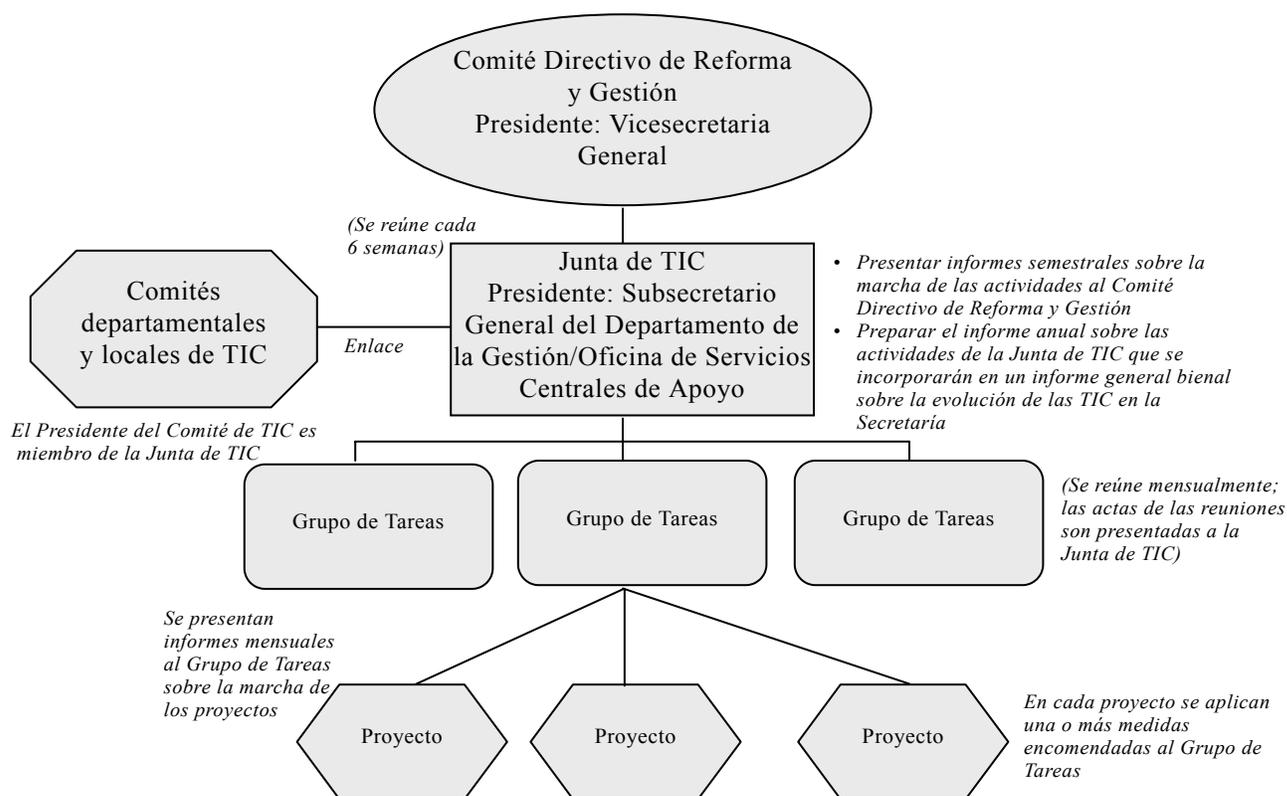
83. La Junta, presidida por el Subsecretario General de Servicios Centrales de Apoyo, quedó plenamente constituida en octubre de 2001 y comenzó a funcionar en noviembre de 2001, cuando celebró su primera reunión. De conformidad con el mandato de la Junta, en enero de 2002 se constituyeron y comenzaron a funcionar seis grupos de tareas temáticos.

84. En el gráfico 5 se expone la estructura de los órganos de gobernanza y los principales aspectos de su modus operandi.

Gráfico 5

Secretaría de las Naciones Unidas

Marco de gobernanza y gestión para las tecnologías de la información y las comunicaciones



Seis Grupos de Tareas de la Junta de TIC:

- Difusión de la información recogida por la Secretaría en el plano interno y externo
- Normas y metodologías para las TIC
- Servicios electrónicos (conferencias, administración, gobierno, comercio)
- Adquisiciones relacionadas con las TIC
- Mejoramiento de la infraestructura de TIC
- Seguridad y privacidad de los datos en materia de TIC

85. Cabe señalar que la formulación de normas ha sido encomendada al Grupo de Tareas sobre normas y metodologías en materia de TIC, presidido por la División de Servicios de Tecnología de la Información, a la que incumbe la responsabilidad de promulgar dichas normas.

86. La Junta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por conducto de sus grupos de tareas temáticos, se encarga de la supervisión de la marcha de todas las iniciativas y proyectos de TIC aprobados. La Junta también ha desempeñado un papel fundamental en la coordinación de las mejoras de infraestructura desarrolladas conjuntamente, como la red de zonas de almacenamiento, llevadas a cabo por el Departamento de la Gestión, el Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz y el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias, la aplicación del sistema de inventario de TIC, la preparación de instrucciones administrativas relativas a las normas y la coordinación de las cuestiones vinculadas con los proyectos de presupuesto por programas correspondientes al bienio 2004-2005.

VII. Aspectos relativos a los recursos

87. El nivel general de gastos de la Secretaría relacionados con las TIC correspondientes al bienio en curso es de aproximadamente 132 millones de dólares, o sea el 5% del total del presupuesto ordinario. En términos de porcentaje del presupuesto general esos gastos constituyen una proporción muy reducida, en comparación con otras grandes organizaciones que hacen uso intensivo de información. Por ejemplo, el Banco Mundial invierte aproximadamente el 11% de su presupuesto ordinario general equivalente en TIC. En particular en la esfera de la coordinación de actividades humanitarias, las necesidades en materia de TIC se han complementado con contribuciones voluntarias.

88. En el presupuesto por programas aprobado por la Asamblea General en su quincuagésimo sexto período de sesiones se redujeron las partidas de gastos y ello incidió en forma considerable en el programa de trabajo de la Organización en la esfera de las TIC correspondiente al bienio 2002-2003. Los servicios centrales acusaron con mayor intensidad los efectos de esas reducciones que estaban dirigidas a los gastos en tecnología de la información así como a otros objetos de gastos, que guardan estrecha relación con el programa de trabajo en la materia. El resultado final fue que el proyecto de presupuesto de la División de Servicios de Tecnología de la Información (DSTI) sufrió una serie de recortes.

89. Las consecuencias de los recortes han sido particularmente graves en la esfera de los servicios centrales indispensables, incluidas las operaciones de la red (tanto la local como la de área extendida), las operaciones que se realizan todos los días durante las 24 horas, los servicios de asistencia y los servicios vinculados a las actividades de apoyo a reuniones y conferencias, como los de sonotecnia y auxiliares. La amplitud y profundidad de los recortes, junto con la utilización cada vez mayor de servicios de TIC para las actividades diarias de la Secretaría, han contribuido a aumentar considerablemente los niveles de riesgo y han comprometido la continuidad de las operaciones básicas. El hecho de que en los contratos de servicios permanentes para los equipos no se contemplan debidamente los sistemas indispensables, como los direccionadores de la red local y de área extendida, el apoyo a las operaciones del SIIG, el correo electrónico y los servidores Web, imposibilita el restablecimiento rápido de los servicios en caso de mal funcionamiento. Además del apoyo a

las operaciones, diversos proyectos e iniciativas de desarrollo han quedado en suspenso hasta tanto pueda obtenerse una financiación adecuada.

90. El esbozo del presupuesto por programas para el bienio 2004-2005 contiene partidas destinadas a restablecer los niveles de financiación para las TIC a fin de garantizar el sostenimiento de las operaciones. No obstante, no se incluyen créditos suficientes para que la Secretaría pueda llevar a cabo todos los proyectos e iniciativas descritos en este documento.

VIII. Conclusión

91. El concepto, el marco y las propuestas concretas que figuran en el presente informe responden al programa de reforma del Secretario General.

92. Al preparar este documento, la Secretaría también tuvo debidamente en cuenta las observaciones y recomendaciones que figuran en la resolución 56/239 de la Asamblea General, de 24 de diciembre de 2001. En esa resolución la Asamblea refrendó las observaciones formuladas anteriormente por la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto e incluyó observaciones concretas.

93. En el cuadro que figura a continuación se reseñan las observaciones formuladas en la resolución y las medidas correspondientes descritas en el presente documento:

Observaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto y la Quinta Comisión

Secciones pertinentes del documento

Elaboración de un plan concreto destinado al mejoramiento de la eficiencia mediante la aplicación de la tecnología de la información en la Secretaría y las medidas necesarias a tal fin

- El logro de la eficiencia mediante la simplificación de los procesos administrativos es uno de los cuatro tipos de rendimientos de las inversiones considerados en la escala de valor añadido de los diversos proyectos e iniciativas
- En la sección IV se señalan todas las iniciativas que pueden contribuir al mejoramiento de la eficiencia. A esas iniciativas se les asigna el indicador de “simplificación de los procesos”

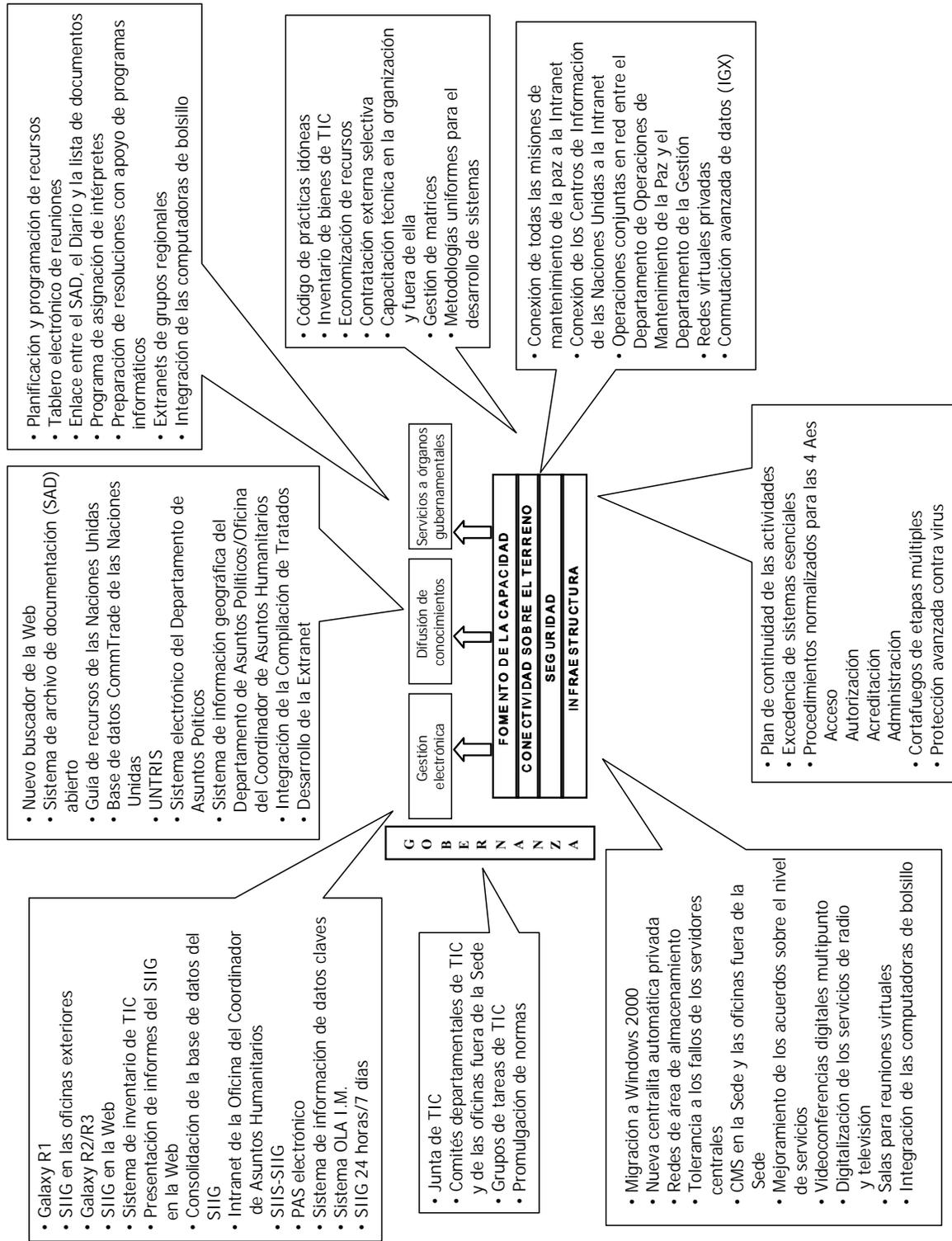
Definición precisa de las responsabilidades de los distintos órganos en cuanto a la aplicación e integración de la tecnología de la información en las Naciones Unidas

- En la estructura de gobernanza establecida mediante la Junta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se determinan las funciones de gestión de recursos de TIC y el proceso de adopción de decisiones
- Aunque los departamentos y las oficinas fuera de la Sede administran en forma individual sus propios recursos de TIC mediante los comités de TIC departamentales y locales, las decisiones relativas a las iniciativas y proyectos en

<p>Atender el objetivo de mejorar el proceso de adopción de decisiones respecto de la tecnología de la información en la Secretaría mediante el mejoramiento de la coordinación y la reducción de las duplicaciones</p>	<p>la materia son coordinadas y supervisadas por la Junta y los grupos de tareas temáticos subsidiarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • En lo que respecta a la formulación de normas, la responsabilidad recae en la División de Servicios de Tecnología de la Información • Véase la sección VI sobre la gobernanza • La Junta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que se reúne cada seis semanas, vela por la coordinación y por que se evite la duplicación de esfuerzos en asuntos relacionados con la tecnología de la información • Además de las actividades de coordinación y supervisión periódicas que realiza la Junta, el Sistema mundial de inventario de TIC proporciona información actualizada sobre proyectos e iniciativas relacionados con las TIC con objeto de promover la consecución de este objetivo • Véase el sistema de inventario de las TIC en el anexo I, cuadro I.1
<p>Elaboración de un análisis de costos-beneficios para su utilización en la determinación de las prioridades en materia de tecnología de la información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los análisis de costos-beneficios son un paso obligatorio en la metodología uniforme de desarrollo de sistemas que se está elaborando y que se aplicará en todo el sistema. Véase la sección V.D

94. El ritmo de aplicación de la estrategia propuesta quedará determinado por la disponibilidad de recursos. En el actual bienio del presupuesto por programas no se llevarán a cabo diversas iniciativas, incluidas mejoras en la infraestructura de base, debido a limitaciones en los recursos. Esas iniciativas serán propuestas en el presupuesto para el bienio 2004-2005 y se llevarán a cabo siempre y cuando se aprueben los fondos necesarios

Proyectos e iniciativas más importantes correspondientes al período 2002-2005



Cuadro I.1
Gestión electrónica

PS (Simplificación de los procesos)
SI (Mejora de los servicios)
D (Apoyo al proceso de adopción de decisiones)
L (Aprovechamiento de las inversiones pasadas)

Proyecto	Objetivo	Beneficios previstos	Progresos – hitos	Tipo de rendimiento
Galaxy – R1	Hacer uso de la Internet, la Intranet y los programas informáticos en apoyo de la contratación de personal	Simplificar y acortar el proceso de contratación mediante la automatización de la solicitud, la inscripción y la selección inicial de los candidatos	El 1º de mayo de 2002 comenzó la fase de producción del módulo 1 del sistema	PS, SI, D
Unificación de las bases de datos del SIIG	Reorganizar la arquitectura de las bases de datos y los mecanismos de unificación	Simplificar las transacciones financieras y los traslados de personal entre las distintas oficinas, entre otras cosas. Eliminar las duplicaciones en las tareas de incorporación de datos. Mejorar la capacidad de preparación de informes	Se prevé que los estudios funcionales y técnicos iniciados a mediados de 2002 concluyan a mediados de 2003. El plan de aplicación está pendiente de elaboración	PS, L, D
El SIIG sobre el terreno	Desplegar el SIIG en las misiones de mantenimiento de la paz	Conectar las misiones de mantenimiento de la paz al SIIG. Sortear la necesidad de volver a incorporar los datos del personal en la Sede permitiendo una operatividad directa del SIIG en el terreno	Ya han sido conectadas cinco misiones ^a , que están utilizando el sistema a distancia. En la MINUGUA ^b , la aplicación está prevista para el tercer trimestre de 2002	PS, L
Galaxy – R2	Sitio en la Web de ayuda a los funcionarios en vías de separación del servicio (administración y prestaciones a cargo de la Organización), instrumento	Contribuir a una correcta y oportuna separación del servicio de los funcionarios, así como al cálculo de las prestaciones adeudadas por la Organización; mostrar todas las vacantes existentes en la Internet,	Aplicación prevista para finales de 2002	SI, PS

^a Fuerza de las Naciones Unidas para el Mantenimiento de la Paz en Chipre, Organismo de las Naciones Unidas para la Vigilancia de la Tregua, Fuerza Provisional de las Naciones Unidas en el Líbano, Misión de Administración Provisional de las Naciones Unidas en Kosovo y Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi.

^b Grupo de Observadores Militares de la Misión de las Naciones Unidas de verificación de derechos humanos en Guatemala (MINUGUA).

Proyecto	Objetivo	Beneficios previstos	Progresos – hitos	Tipo de rendimiento
El SIIG en la Web	<p>en la Web que permita a los profesionales de recursos humanos, los funcionarios y los candidatos externos la fijación de criterios concordantes para los puestos anunciados por las Naciones Unidas e inventario en línea de consultores previamente aprobados por las Naciones Unidas y contratistas individuales</p>	<p>informar al “cliente” de la disponibilidad de una vacante en un ámbito determinado y crear un instrumento automatizado para la aprobación previa de los consultores que colaboran con las Naciones Unidas, haciendo uso de un sistema similar al proceso informático de selección de personal. Ofrecer una supervisión estrecha y eficaz de los consultores a partir de una plataforma centralizada</p>	<p>La reorganización y la integración en la Web facilitarán sobremanera el despliegue sobre el terreno del conjunto de sus funciones. También equipará su infraestructura tecnológica con las normas industriales actuales, facilitando su aplicación por parte de otras organizaciones</p>	<p>PS, L</p>
Sistema de inventario TIC	<p>Incluir en la Intranet de la Secretaría de la Organización un inventario en línea de los recursos TIC, con inclusión de aplicaciones informáticas, equipo informático, equipo de comunicaciones, proyectos en curso y acuerdos de autorización de programas informáticos</p>	<p>El sistema permitirá a todas las oficinas conectadas a la Intranet tener acceso a la información actual sobre los recursos TIC repartidos por todo el sistema. El hecho de compartir instalaciones disponibles en otros lugares ofrece la posibilidad de realizar importantes economías</p>	<p>El sistema se puso en práctica en la Sede de las Naciones Unidas en agosto de 2002 y se llevará a cabo en el conjunto del sistema a finales de 2002</p>	<p>L, D</p>

Proyecto	Objetivo	Beneficios previstos	Progresos – hitos	Tipo de rendimiento
Preparación de informes del SIIG en la Web	Sustituir Paradox como instrumento de preparación de informes del SIIG	Permitir la publicación de informes en la Web y ofrecer a los usuarios del sistema una mayor flexibilidad	Se está llevando a cabo en la actualidad un análisis comparativo de los instrumentos alternativos. Se espera que en octubre de 2002 concluya esta labor y se seleccione una nueva herramienta. Comenzará entonces la reformulación de los informes	L, SI
Intranet/portal/biblioteca virtual de la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios	Proporcionar un fácil acceso a los instrumentos que aumentan la eficacia de la labor de la Oficina; promover y facilitar el intercambio de información entre el personal de las 25 oficinas repartidas por todo el mundo	Aumentar la eficiencia; evitar las duplicaciones de tareas; informar mejor al personal de la evolución de la situación	La base de datos central de documentos y el prototipo de portal serán operacionales en la Sede a finales de 2002. El pleno despliegue en las oficinas exteriores, con inclusión de la biblioteca virtual, está previsto para 2003	PS, D
Comité de Contratos de la Sede electrónica	Informatizar el Comité de Contratos de la Sede	El sistema permite al Comité de Contratos de la Sede automatizar la tramitación de los casos. El sistema incluye la automatización de procesos sumamente burocráticos y propiciará una capacidad de preparación de informes de la que no se dispone en la actualidad	El sistema se llevará plenamente a la práctica en el cuarto trimestre de 2002	PS
Sistema de información de gestión de indicadores clave	Presentar informes sobre indicadores clave del desempeño de los administradores	Valiéndose de los datos del SIIG, el sistema ofrece información sobre el cumplimiento de los objetivos renovados por parte de los administradores	El sistema se ha puesto en práctica en la Oficina de Asuntos Jurídicos, la Oficina de Servicios de Supervisión Interna, el Departamento de Asuntos de Desarme, el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales y el Departamento de Gestión. En la actualidad, las actividades se centran en los indicadores clave siguientes: tendencias de los gastos con cargo al	D

Proyecto	Objetivo	Beneficios previstos	Progresos – hitos	Tipo de rendimiento
Sistema de información sobre gestión de proyectos	Proporcionar al Fondo de las Naciones Unidas para la Colaboración Internacional un sistema integrado con una capacidad de gestión y supervisión de proyectos y ofrecer a los asociados de las Naciones Unidas en la ejecución una aplicación en la Web para presentar electrónicamente los progresos periódicos y los informes financieros	Sustituir las actuales planillas electrónicas, cuyo mantenimiento requiere métodos de gran densidad de mano de obra, por una base de datos relacional y una capacidad de preparación de informes en la Web. Simplificar la recopilación, el mantenimiento y el análisis de los datos; permitir la normalización de los informes sobre gestión y mejorar los plazos de presentación	Se ha ultimado la fase de concepción del sistema. El Fondo de las Naciones Unidas para la Colaboración Internacional está buscando la fuente financiera adecuada	PS
Sistema Integrado de Seguimiento (SIS)	En colaboración con la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General y la Oficina de Servicios de Supervisión Interna, ofrecer un entorno integrado en línea para poner en práctica de extremo a extremo el proceso de gestión de los programas	Apoyar en las Naciones Unidas una filosofía de gestión basada en la rendición de cuentas y la eficacia administrativa	Se han desplegado los módulos sobre presupuesto por programas, supervisión de programas, Cuenta para el Desarrollo y preparación de informes; el módulo sobre cooperación técnica se halla en fase de desarrollo (objetivo: 2003); otros módulos están en fase de planificación. La integración en los sistemas de producción constituye una prioridad	D

<i>Proyecto</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Beneficios previstos</i>	<i>Progresos – hitos</i>	<i>Tipo de rendimiento</i>
Sistema electrónico de evaluación de la actuación profesional (PAS electrónico)	Automatizar el desarrollo de las operaciones implicadas en la preparación y tramitación de los informes sobre la evaluación de la actuación profesional	Simplificar un proceso burocrático y facilitar la preparación de informes sobre gestión valiéndose de la base de datos subyacente	El sistema se está poniendo a prueba en varios departamentos. Se prevé que se llevará plenamente a la práctica en toda la Organización a finales de 2003	PS
Proyecto de gestión de la información en la Oficina de Asuntos Jurídicos	Permitir el seguimiento de las cuestiones jurídicas asignadas, la gestión de documentos y expedientes y la publicación en línea del material jurídico de información pública	Aumentar la eficacia en la gestión de los casos y en la administración, el archivo, la recuperación y la investigación jurídica de los documentos. Profundizar el conocimiento de las normas jurídicas internacionales	Se están ultimando los planes del sistema. Si se hallan fuentes de financiación adecuadas, el proceso de contratación con miras al diseño y el desarrollo del sistema comenzará en una fecha ulterior del año en curso	PS
Operaciones 24 x 7 del SIIG	Permitir un procesamiento simultáneo en línea y por lotes	Incrementar la disponibilidad del sistema para los usuarios en línea, incluidos los que se encuentran en husos horarios alejados	Ha comenzado el análisis inicial. La conclusión está prevista para mediados de 2003	L

Cuadro I.2

Intercambio de conocimientos

<i>Proyecto</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Beneficios previstos</i>	<i>Progresos – hitos</i>	<i>Tipo de rendimiento</i>
Motor de búsqueda en la Internet	Ofrecer a todos los usuarios del sitio de las Naciones Unidas en la Internet una capacidad de búsqueda multilingüe	Permitir una capacidad de búsqueda de alto rendimiento de todos los contenidos en página Web. Satisfacer la necesidad de contar con una capacidad de búsqueda adecuada en todos los idiomas oficiales de las Naciones Unidas	Experimentación y selección de Google. Se están buscando fuentes de financiación	SI, L

Proyecto	Objetivo	Beneficios previstos	Progresos – hitos	Tipo de rendimiento
Sistema de Archivo de Documentos (SAD) de libre acceso	Permitir a las organizaciones no gubernamentales y al público en general un acceso al SAD en la Internet	En la actualidad, las misiones permanentes y los distintos países tienen un acceso gratuito, aunque limitado, al SAD y las organizaciones no gubernamentales y otras organizaciones pueden acceder a él previo pago de una cuota. El libre acceso al sistema facilitaría enormemente la difusión de la documentación oficial y evitaría la necesidad de reproducir los documentos a partir del sitio de las Naciones Unidas en la Web	El sistema ha sido reorganizado para que sea operacional sobre la base de normas no registradas (Lotus Notes) y para ofrecer una capacidad de búsqueda en los seis idiomas oficiales. En la actualidad, el libre acceso sólo requiere un equipo informático adicional	SI, L
Repertorio de competencias de la Secretaría de las Naciones Unidas	Elaborar un repertorio electrónico sobre la base de la estructura organizativa de la Secretaría	Permitir la búsqueda general de competencias concretas en el seno de la Organización y facilitar la creación de círculos profesionales	Se ha iniciado el estudio de viabilidad. Si se dispone de recursos suficientes, está previsto que los trabajos comiencen en 2004	L, D
Base de datos de United Nations Commodity Trade (COMTRADE)	Garantizar la transición hacia un entorno de servidor con acceso vía Internet de una de las bases de datos principales de las Naciones Unidas basada, actualmente en una computadora central	Los abonados tendrán un acceso directo a la base de datos y podrán buscar o descargar los datos utilizando únicamente un dispositivo de navegación	El Departamento de Asuntos Económicos y Sociales (División de Estadística) ha desarrollado un prototipo. Una versión beta estará disponible en la Internet en el tercer trimestre de 2002. Su plena aplicación está prevista para finales de 2003	SI, PS
Sistema de información y de preparación de informes sobre las misiones de las Naciones Unidas	Aumentar la capacidad del Departamento de Asuntos Políticos en materia de recopilación, supervisión y análisis de la información relativa a las actividades de prevención de conflictos	Este sistema mundial de cartografía y notificación suministrará una información más precisa y actualizada a los directores y los responsables de proyectos	La segunda fase experimental está prevista para septiembre de 2002	SI, D

<i>Proyecto</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Beneficios previstos</i>	<i>Progresos – hitos</i>	<i>Tipo de rendimient</i>
Sistema de producción electrónica multimedia	Introducción de la tecnología actual en el entorno de las salas de redacción	El sistema permitirá un elevado grado de automatización en la nueva producción. Los principales beneficios son la eficiencia, el control de costos y la seguridad de almacenamiento	La labor comenzará en octubre y su conclusión está prevista para el cuarto trimestre 2003	SI, PS
Conversión del sistema de archivo de la División de Asistencia Electoral	Permitir la búsqueda electrónica de documentos en formato PDF	Agilizar el acceso a una información más precisa	La realización está prevista para 2003	SI
SIG común (Departamento de Asuntos Políticos/Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios) de los territorios palestinos ocupados	Compartir mapas precisos y actualizados y topónimos normalizados	Generar una información más precisa y utilizar una nomenclatura común	La puesta en práctica está prevista para 2003	SI
Integración en la base de datos sobre tratados/sistema de desarrollo de las operaciones de todos los elementos de la colección de tratados de las Naciones Unidas en la Internet	Proporcionar a los usuarios finales un acceso en línea a la información más reciente relativa a los tratados. Permitir unas actualizaciones automáticas en la Internet que se correspondan con las actualizaciones del sistema interno.	Ampliar el acceso en línea a los tratados registrados en la Secretaría, con inclusión de sus textos completos.	Se está poniendo en práctica el plan de viabilidad, con inclusión de las posibilidades de financiación.	SI
	Permitir unas actualizaciones automáticas en la Internet que se correspondan con las actualizaciones del sistema interno.	Información más precisa y oportuna en la Web.	Se está poniendo en práctica el plan de viabilidad, con inclusión de las posibilidades de financiación.	

Proyecto	Objetivo	Beneficios previstos	Progresos – hitos	Tipo de rendimiento
	Garantizar una capacidad de búsqueda de textos completos de todos los tratados bilaterales y multilaterales en la base de datos	Sistema eficaz de búsqueda y recuperación en línea que ofrezca mejoras de navegación y sea fácil de utilizar	Sujeto a financiación	
Conversión de las publicaciones de la <i>Treaty Series</i> en formato de CD-ROM	Ofrecer un dispositivo eficaz en función de los costos con miras a una rápida y cómoda capacidad electrónica de búsqueda y recuperación de textos completos de la <i>Treaty Series</i> de las Naciones Unidas y las publicaciones conexas en cualquier lugar del mundo	Eficaz proceso de suministro y difusión de la información	Se están examinando las posibilidades de financiación	SI
Red externa del sistema de las Naciones Unidas	Facilitar el intercambio de conocimientos entre las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas	De una manera segura, poner a disposición de todos los usuarios pertinentes del sistema de las Naciones Unidas la información que sea de utilidad	Se ha ultimado la arquitectura de la red y los sistemas. El catálogo de oficiales superiores se puso en práctica en septiembre de 2002. El motor experimental de búsqueda del sistema de las Naciones Unidas esta previsto para finales de 2002	L
Red UNBIS	Actualizar el programa informático Horizon del Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas de la Biblioteca Dag Hammarskjöld y sustituir el sistema de catalogación	Valiéndose de programas informáticos adaptados a UNICODE, apoyar la escritura multilingüe y vincularla al SAD	En julio se instalará el nuevo equipo informático adquirido. En octubre se ultimarán en la Biblioteca Dag Hammarskjöld la adaptación a Windows 2000, iniciada en agosto. La plena aplicación de la red UNBIS está prevista para finales de año	SI

Cuadro I.3
Prestación de servicios a los órganos rectores

<i>Proyecto</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Beneficios previstos</i>	<i>Progresos – hitos</i>	<i>Tipo de rendimiento</i>
Planificación y programación de recursos	Desarrollar y aplicar un sistema integrado de reuniones (planificación, calendario, servicios de las reuniones, mantenimiento de la base de datos sobre órganos/períodos de sesiones/reuniones y sistemas de preparación de informes - lista de reuniones (en formato televisivo y en la Web) y tabloneros de anuncios)	Valiéndose de programas informáticos de apoyo al desarrollo de las operaciones, propiciar la optimización de los recursos de personal y contactos de la Secretaría	El primer módulo del sistema se llevará a la práctica en el segundo semestre de 2002	PS, SI, D
Tablón electrónico de anuncio de reuniones (en conjunción con el proyecto precedente)	Mostrar en una pantalla electrónica información sobre las reuniones en tiempo real. La información incluiría el lugar y las referencias a la documentación conexas	Asistir a las delegaciones en la planificación de su carga de trabajo dentro de los plazos previstos	El proyecto se halla en una fase de planificación preliminar	SI, PS
Enlace entre el <i>Diario</i> de las Naciones Unidas, el SAD y la lista de documentos	Ofrecer enlaces en la Web entre el calendario de las reuniones y los documentos pertinentes	Facilitar la labor preparatoria de las delegaciones mediante una fluida vinculación de la información pertinente con anterioridad a las reuniones	Análisis en curso. La ejecución se llevará a cabo en función de los recursos propuestos para 2004-2005	PS, SI
Plena aplicación del programa de asignación de intérpretes	Automatizar la asignación de intérpretes	Simplificar el proceso de asignación optimizando la utilización de los recursos de interpretación	En Viena, la aplicación del módulo está prevista para el segundo semestre de 2002	PS

<i>Proyecto</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Beneficios previstos</i>	<i>Progresos – hitos</i>	<i>Tipo de rendimiento</i>
Redacción de resoluciones asistida por computadora	Automatizar el proceso de redacción de las resoluciones e integrar en él el sistema de desarrollo de las operaciones	Permitir un proceso más preciso y eficaz en la redacción de las resoluciones y la documentación conexas durante las deliberaciones oficiosas	Se llevará a cabo en función de los recursos previstos para 2004-2005	PS
Redes externas para los grupos regionales	Proporcionar a los grupos regionales una instalación segura en la Internet con miras a sus deliberaciones a distancia	Se podrán realizar economías, tanto en el tiempo dedicado por los participantes como, en los recursos necesarios para celebrar las reuniones. Los enlaces con los documentos del SAD pueden agilizar las deliberaciones y mejorar el rendimiento	Se llevará a cabo en función de los recursos propuestos para 2004-2005	PS
Integración de asistentes personales digitales	Permitir el uso de asistentes digitales móviles (como Palm, IPAQ) para recabar información pertinente de las Naciones Unidas	Permitir a las delegaciones un acceso a la información relativa a las reuniones a través de dispositivos móviles y portátiles, con independencia de la ubicación	Diseño llevado a cabo por el Gobierno de Andorra. Es preciso consignar fondos para el equipo físico del servidor y los servicios del proveedor especializado	SI

Anexo II

Preguntas más frecuentes

1. **Pregunta: ¿Cómo se cuantificará el rendimiento de las inversiones y quién lo evaluará a medida que progrese la estrategia?**

Respuesta:

Conforme a la estrategia, el rendimiento de las inversiones se proyectará de acuerdo con uno o más de los tres criterios siguientes:

- Impacto económico total
- Indicadores cualitativos de rendimiento
- Costos de oportunidad

Impacto económico total: Esta es la forma ideal y preferible de demostrar el rendimiento proyectado de las inversiones. Muestra el impacto financiero directo e indirecto de aplicar en una organización una iniciativa relacionada con la tecnología de la información y las comunicaciones.

Aunque esta es la forma más clara de proyectar el rendimiento de las inversiones, normalmente mediante un análisis estándar de costos-beneficios, este enfoque no resulta siempre posible. Los beneficios de naturaleza más intangible tienden a ser difíciles de cuantificar. En estos casos no pueden utilizarse los análisis tradicionales de costos-beneficios.

Indicadores cualitativos de rendimiento: Aunque no se prestan para demostrar el impacto financiero directo, los indicadores cualitativos de rendimiento pueden utilizarse para establecer prioridades entre las iniciativas propuestas, normalmente asignando una mayor prioridad a las iniciativas capaces de generar beneficios múltiples. Según se explica en el cuerpo principal del informe, la Secretaría de las Naciones Unidas aplica esta metodología para dar prioridad a los proyectos de tecnología de la información y las comunicaciones utilizando los siguientes indicadores de rendimiento.

- Mejora de los servicios: Acceso más rápido a la información y/o servicios de mejor calidad
- Simplificación de los procesos, eliminando la duplicación y teniendo la posibilidad de redistribuir los recursos
- Aprovechamiento de las inversiones pasadas. Actualizando y prolongando la vida de los sistemas actuales
- Apoyo al proceso de adopción de decisiones

Costos de oportunidad: Este concepto implica la identificación de los costos de la Organización proyectados a mediano y a largo plazo atribuibles al hecho de no haber llevado a cabo o de no haber aplicado con éxito un proyecto o iniciativa. Este criterio puede ofrecer indicios cuantitativos claros en lugar de la columna de beneficios de un análisis tradicional de costos-beneficios.

Los costos de oportunidad son un criterio muy adecuado para apoyar las propuestas destinadas a mejorar la infraestructura que, teniendo en cuenta la dependencia de los servicios básicos de tecnología de la información y las comunicaciones para las operaciones cotidianas de las organizaciones (correo electrónico, utilización

compartida de registros, dispositivos informáticos de oficina, Internet), no deben presentarse como inversiones facultativas sino más bien como mejoras periódicas obligatorias.

Los grupos de trabajo temáticos de la Junta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones supervisará los progresos respecto a cada iniciativa y evaluará su rendimiento a medida que progrese la estrategia.

2. Pregunta: ¿Hasta qué punto las decisiones adoptadas por la Junta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones sobre normas, adquisiciones, etc. son obligatorias para los diferentes departamentos y lugares de destino de las Naciones Unidas, y quién se encarga de hacerlas aplicar en las actividades cotidianas?

Respuesta:

El principal producto del Grupo de Trabajo sobre Normas y Metodologías de la Junta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son los proyectos de instrucciones administrativas sobre normas. Una vez promulgadas por el Secretario General Adjunto de Gestión, las instrucciones administrativas son obligatorias para todas las oficinas de la Sede y oficinas fuera de la Sede. El hacer cumplir estas normas es una responsabilidad de la División de Servicios de Tecnología de la Información en la Sede, y de la Sección de Servicios Electrónicos en las oficinas fuera de la Sede.

3. Pregunta: ¿Cómo se llevará a cabo el intercambio de conocimientos entre los lugares de destino? ¿Quién garantizará la interconectividad entre los diversos extranet y otros mecanismos? ¿Se exigirá que todos los sistemas tengan acceso a Internet?

Respuesta:

Uno de los componentes de la infraestructura de apoyo para el intercambio de conocimientos en la Secretaría es la Intranet. En la actualidad, la Intranet de la Sede de las Naciones Unidas es accesible a todas las oficinas fuera de la Sede y misiones de mantenimiento de la paz. Los usuarios de la Sede también pueden tener acceso a la información almacenada en las Intranet locales de las oficinas fuera de la Sede. De la conectividad se encarga la División de Servicios de Tecnología de la Información en coordinación con la Sección de Servicios Electrónicos. Para facilitar el intercambio de información con otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas se ha desarrollado un Extranet que mantiene la División de Servicios de Tecnología de la Información, que es el organismo encargado de este proyecto. La primera aplicación de Extranet, la Guía de Funcionarios Superiores, elaborada por la secretaria de la Junta de los Jefes Ejecutivos del sistema de las Naciones Unidas, se llevó a cabo en septiembre de 2002 y se encuentra actualmente en fase de producción.

Se exige que todos los nuevos sistemas que se desarrollen puedan operar en la Red.

4. Pregunta: ¿Qué evaluación se ha llevado a cabo por lo que respecta a la tecnología del Sistema Integrado de Información de Gestión (SIIG) para garantizar que pueda seguir desempeñando un papel destacado en los procesos administrativos de la Secretaría durante los próximos cinco años? ¿Cuál es la situación del plan para la integración en la red del SIIG?

Respuesta:

La tecnología en que se basaba el Sistema Integrado de Información de Gestión (SIIG) se consideraba la más avanzada cuando el sistema comenzó a aplicarse a principios del decenio de 1990. El 13° informe del SIIG incluía propuestas para mejorar considerablemente esta tecnología, de acuerdo con los avances espectaculares ocurridos en la tecnología de la información y las comunicaciones en los últimos 10 años. Estas mejoras, que incluyen la conexión del sistema a la Red, garantizará la viabilidad tecnológica del sistema al menos durante los próximos cinco años.

La integración del sistema a la Red se inició en el segundo trimestre de 2002 y está previsto que se complete en agosto de 2003.

5. Pregunta: ¿Quién tendrá la responsabilidad de normalizar y exigir la introducción y el servicio de redes de salvaguardias y almacenamiento y de proteger los datos de reserva? ¿Cómo se coordinará esta función entre el Departamento de Gestión/Departamento de la Asamblea General y Gestión de Conferencias/Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz en la Sede, Ginebra y Brindisi?

Respuesta:

La Secretaría de las Naciones Unidas ya ha seleccionado una tecnología como norma mundial de las redes de salvaguardia y almacenamiento. Esta tecnología se está aplicando actualmente en apoyo de las operaciones de producción de los principales sistemas desarrollados por los diversos departamentos. Del cumplimiento de la norma es responsable la División de Servicios de Tecnología de la Información, en la Sede, y la Sección de Servicios Electrónicos en las oficinas fuera de la Sede. La División de Adquisiciones en la Sede y los Servicios de Adquisiciones en las oficinas fuera de la Sede se aseguran de que se respeta esta norma antes de aprobar y completar las adquisiciones de equipo con tecnología para las redes de salvaguardia y almacenamiento en todo el mundo.

6. Pregunta: ¿Qué planes hay para la recuperación de datos en caso de un desastre importante/ataque de virus y qué División toma la iniciativa?

Respuesta:

Se ha desarrollado un plan operacional de recuperación en caso de desastre coordinado en tres lugares de destino y que se está aplicando para garantizar la continuidad de las actividades en caso de distintos desastres posibles. Este plan implica la duplicación de las bases de datos y de los sistemas clave en las redes de salvaguardia y almacenamiento instaladas en el edificio de la Secretaría, en el edificio DC-2 y en la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi.

7. Pregunta: ¿En qué sentido es la centralita telefónica de la Sede “obsoleta”? ¿Qué se ha previsto para reemplazarla? ¿Prestará mejores servicios de apoyo, por ejemplo videoconferencias, mayor velocidad de transferencia de datos, etc.?

Respuesta:

El sistema telefónico de la Sede, instalado en 1987, necesita ser sustituido, ya que el fabricante no se ocupará de prestar mantenimiento y apoyo después de diciembre de 2005. Actualmente se procede a un llamado de ofertas con el fin de completar la sustitución en este plazo. El nuevo sistema deberá ofrecer instrumentos de gestión con la tecnología actual, incluida facturación integrada y correo telefónico, así como duplicación para la recuperación en caso de desastres.

Los servicios de videoconferencias y otros servicios de comunicación de datos se prestan a través de circuitos alquilados, líneas de la Red Digital de Servicios Integrados e Internet. La capacidad para prestar estos servicios la determinan esencialmente el ancho de banda y los dispositivos utilizados para la gestión del tráfico a distancia. El sistema telefónico por el que se sustituya no influirá en la capacidad para prestar estos servicios, pero facilitará su gestión.

8. Pregunta: ¿En qué formato se presentan los análisis de costos-beneficios mencionados en la sección V.C, desarrollados por la División de Servicios de Tecnología de la Información y que se están introduciendo en toda la Secretaría? Citar ejemplos.

Respuesta:

Los análisis de costos-beneficios se utilizarán siempre que sea posible para cuantificar el rendimiento de las inversiones. Al final de este anexo se incluye un ejemplo del formato de este instrumento que todavía se está adaptando para distintos usos.

9. Pregunta: ¿Cómo se organizará en el futuro la adquisición de equipo y servicios de tecnología de la información y las comunicaciones en todas las Naciones Unidas? ¿Hasta qué punto negociará la División de Servicios de Tecnología de la Información los contratos de adquisición y hará cumplir las normas, compatibilidad, etc.?

Respuesta:

La adquisición del equipo y servicios de tecnología de la información se hará cada vez con más frecuencia mediante la utilización de contratos de sistemas, negociados en forma centralizada por la División de Adquisiciones o, siempre que sea posible, como resultado de iniciativas para las adquisiciones entre organismos. Las normas las recomienda la División de Servicios de Tecnología de la Información, se promulgan en instrucciones administrativas y se anuncian en Intranet.

Apéndice

Análisis de costos-beneficios

Naciones Unidas–Confidencial

10 de noviembre de 2002

United Nations				Nations Unies					
ICT – PM - TCBA									
Costos: análisis de los beneficios + evaluación de las inversiones									
	<i>Año 0</i>	<i>Año 1</i>	<i>Año 2</i>	<i>Año 3</i>	<i>Año 4</i>	<i>Año 5</i>	<i>Año 6</i>	<i>Año 7</i>	<i>Total</i>
Costos									
Desarrollo/proyecto									0
Gastos de personal									0
Código del equipo									0
Otros									0
Costos totales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Beneficios									
Tangibles									
Ahorros en personal									0
Ahorros en equipo									0
Ahorros en edificios									0
Otros									0
Intangibles									
Referencia 1									0
Referencia 2									0
Referencia 3									0
Beneficios totales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Flujo de efectivo anual	0	0	0	0	0	0	0	0	
Flujo de efectivo anual acumulado	0	0	0	0	0	0	0	0	
Tasa de descuento (porcentaje anual)	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	
Factor de descuento	1,00	0,94	0,89	0,84	0,79	0,75	0,70	0,67	
Flujo de efectivo actualizado	0	0	0	0	0	0	0	0	
Flujo de efectivo acumulado	0	0	0	0	0	0	0	0	
Valor actual neto	0								