



Asamblea General

Distr. general
17 de abril de 2013
Español
Original: inglés

Sexagésimo octavo período de sesiones

Proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2014-2015*

Título VIII Servicios de apoyo comunes

Sección 29E Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

(Programa 25 del plan por programas bienal para el período 2014-2015)**

Índice

	<i>Página</i>
Sinopsis	2
A. Dirección y gestión ejecutivas	13
B. Programa de trabajo	15
Subprograma 5. Gestión estratégica y coordinación de la tecnología de la información y las comunicaciones	15
Subprograma 6. Actividades en materia de tecnología de la información y las comunicaciones	18
Anexos***	
I. Organigrama y distribución de los puestos para el bienio 2014-2015	24
II. Resumen de las medidas de seguimiento adoptadas para aplicar las recomendaciones pertinentes de los órganos de supervisión	25
III. Ingresos disponibles para la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en Nueva York derivados de la recuperación de los gastos durante el bienio 2012-2013	30

* El resumen del presupuesto por programas aprobado se publicará en el documento A/68/6/Add.1.

** A/67/6/Rev.1.

*** El presente informe no contiene un anexo sobre los productos del bienio 2012-2013 que se
suprimirán en 2014-2015 porque no se ha suprimido ningún producto.



Sinopsis

Cuadro 29E.1

Recursos financieros

(En dólares de los Estados Unidos)

Recursos aprobados para el bienio 2012-2013 ^a	77 849 800
Nuevos mandatos y cambios entre los componentes	(155 800)
Cambios reflejados en el informe del Secretario General sobre el esbozo del presupuesto para 2014-2015	(5 001 500)
Total de cambios en los recursos	(5 157 300)
Propuesta del Secretario General para 2014-2015 ^a	72 692 500

^a A valores de 2012-2013.

Cuadro 29E.2

Puestos

	Número	Categoría
<i>Presupuesto ordinario</i>		
Aprobados para el bienio 2012-2013	137	1 SsG, 1 D-2, 4 D-1, 13 P-5, 21 P-4, 30 P-3, 7 P-2/1, 11 SG (CP), 48 SG (OC), 1 AO
Redistribución	1	SG (OC) del componente de dirección y gestión ejecutivas en la sección 29A, Oficina del Secretario General Adjunto de Gestión
Propuestos para el bienio 2014-2015	136	1 SsG, 1 D-2, 4 D-1, 13 P-5, 21 P-4, 30 P-3, 7 P-2/1, 11 SG (CP), 47 SG (OC), 1 AO

Orientación general

- 29E.1 En diciembre de 2008, la Asamblea General, en su resolución 63/262, decidió establecer la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones como oficina separada que proporcionara un firme liderazgo a nivel central para establecer y ejecutar normas y actividades en materia de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) a nivel de toda la Organización a fin de asegurar la utilización eficiente de los recursos, la modernización de los sistemas de información y el mejoramiento de los servicios de TIC disponibles para las Naciones Unidas.
- 29E.2 La Oficina se ocupa de establecer la dirección estratégica general de la Organización en el ámbito de la TIC, planificar y coordinar las actividades de TIC en toda la Organización y proporcionar infraestructura y sistemas institucionales para que exista coherencia y coordinación en la labor de la Organización al respecto, y entre la Secretaría y los fondos, programas y organismos especializados.

Nota: En los cuadros y gráficos se usan las siguientes abreviaturas: AO, Artes y Oficios; PO, presupuesto ordinario; RE, recursos extrapresupuestarios; SG (CP), Servicios Generales (categoría principal); SG (OC), Servicios Generales (otras categorías); SsG, Subsecretario General.

- 29E.3 En los párrafos 101 a 107 de su resolución 66/246, la Asamblea General decidió colocar a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones bajo la égida del Departamento de Gestión, decidió también que el Oficial Principal de Tecnología de la Información, por consiguiente, rendiría cuentas al Jefe del Departamento de Gestión y decidió además incluir el presupuesto de la Oficina dentro del presupuesto del Departamento de Gestión, con efecto a partir del 1 de enero de 2012. La redistribución de recursos propuestos para dar cumplimiento a la decisión de la Asamblea General se expone más adelante, en el párrafo 29E.6.
- 29E.4 De conformidad con las peticiones formuladas por la Asamblea General en su resolución 67/254, el Secretario General: a) presentará a la Asamblea General, en su sexagésimo octavo período de sesiones, un informe sobre las medidas adoptadas para abordar las prioridades establecidas por la Junta de Auditores en su informe (A/67/651), en particular en lo relacionado con la implantación de Umoja y la seguridad de la tecnología de la información; b) proporcionará, en el contexto del proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2014-2015, información actualizada sobre la marcha de la aplicación de las medidas dispuestas para corregir los problemas de seguridad de la información, incluidas las adoptadas como protección contra las amenazas de ataque cibernético y c) propondrá una estrategia revisada para la TIC, que incluya la experiencia adquirida, a más tardar en el sexagésimo noveno período de sesiones de la Asamblea General, tomando en consideración que la finalidad de la TIC es apoyar la labor de la Organización.
- 29E.5 La Oficina centrará su programa de trabajo en desplegar y apoyar Umoja y la seguridad de la información durante el bienio 2014-2015. Ya se ha puesto en marcha un programa de actividades para Umoja que comprende lo siguiente: a) la infraestructura de TIC, que incluye, entre otros, los medios para permitir una conectividad segura y apropiada a los centros de datos institucionales en Valencia (España) y Brindisi (Italia); b) el servicio de asistencia a los usuarios, que entraña la normalización de los procesos y las herramientas que usarán los servicios de asistencia locales para brindar un apoyo eficaz a los usuarios de Umoja; y c) las aplicaciones existentes, teniendo en cuenta las repercusiones en la implantación de Umoja ocasionadas por aplicaciones informáticas de creación local que complementan el Sistema Integrado de Información de Gestión (IMIS) en apoyo de los procesos administrativos. La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del Departamento de Gestión y la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno también colaboran para instalar, probar y gestionar la compleja red de infraestructuras necesarias para Umoja en Valencia y Brindisi. Además, la Oficina está desplegando enérgicamente la herramienta de gestión de servicios institucionales iNeed a fin de facilitar la detección de problemas de sistema, prestar apoyo eficaz e integrado y coordinar los esfuerzos de asistencia a los usuarios de Umoja. Con relación a la seguridad de la información y en respuesta al aumento del número, intensidad y complejidad de los ataques cibernéticos contra la Organización, la Oficina ha elaborado un plan de acción para reforzar la seguridad de la información en toda la Secretaría. El plan consiste en diez iniciativas en los ámbitos siguientes: a) controles preventivos; b) mejora de la detección de incidentes y de la capacidad de respuesta; y c) gobernanza, riesgo y cumplimiento. La ejecución del plan de acción comenzó en el bienio 2012-2013. La Oficina seguirá centrando su atención en la seguridad de la información y observando los avances en este ámbito durante el bienio 2014-2015.

Sinopsis de los recursos necesarios

- 29E.6 El total de recursos que se proponen para esta sección para el bienio 2014-2015 asciende a 72.692.500 dólares antes del ajuste, lo que supone una reducción de 5.157.300 dólares (6,6%) con respecto al presupuesto para 2012-2013, a valores revisados. El cambio en los recursos se ajusta a lo dispuesto en el informe del Secretario General sobre el esbozo del presupuesto para 2014-2015.

Título VIII Servicios de apoyo comunes

29E.7 La distribución porcentual estimada de los recursos de la presente sección se detalla en los cuadros 29E.3 a 29E.5 que figuran más adelante.

Cuadro 29E.3

Recursos financieros por componente

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

1) *Presupuesto ordinario*

	<i>Cambios en los recursos</i>										
	<i>Gastos 2010-2011</i>	<i>Recursos para 2012-2013 a valores revisados</i>	<i>Ajuste técnico (efecto retardado y necesidades no periódicas)</i>	<i>Nuevos mandatos y cambios entre los componentes</i>	<i>En consonancia con la resolución 67/248</i>	<i>Reflejados en el informe sobre el esbozo del presupuesto^a</i>	<i>Total</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Total antes del ajuste</i>	<i>Monto del ajuste</i>	<i>Estimación 2014-2015</i>
A. Dirección y gestión ejecutivas	7 116,1	6 873,7	-	(155,8)	-	(216,1)	(371,9)	(5,4)	6 501,8	265,3	6 767,1
B. Programa de trabajo	63 449,0	70 976,1	-	-	-	(4 785,4)	(4 785,4)	(6,7)	66 190,7	2 600,2	68 790,9
Subtotal, 1	70 565,2	77 849,8	-	(155,8)	-	(5 001,5)	(5 157,3)	(6,6)	72 6925,5	2 865,5	75 558,0

2) *Otros recursos prorrateados*

	<i>Gastos 2010-2011</i>	<i>Estimación 2012-2013</i>	<i>Estimación 2014-2015</i>
Programa de trabajo	24 477,2	13 978,5	14 423,7
Subtotal, 2	24 477,2	13 978,5	14 423,7

3) *Recursos extrapresupuestarios*

	<i>Gastos 2010-2011</i>	<i>Estimación 2012-2013</i>	<i>Estimación 2014-2015</i>
A. Dirección y gestión ejecutivas	-	7,0	-
B. Programa de trabajo	26 999,6	21 863,3	23 771,2
Subtotal, 3	26 999,6	21 870,3	23 771,2
Total	122 042,0	113 698,6	113 752,9

^a A/67/529 y Corr.1.

Cuadro 29E.4

Puestos

Categoría	Puestos de plantilla con cargo al presupuesto ordinario		Personal temporario ^a						Total	
			Presupuesto ordinario		Otros recursos prorrataados		Recursos extra- presupuestarios			
	2012- 2013	2014- 2015	2012- 2013	2014- 2015	2012- 2013	2014- 2015	2012- 2013	2014- 2015	2012- 2013	2014- 2015
Cuadro Orgánico y categorías superiores										
SsG	1	1	–	–	–	–	–	–	1	1
D-2	1	1	–	–	–	–	–	–	1	1
D-1	4	4	–	–	–	–	–	–	4	4
P-5	13	13	–	–	–	–	–	–	13	13
P-4/3	51	51	–	–	7	7	1	1	59	59
P-2/1	7	7	–	–	3	3	–	–	10	10
Subtotal	77	77	–	–	10	10	1	1	88	88
Servicios Generales										
Categoría principal	11	11	–	–	3	3	2	2	16	16
Otras categorías	48	47	–	–	1	1	9	9	58	57
Subtotal	59	58	–	–	4	4	11	11	74	73
Otros										
Artes y oficios	1	1	–	–	–	–	–	–	1	1
Subtotal	1	1	–	–	–	–	–	–	1	1
Total	137	136	–	–	14	14	12	12	163	162

^a Tres puestos de categoría P-4, cuatro de P-3, tres de P-2, tres de Servicios Generales (categoría principal) y uno de Servicios Generales (otras categorías) con cargo a la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz (otros recursos prorrateados); y un puesto de categoría P-4, dos de Servicios Generales (categoría principal) y nueve de Servicios Generales (otras categorías) con cargo a la cuenta especial para gastos de servicios de tecnología de la información y las telecomunicaciones en la Sede (recursos extrapresupuestarios).

Cuadro 29E.5

Distribución de los recursos por componente

(Porcentaje)

	Presupuesto ordinario	Otros recursos prorrataados	Recursos extra- presupuestarios
A. Dirección y gestión ejecutivas	8,9	–	–
Subtotal, A	8,9	–	–
B. Programa de trabajo			
1. Gestión estratégica y coordinación de la tecnología de la información y las comunicaciones	9,2	100,0	100,0
2. Actividades en materia de tecnología de la información y las comunicaciones	81,9	–	–
Subtotal, B	91,1	100,0	100,0
Total	100,0	100,0	100,0

Nuevos mandatos y cambios entre los componentes

29E.8 Los recursos se han distribuido entre los componentes de la sección 29. En este sentido, se ha propuesto una reducción de 155.800 dólares en el componente de dirección y gestión ejecutivas debido a la propuesta de redistribución de un puesto de Servicios Generales (otras categorías) de la sección 29E, Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, en la sección 29A, Oficina del Secretario General Adjunto de Gestión, del proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2014-2015, a fin de reflejar la decisión adoptada por la Asamblea General en su resolución 66/246 de colocar la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones bajo la égida del Departamento de Gestión con efecto a partir del 1 de enero de 2012. Por tanto, la Oficina Ejecutiva del Departamento de Gestión prestará apoyo a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en el desempeño de sus funciones administrativas generales y financieras.

Cambios reflejados en el informe del Secretario General sobre el esbozo del presupuesto para 2014-2015

29E.9 Las reducciones efectuadas de conformidad con el esbozo de presupuesto del Secretario General ascienden a 5.001.500 dólares. Los ámbitos en que se han introducido reducciones se detallan en el cuadro 29E.6.

Cuadro 29E.6

Cambios en los recursos en consonancia con el esbozo del presupuesto del Secretario General

<i>Elemento</i>	<i>Reducción neta de los insumos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Reducción del volumen de productos</i>	<i>Reducción de los objetivos de la ejecución</i>
1. Dirección y gestión ejecutivas		Ajuste de las prioridades de los recursos para lograr mayores sinergias entre la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y su dependencia orgánica superior, la Oficina Ejecutiva del Departamento de Gestión	—	—
Supresión:				
Servicios por contrata				
Gastos generales de funcionamiento				
Creación:		Reducción neta total de 216.100 dólares		
Suministros y materiales		Obedece a que ya no se necesitan servicios profesionales previamente contratados para la implantación de nuevas iniciativas; tampoco se plantean ya otras necesidades relacionadas con las actividades realizadas para aplicar el examen estructural de la TIC. Otras reducciones se deben a los menores gastos en concepto de comunicaciones para la Oficina.		

<i>Elemento</i>	<i>Reducción neta de los insumos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Reducción del volumen de productos</i>	<i>Reducción de los objetivos de la ejecución</i>
2. Programa de trabajo		Ajuste de prioridades de recursos para lograr una mayor eficiencia mediante la racionalización de los flujos de trabajo	—	—
<i>Subprograma 6</i>				
Supresión:				
Servicios por contrata		Reducción total: 4.785.400 dólares		
Gastos generales de funcionamiento		Se reducen los sistemas antiguos y se racionalizan los procesos de trabajo, lo cual, sumado a la posibilidad de consolidar servicios de asistencia técnica así como la migración gradual de sistemas e infraestructuras de TIC locales a sistemas y centros de datos institucionales, empezaría a generar beneficios durante el próximo bienio y daría lugar a una reducción de las necesidades de contratistas, pues las instalaciones que operan en Brindisi y Valencia albergarán Umoja y otros sistemas institucionales, lo cual entre otras cosas, ayudará a reducir los centros de datos locales.		
Suministros y materiales		Además, las menores necesidades de equipos comerciales de comunicaciones y telecomunicaciones se deben a las inversiones realizadas en la infraestructura de telecomunicaciones de la Organización, tales como la telefonía basada en los protocolos SONET y de Internet, y el uso de servicios de productos gestionados para equipo de tecnología de la información.		
		La conectividad a Internet para el personal imprescindible que no cuenta con servicio de DSL/banda ancha seguiría asignándose según las necesidades.		

Otros recursos prorrateados y extrapresupuestarios

29E.10 Durante el bienio 2014-2015, se utilizarán recursos estimados por valor de 38.194.900 dólares (14.423.700 dólares para otros recursos prorrateados y 23.771.200 dólares para recursos extrapresupuestarios) para complementar los recursos del presupuesto por programas destinados a:

- a) Prestar apoyo constante a las operaciones de mantenimiento de la paz en estrecha cooperación con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, centrándose en iniciativas estratégicas como la infraestructura de la TIC y la fijación de normas al respecto, la

planificación y ejecución de mejoras importantes de la infraestructura sobre el terreno, la ejecución y el apoyo de aplicaciones en toda la Organización;

- b) Desarrollar, aplicar y apoyar los sistemas aprobados por la Asamblea General en su resolución 63/262 y descritos en los informes del Secretario General sobre la inversión en una estrategia de la información y las comunicaciones para la Secretaría de las Naciones Unidas (A/62/793 y Corr.1 y Add.1) y sobre el presupuesto de la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio de 2013 y el 30 de junio de 2014 y el 1 de julio de 2014 y el 30 de junio de 2015, que representan las prioridades y necesidades en materia de gestión de la información institucional sobre el terreno.
- 29E.11 El total de otros recursos prorrateados (14.423.700 dólares) y recursos extrapresupuestarios (23.771.200 dólares) estimados para el bienio 2014-2015 asciende a 38.194.900 dólares, lo que supone un aumento de 2.346.100 dólares con respecto a las estimaciones revisadas de 35.848.800 dólares de cuotas (13.978.500 dólares) y recursos extrapresupuestarios (21.870.300 dólares) para el bienio 2012-2013, lo que se puede atribuir principalmente a la creación de un mecanismo de recuperación de gastos para proyectos de TIC previamente aprobados en operaciones de mantenimiento de la paz, en particular el sistema institucional de gestión de la identidad y las soluciones de gestión de las relaciones con los clientes.
- 29E.12 Para el bienio 2012-2013, se propuso la suma total de 40.928.200 dólares: 20.588.000 dólares de otros recursos prorrateados y 20.340.200 dólares de recursos extrapresupuestarios (A/66/6 (Sect. 30)). Para 2012-2013 se estima una suma revisada de 35.848.800 dólares: 13.978.500 dólares de otros recursos prorrateados y 21.870.300 dólares de recursos extrapresupuestarios. La reducción estimada de 5.079.400 dólares se debe a que existe un menor compromiso organizacional a seguir desarrollando y reforzando soluciones institucionales tales como la gestión de los contenidos institucionales y la gestión de las relaciones con los clientes y a que en su lugar se ha adoptado un modelo de mantenimiento. Además, se prevé que el nivel estimado de contribuciones disminuya habida cuenta de que se ha dejado de prestar apoyo al sistema Galaxy, se han reducido los recursos para el portal institucional y se ha demorado la ejecución del proyecto de gestión del combustible.

Otra información

- 29E.13 En respuesta a la resolución 65/259 de la Asamblea General, el Secretario General presentó un informe que contenía iniciativas relativas a la TIC, que ya había esbozado en su informe sobre el estado de aplicación de la estrategia de la tecnología de la información y las comunicaciones para la Secretaría de las Naciones Unidas (A/65/491); el informe también daba cumplimiento a otras solicitudes formuladas por la Asamblea en sus resoluciones 63/262, 63/269, 64/243 y 65/259 e incluía información sobre la elaboración de un enfoque unificado para un plan de recuperación en casos de desastre en materia de TIC y continuidad de las operaciones, así como la potenciación de los centros de datos institucionales. A la Asamblea se le presentaron las siguientes iniciativas relativas a la TIC para la Secretaría de las Naciones Unidas (A/66/94):
- a) Iniciativa 1: Mejoramiento de la gestión institucional de la TIC;
 - b) Iniciativa 2: Potenciación del conocimiento a través de la TIC;
 - c) Iniciativa 3: Mejoramiento de la prestación de servicios de TIC;
 - d) Iniciativa 4: Creación de una infraestructura de TIC flexible.

- 29E.14 En los párrafos 101 a 106 de su resolución 66/246, la Asamblea General decidió colocar a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones bajo la égida del Departamento de Gestión, decidió también que el Oficial Principal de Tecnología de la Información, por consiguiente, rendiría cuentas al Jefe del Departamento de Gestión y decidió además incluir el presupuesto de la Oficina dentro del presupuesto del Departamento de Gestión. La Asamblea General también solicitó al Secretario General que llevara a la práctica la iniciativa 1, Mejoramiento de la gestión institucional de la TIC, y la iniciativa 4, Creación de una infraestructura de TIC flexible, decidió no aprobar créditos adicionales para la ejecución de dichas iniciativas, y también decidió no aprobar la iniciativa 2, Potenciación del conocimiento a través de la TIC, ni la iniciativa 3, Mejoramiento de la prestación de servicios de TIC.
- 29E.15 De acuerdo con la decisión anterior de la Asamblea General, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones fue trasladada al Departamento de Gestión, con efecto a partir del 1 de enero de 2012. El Departamento proporciona ahora una dirección estratégica integral y un liderazgo centralizado para la elaboración y puesta en marcha de la TIC en toda la Organización y la planificación y coordinación de las actividades de la TIC en toda la Secretaría, incluidos la infraestructura y los sistemas institucionales, a fin de lograr la coherencia y la coordinación en la esfera de la TIC en la labor de la Secretaría de las Naciones Unidas y las secretarías de los fondos, programas y organismos especializados.
- 29E.16 En el párrafo VIII.144 de su primer informe sobre el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2012-2013 (A/66/7 y Corr.1), la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto recomendó que el presupuesto fuera totalmente transparente en lo relativo a los ingresos disponibles para la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones derivados de la recuperación de los gastos, incluida la información sobre las sumas pagadas por los diversos departamentos y oficinas y cualquier otra entidad en concepto de servicios de TIC. Además, declaró que también se debía proporcionar información sobre la utilización de esos recursos por la Oficina, incluso para la financiación de los puestos en la Oficina. En este sentido, la Comisión Consultiva también considera que los ingresos puestos a disposición de la Oficina mediante la recuperación de los gastos deben presentarse en una categoría aparte en la sinopsis de la sección del presupuesto. A este respecto, en el anexo III del presente informe se incluyen dos cuadros que contienen información sobre los ingresos disponibles para la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en Nueva York derivados de la recuperación de los gastos, así como su uso durante el bienio 2012-2013.

Actualización sobre proyectos aprobados en la resolución 66/246 de la Asamblea General

Iniciativa 1: Mejoramiento de la gestión institucional de la TIC

Sinopsis del proyecto

- 29E.17 El proyecto pretende racionalizar las funciones y las estructuras de la TIC, en los planos mundial, regional y local, para apoyar mejor los programas de las Naciones Unidas mediante:
- a) La adecuación de las soluciones de TIC a las necesidades de las entidades sustantivas;
 - b) La creación de un marco de gestión del rendimiento para medir el desempeño de las dependencias y los recursos asignados a la TIC;
 - c) La reducción de la fragmentación de las aplicaciones y las infraestructuras con una función de gestión de la cartera de TIC, el fortalecimiento de la capacidad de la infraestructura y una mayor capacidad de desarrollo de aplicaciones institucionales;

- d) El establecimiento de un marco institucional que adecue las soluciones de TIC a las necesidades institucionales;
- e) Una mayor capacidad para la formulación de políticas y estrategias de la TIC en el plano institucional;
- f) El fortalecimiento de la función de gestión de la seguridad en la Secretaría;
- g) La modernización y la armonización de las funciones, los puestos y las trayectorias profesionales en el campo de la TIC, en colaboración con la Oficina de Gestión de Recursos Humanos;
- h) La definición de un marco para las actividades de la TIC mediante la formulación de políticas sobre dónde deben llevarse a cabo esas actividades;
- i) El establecimiento y mantenimiento de un depósito central de capacidades en la materia;
- j) El fomento de la transparencia y la optimización de la asignación de recursos para la TIC.

Progreso hasta la fecha, incluida la obtención de beneficios

- 29E.18 Se creó un marco de gestión del rendimiento de la TIC con el fin de detectar las capacidades de TIC en la Secretaría, sumándose a los esfuerzos continuos en materia de metodologías de TIC para la gestión de proyectos y finanzas, mediante la armonización y la integración de aquellas en el “marco de recursos de la TIC”. Habida cuenta de la menor cuantía de los recursos disponibles para la TIC, toda la información de recursos, incluida la relativa a la financiación, la dotación de personal y los activos, debe ser revisada por todos los interesados a fin de asegurar que se obtiene el máximo beneficio de la inversión organizacional. De acuerdo con el reciente informe de la Junta de Auditores sobre la gestión de los asuntos relacionados con la tecnología de la información y las comunicaciones en la Secretaría (A/67/651 y Add.1), se propusieron ajustes a los procesos de gobernanza en materia de TIC.
- 29E.19 Para ayudar a la armonización de los servicios de TIC en toda la Secretaría, se creó y se compartió con todas las dependencias de TIC un proyecto de enfoque y de metodología para una cartera y un catálogo mundiales de servicios de TIC. El proyecto proporcionará a los servicios de TIC una lista de servicios comunes, que se llevará a la práctica mediante iNeed cuando esté listo, un léxico común para los servicios de TIC sea cual sea su lugar de destino y un mecanismo para uniformar y mejorar la prestación de servicios en toda la Organización.
- 29E.20 La Junta de Examen de la Arquitectura se creó en 2012 con el fin de adoptar y diseminar oportunamente los ajustes de las normas y políticas. La Junta es el principal mecanismo de gobernanza que estudia las normas de la arquitectura tecnológica institucional antes de que se presenten al Grupo de Coordinación de la Gestión de la TIC. La Junta está integrada por el Jefe de Arquitectura Institucional (Jefe de la Sección de Políticas, Estructura y Normas del Servicio de Gestión Estratégica de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones) y los oficiales de arquitectura tecnológica designados de diversos lugares de destino y grupos de trabajo de TIC del Servicio de Gestión de Infraestructura, el Servicio de Gestión de Recursos y el Servicio de Gestión del Conocimiento.

Plan de aplicación para 2014-2015

- 29E.21 Sobre la base de las recomendaciones expuestas en el informe de la Junta de Auditores sobre la gestión de los asuntos relacionados con la tecnología de la información y las comunicaciones en la Secretaría (A/67/651 y Add.1), de otras decisiones adoptadas por la dirección de la Organización, y, en concreto, los párrafos 11, 12 y 14 de la resolución 67/254 de la Asamblea General, el Secretario General someterá una estrategia revisada de TIC al examen de la Asamblea a más tardar en el sexagésimo noveno período de sesiones.

Iniciativa 4: Creación de una infraestructura de tecnología de la información y las comunicaciones flexible

Sinopsis del proyecto

- 29E.22 En el informe del Secretario General sobre iniciativas relativas a la tecnología de la información y las comunicaciones a nivel institucional para la Secretaría de las Naciones Unidas (A/66/94), los proyectos que se habían presentado para su estudio por los Estados Miembros con los títulos “Simplificar los centros de datos” y “Enfoque unificado para un plan de recuperación en casos de desastre y continuidad de las operaciones” fueron reformulados dentro de una iniciativa integrada llamada “Creación de una infraestructura de TIC flexible”, que, al tratarse de un enfoque unificado, incluía la propuesta de establecer dos centros de datos institucionales para hospedar a todas las aplicaciones institucionales, como Umoja, el correo electrónico, Inspira, iNeed y el sistema de gestión de la identidad institucional, de forma centralizada, consolidando así la infraestructura y los recursos de apoyo para las aplicaciones y logrando a la vez reducciones de costos mediante economías de escala. El centro de datos principal está situado en Brindisi y el centro secundario en Valencia. A fin de reducir costos, se potenciará la infraestructura básica del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno que existe en esos lugares, como la electricidad, la refrigeración, el espacio de almacenamiento, la infraestructura de redes y los enlaces de telecomunicaciones, mediante el uso de un modelo de pago según uso. Estos dos centros de datos, que funcionan en lugares distintos, junto con las aplicaciones diseñadas, son consonantes con el modelo de recuperación en casos de desastre y continuidad de las operaciones de la Organización y prestan un nivel mucho mayor de flexibilidad a los servicios de hospedaje informático.

Pertinencia en relación con Umoja y la implantación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público

- 29E.23 Existe una relación directa entre, por un lado, la planificación y la implantación de los centros de datos institucionales y, por el otro, la implantación de Umoja y las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (IPSAS). El enfoque del centro de datos institucionales fue desarrollado como consecuencia directa de la necesidad cada vez mayor de sistemas institucionales que resolvieran las necesidades de la Organización, tales como Umoja e IPSAS. Este enfoque pretende asegurar la velocidad y la fiabilidad del acceso a estos sistemas con los menores costos y riesgos posibles.
- 29E.24 Ambas instalaciones institucionales se hallan entre los mejores centros de datos del mundo y disponen de capacidad suficiente para gestionar los requisitos de Umoja. La Oficina y el equipo de Umoja han estado trabajando de forma conjunta para asegurar una respuesta oportuna y adecuada a las necesidades de implantación de Umoja. Como resultado, en los centros de datos institucionales hay reservada actualmente una serie de servidores de alta gama que permite el acceso remoto seguro que requiere Umoja.
- 29E.25 Se prevé que en los centros de datos institucionales se hospeden también otras aplicaciones necesarias para interfaces e interoperabilidad con Umoja. El almacenaje de la información institucional en ambos centros de datos reporta beneficios a la Organización desde el punto de vista de la recuperación en casos de desastre y la continuidad de las operaciones, pues si el centro de Brindisi queda inoperante, la aplicación aún estará totalmente disponible para los usuarios desde el centro de Valencia. Con el enfoque del centro de datos institucional, se crea un entorno de gran disponibilidad que satisfará las necesidades actuales y futuras de la Organización.

Progreso hasta la fecha, incluida la obtención de beneficios

- 29E.26 En 2011 y 2012, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones adquirió e instaló la infraestructura fundamental del servicio para establecer los centros de datos institucionales. Actualmente, la infraestructura fundamental está disponible, y abarca la infraestructura que soporta la conectividad remota segura, la gestión de la base de datos y la asignación de servidores virtuales. En los centros también hay una aplicación institucional, iNeed, parcialmente desplegada. La Oficina trabaja actualmente con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno para proporcionar conexión a Internet, un prerequisite para la mayoría de aplicaciones institucionales. En paralelo, el Servicio de Gestión de la Infraestructura de la Oficina está trabajando con sus clientes de los departamentos y oficinas para desplegar otras aplicaciones en los centros de datos institucionales. En este momento, los centros no disponen de capacidad para el despliegue de servidores físicos.

Plan de aplicación para 2014-2015

- 29E.27 La Oficina continuará la planificación y la migración de las aplicaciones institucionales a los nuevos centros de datos institucionales, haciendo gran hincapié en la flexibilidad, es decir, la recuperación en casos de desastre y la continuidad de las operaciones. Gracias a nuevas tecnologías, como los enlaces de comunicación de alta velocidad entre el centro tecnológico principal de la Sede y el centro de Valencia, y a otras mejoras de las telecomunicaciones, como la red de área extendida (WAN), se mejorará notablemente la conectividad entre las oficinas separadas de la Sede, los organismos del sistema de las Naciones Unidas, las misiones de mantenimiento de la paz y la propia Sede. Con ello será posible seguir consolidando los servicios mediante estos centros de datos, lo que asegurará el apoyo adecuado que resulta vital para el despliegue de Umoja y otras aplicaciones institucionales.

Centro de datos secundario

- 29E.28 El centro de datos secundario, ubicado en Piscataway, Nueva Jersey (Estados Unidos de América), entró en funciones en el cuarto trimestre de 2009 como emplazamiento local para la recuperación en casos de desastre tanto de la Sede de las Naciones Unidas como del centro tecnológico del Jardín Norte, y también para la continuidad de las operaciones de la Sede. El centro de datos secundario también presta servicios de recuperación tras los desastres para aplicaciones fundamentales y vitales de la Sede, tanto locales como institucionales, como el IMIS, el servicio de correo electrónico Lotus Notes y el servicio de BlackBerry.
- 29E.29 La información actualizada más reciente sobre los avances en el establecimiento del centro de datos secundario, incluidas las necesidades de recursos para el bienio 2012-2013, se consignó en el informe del Secretario General sobre el sistema de gestión de la resiliencia institucional del marco de gestión de emergencias (A/66/516) y se presentó para su estudio por la Asamblea General durante su sexagésimo sexto período de sesiones en diciembre de 2011. Sobre la base de ese informe, la Asamblea decidió, en el párrafo 7 de la parte I de su resolución 66/247, aprobar la prórroga del contrato de arrendamiento del centro de datos secundario por 30 meses después del 31 de diciembre de 2011 y la adquisición de programas informáticos para mantener los planes de preparación para situaciones de emergencia y el sistema de recuento del personal, y decidió además no aprobar recursos adicionales a este respecto.
- 29E.30 La Oficina está llevando a cabo un análisis de costos y beneficios para determinar si es eficaz mantener el centro de datos secundario, en comparación con un emplazamiento alternativo, por ejemplo, el centro de datos institucionales de Valencia. El análisis se está realizando en el marco de la implantación de la infraestructura de Umoja.

29E.31 Con arreglo a la resolución 58/269 de la Asamblea General, los recursos que se destinarán a supervisión y evaluación ascenderían a 47.300 dólares, que representan un total de 2,5 meses de trabajo de personal del Cuadro Orgánico de categoría P-5 para el bienio, suma que se obtendrá de los recursos del presupuesto ordinario.

A. Dirección y gestión ejecutivas

Recursos necesarios (antes del ajuste): 6.501.800 dólares

29E.32 La responsabilidad de la dirección y gestión ejecutivas corresponde a la Oficina del Oficial Principal de Tecnología de la Información. Con el fin de cumplir sus obligaciones en cuanto a la dirección y gestión ejecutivas y la gestión general de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, la Oficina del Oficial Principal de Tecnología de la Información ayuda en la planificación estratégica y la gestión generales; coordina los trabajos de las dependencias orgánicas internas y sirve de enlace con los jefes de tecnología de la información y las comunicaciones de otros departamentos y oficinas de las Naciones Unidas y lugares de destino.

Cuadro 29E.7

Objetivos para el bienio, logros previstos, indicadores de progreso y medidas de la ejecución

Objetivo de la Organización: Lograr que se cumplan cabalmente los mandatos legislativos y se apliquen las políticas y los procedimientos de las Naciones Unidas con respecto a la gestión del programa de trabajo y de los recursos humanos y financieros

Logros previstos de la Secretaría

Indicadores de progreso

a) Gestión eficaz del programa de trabajo

a) Prestación oportuna de resultados y servicios

Medidas de la ejecución

(Porcentaje de resultados y servicios prestados con puntualidad)

2010-2011: 70%

Estimación 2012-2013: 74%

Objetivo para 2014-2015: 78%

b) Mayor puntualidad en la presentación de la documentación

b) Mayor porcentaje de la documentación anterior al período de sesiones presentada en el plazo establecido

Medidas de la ejecución

2010-2011: 95%

Estimación 2012-2013: 100%

Objetivo para 2014-2015: 100%

c) Mayor coherencia de las políticas en la gestión de las actividades de tecnología de la información y las comunicaciones de las Naciones Unidas

c) Mayor número de actividades de TIC realizadas en colaboración con otras entidades, como la Red de TIC del Comité de Alto Nivel sobre Gestión de la Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación y otras dependencias de TIC en la Sede, en oficinas alejadas de la Sede y en comisiones regionales

Medidas de la ejecución

2010-2011: no se aplica

Estimación 2012-2013: 10

Objetivo para 2014-2015: 15

Factores externos

29E.33 Se prevé alcanzar los objetivos y logros previstos del componente de dirección y gestión ejecutivas siempre que todos los interesados ofrezcan su cooperación y apoyo plenos a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en la aplicación de las políticas y estrategias de tecnología de la información y las comunicaciones.

Productos

29E.34 Las actividades y los productos del bienio 2014-2015 (presupuesto ordinario) serán los siguientes:

- a) Representación del Secretario General en las reuniones de los órganos intergubernamentales de las Naciones Unidas sobre diversas cuestiones de tecnología de la información y las comunicaciones siempre que sea necesario;
- b) Cooperación con otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas en lo concerniente a un enfoque común de la tecnología de la información y las comunicaciones, incluidas contribuciones a las actividades del Comité de Alto Nivel sobre Gestión y sus mecanismos para cuestiones de tecnología de la información y las comunicaciones;
- c) Definición de políticas y procedimientos de tecnología de la información y las comunicaciones para toda la Secretaría, promulgados por medio de boletines del Secretario General e instrucciones administrativas;
- d) Definición y aplicación de una estrategia mundial de seguridad de la información y formulación de un conjunto de políticas en el problemático marco de posibles amenazas a la seguridad cibernética;
- e) Seguimiento y coordinación de las actividades de la Oficina para garantizar su buen funcionamiento y el enlace con los departamentos y oficinas a los que presta servicios;
- f) Orientación estratégica y supervisión técnica de la ejecución de iniciativas y servicios de tecnología de la información y las comunicaciones en toda la Organización.

29E.35 La distribución de recursos para la dirección y gestión ejecutivas se desglosa en el cuadro 29E.8.

Cuadro 29E.8

Recursos necesarios: Dirección y gestión ejecutivas

Categoría	Recursos (miles de dólares EE.UU.)		Puestos	
	2012-2013	2014-2015	2012-2013	2014-2015
		(antes del ajuste)		
Presupuesto ordinario				
Relacionados con puestos	3 981,4	3 825,6	18	17
No relacionados con puestos	2 892,3	2 676,2	–	–
Total	6 873,7	6 501,8	18	17

29E.36 La suma de 6.501.800 dólares, que supone una reducción neta de 371.900 dólares, sirve para sufragar 17 puestos (1 SsG, 2 P-5, 1 P-3, 2 de Servicios Generales (categoría principal) y 11 de Servicios Generales (otras categorías)) en la Oficina del Oficial Principal de Tecnología de la Información (3.825.600 dólares) e incluye recursos no relacionados con puestos (2.676.200 dólares).

29E.37 La reducción neta de 371.900 dólares se debe a la propuesta de redistribución de un puesto de Servicios Generales (otras categorías) de la sección 29E, Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, en la sección 29A, Oficina del Secretario General Adjunto de Gestión, del proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2014-2015, con el fin de apoyar el cumplimiento de la decisión que la Asamblea General formuló en su resolución 66/246 de colocar a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones bajo la égida del Departamento de Gestión, con efecto a partir del 1 de enero de 2012 (155.800 dólares) y otras reducciones (216.100 dólares), en consonancia con los cambios en los recursos reflejados en el informe del Secretario General sobre el esbozo del presupuesto para el bienio 2014-2015, y el cuadro 29E.6, partida 1, “Ajuste de las prioridades de los recursos para lograr sinergias mayores entre la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y su dependencia orgánica superior, la Oficina Ejecutiva del Departamento de Gestión”, del presente informe.

B. Programa de trabajo

29E.38 La distribución de recursos para el programa de trabajo se desglosa en el cuadro 29E.9.

Cuadro 29E.9

Recursos necesarios por subprograma

	Recursos (miles de dólares EE.UU.)		Puestos	
	2012-2013	2014-2015	2012-2013	2014-2015
		(antes del ajuste)		
Presupuesto ordinario ^a				
5. Gestión estratégica y coordinación de la tecnología de la información y las comunicaciones	6 712,5	6 712,5	16	16
6. Actividades en materia de tecnología de la información y las comunicaciones	64 263,6	59 478,2	103	103
Subtotal	70 976,1	66 190,7	119	119

	Recursos (miles de dólares EE.UU.)		Puestos	
	2012-2013	2014-2015	2012-2013	2014-2015
	<i>(antes del ajuste)</i>			
Otros recursos prorrateados	13 978,5	14 423,7	14	14
Recursos extrapresupuestarios	21 863,3	23 771,2	12	12
Total	106 817,9	106 385,6	145	145

^a Los subprogramas 1 a 4 del programa 25 no son competencia de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

Subprograma 5 Gestión estratégica y coordinación de la tecnología de la información y las comunicaciones

Recursos necesarios (antes del ajuste): 6.712.500 dólares

29E.39 La responsabilidad sustantiva del subprograma corresponde al Servicio de Gestión Estratégica. El subprograma se ejecutará de conformidad con la estrategia propuesta que se detalla en el subprograma 5, Gestión estratégica y coordinación de la tecnología de la información y las comunicaciones, del programa 25, Servicios de gestión y de apoyo, del plan por programas bienal para el período 2014-2015.

Cuadro 29E.10

Objetivos para el bienio, logros previstos, indicadores de progreso y medidas de la ejecución

Objetivo de la Organización: Asegurar el logro eficiente, eficaz y transparente de los objetivos estratégicos de la organización aprovechando la tecnología de la información y las comunicaciones

Logros previstos de la Secretaría

Indicadores de progreso

a) Mejorar la gestión de los conocimientos, la gestión de los recursos y la gestión de la infraestructura

a) i) Mayor número de aplicaciones, servicios e infraestructuras comunes que se facilitan gracias a los programas de gestión de los conocimientos, gestión de los recursos y gestión de la infraestructura

Medidas de la ejecución

2010-2011: 35

Estimación 2012-2013: 37

Objetivo para 2014-2015: 39

ii) Mayor número de estudios generales de viabilidad que cumplen con los procesos de gobernanza establecidos

Medidas de la ejecución

2010-2011: 27

Estimación 2012-2013: 29

Objetivo para 2014-2015: 31

	iii) Mayor número de sistemas e infraestructuras que se consolidan en los centros de datos institucionales <i>Medidas de la ejecución</i> 2010-2011: 1 Estimación 2012-2013: 10 Objetivo para 2014-2015: 15
b) Utilización de los recursos de TIC optimizada con arreglo a normas comunes	b) Mayor número de normas, directrices y procedimientos de TIC comunes a toda la Organización que se aplican <i>Medidas de la ejecución</i> 2010-2011: 111 Estimación 2012-2013: 140 Objetivo para 2014-2015: 150
c) Mejor coordinación, colaboración y coherencia dentro del sistema de las Naciones Unidas en todas las cuestiones relacionadas con la TIC	c) Mayor número de iniciativas de armonización de todo el sistema <i>Medidas de la ejecución</i> 2010-2011: 1 Estimación 2012-2013: 2 Objetivo para 2014-2015: 3

Factores externos

- 29E.40 Se prevé que el subprograma alcance sus objetivos y los logros previstos siempre que todos los interesados ofrezcan su cooperación y apoyo plenos a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en la aplicación de las políticas y estrategias de TIC.

Productos

- 29E.41 Las actividades y los productos del bienio 2014-2015 (presupuesto ordinario) serán los siguientes:
- Mantenimiento de estructuras adecuadas de gestión y gobernanza de la TIC;
 - Mantenimiento de la estrategia de TIC de la Secretaría y de las estrategias de gestión de los conocimientos, gestión de los recursos y gestión de la infraestructura;
 - Contribución a las actividades del Comité de Alto Nivel sobre Gestión de la Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación y la Red de Tecnología de la Información y las Comunicaciones;
 - Mayor número de necesidades operacionales atendidas con aplicaciones institucionales;
 - Mantenimiento de los marcos de seguridad de la información y de estructura institucional;
 - Establecimiento y aplicación de un marco de gestión de servicios de TIC.
- 29E.42 La distribución de recursos para el subprograma 5 se desglosa en el cuadro 29E.11.

Cuadro 29E.11

Recursos necesarios: subprograma 5

Categoría	Recursos (miles de dólares EE.UU.)		Puestos	
	2012-2013	2014-2015 (antes del ajuste)	2012-2013	2014-2015
	Presupuesto ordinario			
Relacionados con puestos	4 773,3	4 773,3	16	16
No relacionados con puestos	1 939,2	1 939,2	–	–
Total	6 712,5	6 712,5	16	16

29E.43 La suma de 6.712.500 dólares sirve para sufragar 16 puestos (1 D-1, 2 P-5, 5 P-4, 3 P-3 y 5 de Servicios Generales (otras categorías)) en el Servicio de Gestión Estratégica (4.773.300 dólares) e incluye recursos no relacionados con puestos (1.939.200 dólares).

**Subprograma 6
Actividades en materia de tecnología de la información
y las comunicaciones**

Recursos necesarios (antes del ajuste): 59.478.200 dólares

29E.44 La responsabilidad sustantiva del subprograma corresponde a la División de Gestión de Programas. El subprograma se ejecutará de conformidad con la estrategia propuesta que se detalla en el subprograma 6, Actividades en materia de tecnología de la información y las comunicaciones, del programa 25, Servicios de gestión y de apoyo, del plan por programas bienal para el período 2014-2015.

Cuadro 29E.12

Objetivos para el bienio, logros previstos, indicadores de progreso y medidas de la ejecución

Objetivo de la Organización: Garantizar el logro de los objetivos funcionales y operacionales de la Organización de manera eficiente, efectiva y transparente mediante la utilización de la tecnología de la información y las comunicaciones

Logros previstos de la Secretaría

Indicadores de progreso

a) Mayor capacidad de la Organización para la gestión de sus actividades

a) i) Mayor número de servicios sustantivos automatizados o mejorados por proyectos de tecnología de la información y las comunicaciones

Medidas de la ejecución

2010-2011: 6

Estimación 2012-2013: 7

Objetivo para 2014-2015: 8

	<p>ii) Mayor porcentaje de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones mejorados o automatizados</p> <p><i>Medidas de la ejecución</i></p> <p>2010-2011: 20%</p> <p>Estimación 2012-2013: 24%</p> <p>Objetivo para 2014-2015: 29%</p>
	<p>iii) Porcentaje de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones que alcanzan los niveles convenidos</p> <p><i>Medidas de la ejecución</i></p> <p>2010-2011: 99,5%</p> <p>Estimación 2012-2013: 100%</p> <p>Objetivo para 2014-2015: 100%</p>
<p>b) Mejor adaptación de los procesos de prestación de servicios estandarizados y ejecución de proyectos a las mejores prácticas</p>	<p>b) Mayor número de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones prestados con niveles de madurez más elevados, de conformidad con lo establecido en los marcos de mejores prácticas (Organización Internacional de Normalización (ISO), la metodología de la Biblioteca de Infraestructura de la Tecnología de la Información, o los Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT))</p> <p><i>Medidas de la ejecución</i></p> <p>2010-2011: 37</p> <p>Estimación 2012-2013: 39</p> <p>Objetivo para 2014-2015: 41</p>

Factores externos

- 29E.45 Se prevé que el subprograma alcance sus objetivos y logros previstos: a) si bien la evolución de la tecnología y las novedades en las industrias conexas tal vez exija que se hagan ajustes en los proyectos de TIC correspondientes; y b) siempre y cuando los interesados cumplan sus responsabilidades y obligaciones y cooperen plenamente para lograr los objetivos de las estrategias y políticas de las TIC.

Productos

- 29E.46 Las actividades y los productos finales del bienio 2014-2015 (presupuesto ordinario) serán los siguientes:
- a) Productos de gestión de los conocimientos:

- i) Apoyo operacional: Apoyo cotidiano para los servicios relacionados con la gestión de los conocimientos prestados por la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, como iSeek, el Sistema de Archivo de Documentos, la gestión de documentos y entornos de colaboración, entre otros;
 - ii) Nuevas tecnologías y desarrollo:
 - a. Establecimiento de fondos de gestión de documentos compartidos y registros;
 - b. Aplicación de una infraestructura y políticas y procedimientos para apoyar la digitalización;
 - iii) Actividades de coordinación:
 - a. Coordinación de servicios relativos a la digitalización del plan maestro de mejoras de infraestructura;
 - b. Coordinación de servicios de búsqueda institucionales para un.org, el Sistema de Archivo de Documentos y los fondos documentales;
 - c. Coordinación, gestión y entrega de sitios web para las misiones permanentes de los Estados Miembros ante las Naciones Unidas en Nueva York;
- b) Productos de gestión de los recursos:
- i) Apoyo operacional:
 - a. Programación y aplicación de cambios normativos que afectan al IMIS, incluidos cambios relativos a las IPSAS hasta el lanzamiento de Umoja;
 - b. Prestación de apoyo de niveles 2 y 3 al IMIS;
 - c. Garantía de la integridad y la unidad de la arquitectura de las bases de datos;
 - d. Mantenimiento del sistema central de presentación de informes y del acceso óptimo a la información y evolución del mecanismo de presentación de informes, teniendo en cuenta la tecnología moderna y las nuevas necesidades de todos los lugares de destino;
 - e. Mejora de la aplicación de distribución central de programas informáticos para que actualice automáticamente los puestos de trabajo de los usuarios con las últimas versiones de los programas;
 - f. Prestación de apoyo a todos los sistemas de gestión de recursos desarrollados por la Oficina, que constan de más de 30 aplicaciones de automatización de procesos usadas actualmente en toda la Secretaría;
 - ii) Nuevas tecnologías y desarrollo:
 - a. Prestación de apoyo a la migración de datos de sistemas antiguos a Umoja;
 - b. Desarrollo de interfaces de datos entre los sistemas antiguos y Umoja;
 - c. Diseño de interfaces del IMIS con el sistema de gestión de activos de mantenimiento de la paz como parte del cumplimiento de las IPSAS;
 - d. Implantación de aplicaciones de gestión de servicios en los departamentos y oficinas;
 - e. Implantación de programas informáticos de usuarios para Umoja;

- f. Desarrollo de soluciones de gestión de recursos que sean comunes a la Sede y las misiones sobre el terreno, es decir, aplicaciones institucionales de gestión de las relaciones con los clientes;
- iii) Actividades de coordinación:
 - a. Coordinación del Grupo de Trabajo sobre Gestión de Recursos de la Secretaría con el fin de facilitar el intercambio de recursos y experiencias adquiridas;
 - b. Coordinación de la revisión de análisis de viabilidad para nuevos proyectos de tecnología de la información presentados a la Oficina por departamentos, oficinas y misiones sobre el terreno;
- c) Productos de gestión de la infraestructura:
 - i) Apoyo operacional:
 - a. Política: asegurar la conformidad con las políticas establecidas y las normas pertinentes del sector de todos los servicios de tecnología de la información y las comunicaciones prestados por la Oficina; garantizar la seguridad de la red para la infraestructura de tecnología de la información y las comunicaciones de la Secretaría, en consonancia con las normas de seguridad internacionales;
 - b. Conectividad: mantenimiento de la infraestructura mundial de telecomunicaciones que conecta la Sede de las Naciones Unidas con las oficinas situadas fuera de la Sede y las misiones de mantenimiento de la paz; expansión y mejora de los sistemas de correo electrónico, Internet e Intranet (en cooperación con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, según proceda);
 - c. Inversión de capital: mejora de la infraestructura de la red de la Sede de las Naciones Unidas para dotarla de una capacidad robusta, de modo que pueda ser utilizada por grupos de usuarios múltiples y numerosos, con necesidades diversas en cuanto a la transmisión de datos, voz y vídeo de importancia crítica para las misiones;
 - d. Seguridad de la información: evaluación periódica de los riesgos de seguridad de las operaciones y estructuras tecnológicas en la Sede de las Naciones Unidas y en las oficinas situadas fuera de la Sede, y protección de la red mediante el uso de antivirus y filtros precisos y de última generación para el correo basura;
 - e. Apoyo a los usuarios: prestación de apoyo técnico y operacional para servidores, computadoras personales y dispositivos móviles conectados a la red de la Sede de las Naciones Unidas; prestación de servicios de mensajería electrónica con mensajes de fax y servicios de télex y cablegrama;
 - ii) Nuevas tecnologías y desarrollo: implementación de tecnología y aplicaciones de gestión de la infraestructura;
 - iii) Actividades de coordinación:
 - a. Coordinación de la prestación de apoyo en materia de tecnología de la información y las comunicaciones a todas las misiones permanentes de los Estados Miembros y misiones de observación acreditadas ante las Naciones Unidas en Nueva York;

- b. Manejo y mantenimiento de unos 10.000 teléfonos, 2.000 teléfonos polycom y líneas de fax conectadas a la centralita de la Sede y respuesta a las peticiones de traslado y cambio de unos 4.500 usuarios;
- c. Manejo y mantenimiento de comunicaciones protegidas de mensajes y telefonía a nivel mundial entre todas las oficinas de las Naciones Unidas;
- d. Prestación de apoyo técnico y operacional a los usuarios del buzón telefónico de la Sede de las Naciones Unidas y apoyo técnico para telefonía móvil;
- e. Prestación de apoyo de infraestructura para todas las aplicaciones informáticas centrales, como el IMIS, el Sistema de Archivo de Documentos, el correo electrónico, Inspira, Internet y la Intranet;
- f. Respuesta a las peticiones de servicios de seguridad formuladas por usuarios en relación con el IMIS;
- g. Prestación de apoyo de infraestructura para todas las aplicaciones de departamentos en los centros de datos de la Sede y las aplicaciones institucionales en los centros de datos institucionales de Brindisi y Valencia.

Cuadro 29E.13

Recursos necesarios: subprograma 6

Categoría	Recursos (miles de dólares EE.UU.)		Puestos	
	2012-2013	2014-2015	2012-2013	2014-2015
		(antes del ajuste)		
Presupuesto ordinario				
Relacionados con puestos	27 569,7	27 569,7	103	103
No relacionados con puestos	36 693,9	31 908,5	–	–
Subtotal	64 263,6	59 478,2	103	103
Otros recursos prorrateados	13 978,5	14 423,7	14	14
Recursos extrapresupuestarios	21 863,3	23 771,2	12	12
Total	100 105,4	97 673,1	129	129

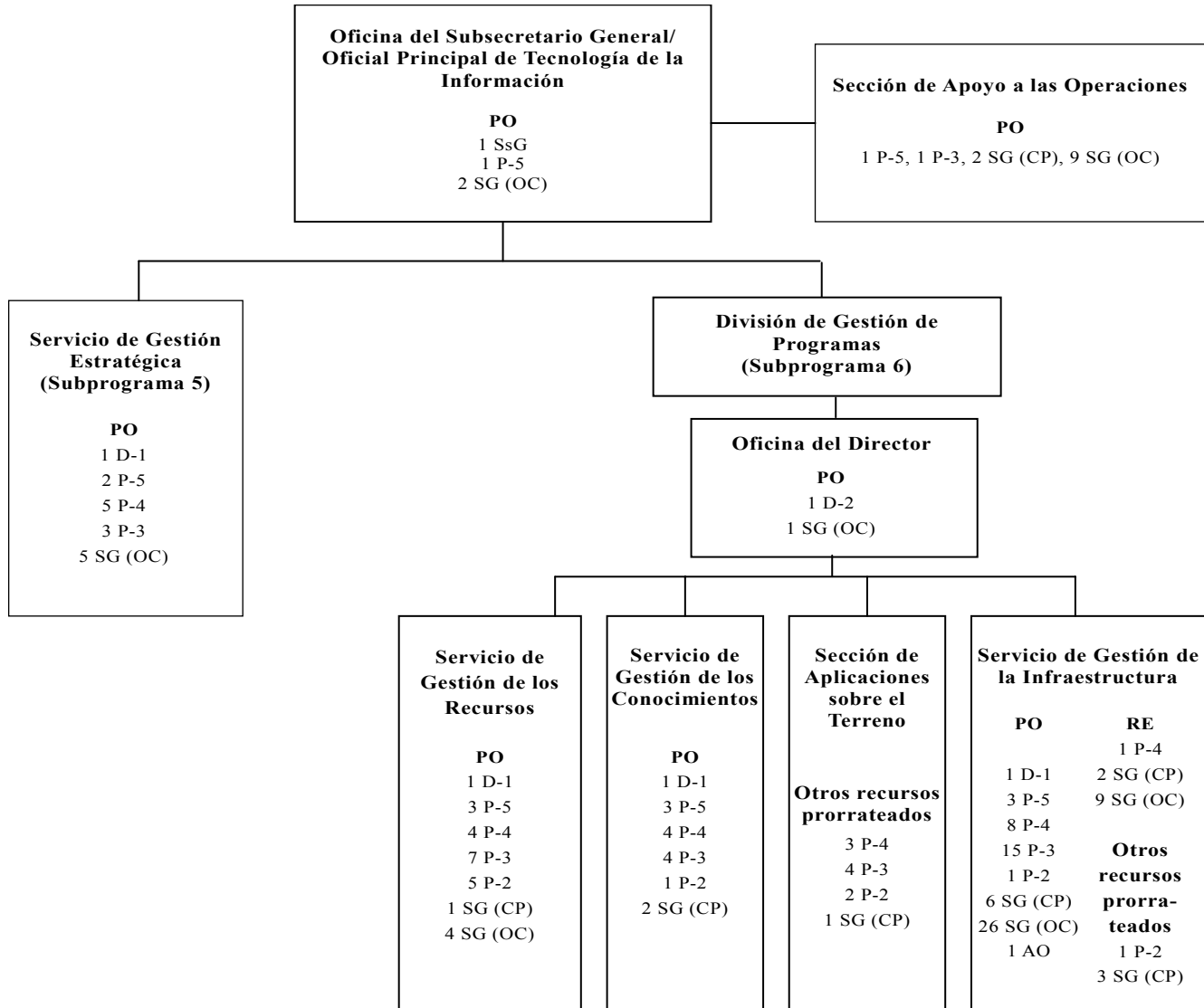
29E.47 La suma de 59.480.900 dólares, que supone una reducción de 4.785.400 dólares, comprende 27.569.700 dólares para sufragar 103 puestos (1 D-2, 3 D-1, 9 P-5, 16 P-4, 26 P-3, 7 P-2, 9 de Servicios Generales (categoría principal), 31 de Servicios Generales (otras categorías) y 1 de Artes y Oficios) en la División de Gestión de Programas, que supervisa las actividades de cuatro servicios, a saber, el Servicio de Gestión de Recursos, el Servicio de Gestión de Conocimientos, el Servicio de Gestión de Infraestructuras y el Servicio de Sistemas sobre el Terreno, y 31.908.500 dólares de recursos no relacionados con puestos.

29E.48 La reducción de 4.785.400 dólares en concepto de recursos no relacionados con puestos es consonante con los cambios en los recursos reflejados en el informe del Secretario General sobre el esbozo del presupuesto para el bienio 2014-2015, y el cuadro 29E.6, partida 2, “Ajuste de prioridades de recursos para lograr una mayor eficiencia mediante la racionalización de los flujos de trabajo”, del presente informe.

- 29E.49 Durante el bienio 2014-2015, se utilizarán recursos estimados por valor de 38.194.900 dólares (14.423.700 dólares y 23.771.200 dólares para otros recursos prorrateados y recursos extrapresupuestarios respectivamente) para complementar los recursos del presupuesto por programas destinados a:
- a) Prestar apoyo constante a las operaciones de mantenimiento de la paz en estrecha cooperación con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, centrándose en iniciativas estratégicas como la infraestructura de la TIC y la fijación de normas al respecto, la planificación y ejecución de mejoras importantes de la infraestructura sobre el terreno, la ejecución y el apoyo de aplicaciones en toda la Organización;
 - b) Desarrollar, aplicar y apoyar los sistemas aprobados por la Asamblea General en su resolución 63/262 y descritos en los informes del Secretario General sobre la inversión en una estrategia de la información y las comunicaciones para la Secretaría de las Naciones Unidas (A/62/793 y Corr.1 y Add.1) y sobre el presupuesto de la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio de 2013 y el 30 de junio de 2014 y entre el 1 de julio de 2014 y el 30 de junio de 2015, que representan las prioridades y necesidades en materia de gestión de la información institucional sobre el terreno.
- 29E.50 El aumento de 2.346.100 dólares frente a las estimaciones revisadas de 35.848.800 dólares para el bienio 2012-2013 se puede atribuir principalmente a la creación de un mecanismo de recuperación de gastos para proyectos de TIC previamente aprobados en operaciones de mantenimiento de la paz, en concreto el sistema institucional de gestión de la identidad y las soluciones de gestión de las relaciones con los clientes.
- 29E.51 Para el bienio 2012-2013, se propuso la suma total de 40.928.200 dólares: 20.588.000 dólares de otros recursos prorrateados y 20.340.200 dólares de recursos extrapresupuestarios (A/66/6 (Sect. 30)). Para 2012-2013 se estima una suma revisada de 35.848.800 dólares: 13.978.500 dólares de otros recursos prorrateados y 21.870.300 dólares de recursos extrapresupuestarios. La reducción estimada de 5.079.400 dólares se debe a que existe un menor compromiso organizacional a seguir desarrollando y reforzando soluciones institucionales tales como la gestión de los contenidos institucionales y la gestión de las relaciones con los clientes y a que en su lugar se ha adoptado un modelo de mantenimiento. Habida cuenta de que el sistema Galaxy ya no cuenta con apoyo, de que se han reducido los recursos para el portal institucional y de que ha habido demoras en la ejecución del proyecto de gestión del combustible, se prevé que disminuya el nivel estimado de contribuciones.

Anexo I

Organigrama y distribución de los puestos para el bienio 2014-2015



Anexo II

Resumen de las medidas de seguimiento adoptadas para aplicar las recomendaciones pertinentes de los órganos de supervisión

Breve descripción de la recomendación

Medidas adoptadas para aplicar la recomendación

Junta de Auditores

(A/67/651)

Gestión de los asuntos relacionados con la tecnología de la información y las comunicaciones en la Secretaría

La Administración debiera formular una nueva estrategia de TIC en consonancia con los objetivos de las Naciones Unidas y unas ambiciones realistas respecto de la transformación (párrs. 14-20).

Como se describe en el párrafo 20 del informe: “La Administración aceptó la recomendación de la Junta de que elaborara una nueva estrategia de TIC, incluidos una estrategia de información a nivel de las Naciones Unidas y un marco de arquitectura institucional, que describiera la forma en que la información y la tecnología apoyarían y beneficiarían a la Organización. Esa estrategia debiera estar en consonancia con los objetivos de las Naciones Unidas y con unas ambiciones realistas respecto de la transformación. Seguidamente, la Administración debiera hacer avances en la aplicación de la estrategia de TIC paralelamente a las reformas acordadas en el modelo operacional, la cultura y el enfoque de la Organización”.

En relación con lo anterior, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y el Departamento de Gestión se hallan inmersos en un proceso de revisión de la estrategia de TIC en 2013, en consulta con todos los interesados, incluido el personal directivo superior. Los resultados del proceso se presentarán a más tardar en el sexagésimo noveno período de sesiones de la Asamblea General.

La Junta está muy preocupada por que las Naciones Unidas carezcan de una política aprobada en materia de seguridad y por que no se hayan armonizado los entornos de seguridad a nivel de toda la Secretaría (párr. 99).

Como se describe en los párrafos 100 y 101 del informe: “La Administración aceptó la recomendación de la Junta de que fortaleciera las normas de TIC a nivel de toda la Secretaría con objeto de consolidar y apalancar el poder adquisitivo de TIC y utilizara esas normas para impulsar la armonización de la TIC como un precursor necesario para la consolidación de las aplicaciones e infraestructura de informática”.

Breve descripción de la recomendación

Medidas adoptadas para aplicar la recomendación

“La Administración aceptó la recomendación detallada sobre la seguridad de la TIC expuesta por la Junta en su memorando sobre el asunto dirigido al Presidente de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto”.

El Secretario General Adjunto del Departamento de Gestión ha asumido una función importante en la creación y la aplicación de una política de seguridad de la información para toda la Secretaría. En este sentido, se han esbozado los proyectos de una directriz de política de seguridad de la información y varias políticas sustantivas, los cuales se hallan en fase de consultas y examen, tal y como se ha informado al Comité de Gestión. Se ha elaborado un plan de acción para subsanar las carencias más urgentes, plan que se pondrá en práctica durante 2013.

Además, la Oficina ha dado prioridad a los recursos adicionales para el desarrollo y la puesta en práctica de un programa de arquitectura institucional y políticas conexas.

Gestión de la tecnología de la información y las comunicaciones en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas

Dependencia Común de Inspección

(A/67/119)

Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían asegurarse de que el comité de gobernanza de la TIC o su equivalente esté integrado por los directores de operaciones de mayor categoría, en representación de todos los servicios principales de la organización, y presidido por un director ejecutivo, preferiblemente a nivel de subdirector de la organización o su equivalente (recomendación 1).

Luego de que la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones fue colocada bajo la égida del Departamento de Gestión en 2012, el Secretario General Adjunto y la Oficina Ejecutiva del Departamento de Gestión han asumido una función activa en la revisión de la estrategia de TIC. Se han señalado varios asuntos a la atención del Comité de Gestión, presidido por el Jefe de Gabinete, que actúa en nombre del Secretario General. El Comité ha revisado y examinado asuntos de seguridad y de política de TIC.

Continuidad de las operaciones en el sistema de las Naciones Unidas

Dependencia Común de Inspección

(A/67/83)

Basándose en las propuestas presupuestarias de los jefes ejecutivos, los órganos legislativos de las organizaciones de las Naciones Unidas deberían proporcionar los recursos financieros y humanos necesarios para la aplicación, la

Inmediatamente tras el huracán Sandy, en octubre de 2012, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones trabajó con varios departamentos y oficinas de la Secretaría para poner en práctica la experiencia

<i>Breve descripción de la recomendación</i>	<i>Medidas adoptadas para aplicar la recomendación</i>
<p>vigilancia permanente, el mantenimiento y la actualización de los planes de continuidad de las operaciones aprobados que se hayan preparado con arreglo a la política/estrategia de continuidad de las operaciones de la organización (recomendación 7).</p>	<p>adquirida y puso en marcha medidas de mitigación para hacer frente a posibles situaciones de desastre. Además, la Oficina ha dado prioridad a los recursos internos para el desarrollo de planes de recuperación y continuidad operacional en casos de desastre y su comprobación periódica. Además, la Oficina está llevando a cabo un análisis de costos y beneficios para determinar si es eficaz mantener el centro de datos secundario, ubicado en Piscataway (Nueva Jersey), en comparación con un emplazamiento alternativo, como el centro de datos institucionales en Valencia. Estas medidas se están realizando en el marco de la implantación de la infraestructura de Umoja.</p>

Auditoría de gobernanza y gestión estratégica en la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Oficina de Servicios de Supervisión Interna (AT2011/517/01)

La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones debe finalizar y comprobar los planes de recuperación en casos de desastre y continuidad de las operaciones de TIC en toda la Organización (párr. 35).

La Oficina ha concedido prioridad a recursos adicionales con el único fin de desarrollar planes de recuperación en casos de desastre y continuidad de las operaciones de TIC. Tras el huracán Sandy, se ha puesto en práctica la experiencia adquirida, así como las medidas y los procedimientos de mitigación. Se han concentrado, además, esfuerzos sostenidos en la comprobación y la mejora continua.

La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones debe completar la estructura institucional y poner en marcha mecanismos para supervisar y apoyar la adopción de políticas, procedimientos y directrices técnicas, y asegurar su adopción en toda la Organización, empezando por las iniciativas de la estrategia de TIC (párr. 57).

En 2012, la Oficina estableció la Junta de Examen de la Arquitectura y asignó recursos internos adicionales con el fin de normalizar la arquitectura institucional. La Junta ha examinado y aprobado un conjunto de normas y en la actualidad celebra reuniones mensuales.

Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (A/66/7)

Teniendo en cuenta la magnitud de los recursos que dedica la Organización a TIC y la importancia estratégica de garantizar una coherencia general en la utilización de los recursos, la Comisión Consultiva recomienda que en la introducción al proyecto de presupuesto por programas se incluya un

a) El cuadro del fascículo Prólogo e Introducción (sinopsis sobre tecnología de la información) y el cuadro 4 de la información complementaria serán actualizados para incluir los recursos de información y tecnología de carácter extrapresupuestario y otros recursos prorrateados. Se añadirá una indicación al

Breve descripción de la recomendación

Medidas adoptadas para aplicar la recomendación

cuadro completo de la totalidad de recursos que se proponen para TIC, con un desglose de los recursos por sección del presupuesto y diferenciando las diversas fuentes de financiación. Además, se debería incluir información sobre la utilización de los recursos propuestos, incluidos los gastos relacionados con necesidades operacionales en curso, la ejecución de proyectos de TIC y los créditos para acuerdos sobre el nivel de los servicios con la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones u otros proveedores de servicios de TIC. También se deben incluir estimaciones sobre ingresos adicionales de recuperación de los costos disponibles para el proveedor de servicios de TIC mediante los acuerdos sobre el nivel de los servicios (párr. 116).

La Comisión Consultiva recomienda además que en las futuras presentaciones del presupuesto se incluya, independientemente de la fuente de financiación, un plan claro de TIC para cada sección del presupuesto que contenga propuestas para la ejecución de proyectos de TIC junto con información sobre los resultados previstos y los beneficios que se obtendrían al invertir en esos proyectos. Esos planes se deberían preparar de conformidad con la estrategia de TIC para la Secretaría en su conjunto. Esa información se debería incluir en la sinopsis de los respectivos fascículos del presupuesto (párr. 117).

La Comisión destaca la necesidad de asegurar que todas las propuestas relacionadas con la TIC sean coherentes y estén conformes a la estrategia de TIC aprobada por la Asamblea General en su resolución 63/262. Reitera su recomendación de que la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General y la Oficina de Tecnología

cuadro para señalar la suma total de recursos en el presupuesto de TIC para operaciones de mantenimiento de la paz;

b) La información sobre recuperación de los gastos (acuerdos sobre el nivel de los servicios) solo tiene en cuenta a Nueva York. El anexo III del fascículo dedicado a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones expone con detalle el nivel general de gastos durante el bienio 2010-2011 derivados de la recuperación de los gastos, así como las estimaciones para los bienios 2012-2013 y 2014-2015 por departamento y el uso de la recuperación de gastos por fuente de financiación.

Cada departamento debe presentar el estado de sus proyectos de TIC cuyo valor se estime en más de 250.000 dólares, así como los proyectos institucionales, por ejemplo, la planificación de recursos institucionales, en su fascículo respectivo del presupuesto por programas. La sección 29E, Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, está proporcionando información actualizada sobre proyectos aprobados por la Asamblea General en su resolución 66/246 de 24 de diciembre de 2011, por ejemplo, la iniciativa 1, Mejoramiento de la gestión institucional de la TIC; y la iniciativa 4, Creación de una infraestructura de TIC flexible. Trimestralmente, la Oficina de Gestión de Proyectos de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones informa sobre todos los proyectos, tanto los que empiezan como los que continúan, y los examina para asegurar su conformidad con la estrategia general de TIC.

En el marco del estudio de las propuestas para el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2014-2015, se solicitó a los departamentos y las oficinas que presentaran nuevas iniciativas de TIC, incluyendo un análisis de viabilidad, según el caso, a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones para su estudio por los grupos

Breve descripción de la recomendación

de la Información y las Comunicaciones colaboren estrechamente para asegurar que se establezcan los procedimientos presupuestarios adecuados que corresponda y estos se cumplan plenamente en el futuro (párr. 118).

La Comisión Consultiva opina que el presupuesto debe ser totalmente transparente en lo relativo a los ingresos disponibles para la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones derivados de la recuperación de los gastos, incluida la información sobre las sumas pagadas por los diversos departamentos y oficinas y cualquier otra entidad en concepto de servicios de TIC. También se debe proporcionar información sobre la utilización de esos recursos por la Oficina, incluso para la financiación de los puestos en la Oficina. En este sentido, la Comisión también considera que los ingresos puestos a disposición de la Oficina mediante la recuperación de los gastos deben presentarse en una categoría aparte en la sinopsis de la sección del presupuesto. La Comisión Consultiva reitera además que la información sobre la base del cálculo de precios y costos de esos servicios debe ponerse a disposición de los departamentos clientes (párr. VIII.144).

Medidas adoptadas para aplicar la recomendación

de trabajo correspondientes, como los de gestión de la infraestructura, gestión del conocimiento y gestión de recursos. Como resultado de este proceso, la Oficina estudió y aprobó 13 análisis de viabilidad.

El anexo III del presente documento ofrece una sinopsis completa de los ingresos de los que dispone la Oficina derivados de la recuperación de gastos, con las sumas abonadas por los departamentos y las oficinas mediante la habilitación de créditos directa o la facturación a los clientes. Se ofrece información sobre las tres fuentes principales de ingresos por recuperación de gastos de las que dispone la Oficina, a saber, la cuenta especial para gastos de servicios de tecnología de la información y las telecomunicaciones en la Sede, los servicios de asistencia a usuarios y otros servicios de asistencia al usuario final en el lugar de trabajo y aplicaciones y servicios de hospedaje informático.

Anexo III

Ingresos disponibles para la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en Nueva York derivados de la recuperación de los gastos durante el bienio 2012-2013

Sinopsis

- AIII.1 La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones presta una gran variedad de servicios de TIC a distintos departamentos y oficinas y demás entidades de las Naciones Unidas que se sufragan mediante mecanismos establecidos de recuperación de gastos. El cuadro A.III.1 que figura más adelante ofrece una sinopsis de los ingresos relativos a la gran variedad de servicios de TIC prestados a los departamentos, las oficinas y demás entidades de las Naciones Unidas en régimen de recuperación de gastos ordenados por código de financiación y por sección, recibidos bien por habilitación de créditos, bien por facturación. El cuadro A.III.2 proporciona información sobre el uso de estos recursos por la Oficina, incluido su uso para sufragar puestos en la Oficina.
- AIII.2 Las estimaciones de 2012-2013 y 2014-2015 se basan en los inventarios existentes y los precios de los servicios aplicables a los bienios 2012-2013 y 2014-2015. Las cuentas de recuperación de gastos se describen a continuación.
- a) **Cuenta especial para gastos de servicios de tecnología de la información y las telecomunicaciones en la Sede.** La cuenta especial se financia en parte con cargo al presupuesto por programas y mediante una tasa por línea telefónica ordinaria que se cobra a todos los departamentos y las oficinas que las usan. La cuenta especial cubre, entre otros, los gastos de alquiler de líneas de conexión entre la Sede y una parte de las líneas satélite y los costos fijos del sistema telefónico y sufraga 12 puestos (1 P-4, 2 de Servicios Generales (categoría principal), 9 de Servicios Generales (otras categorías)), y la prestación de servicios de comunicaciones ininterrumpidos 24 horas al día los siete días de la semana para la Secretaría, el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y el personal directivo superior de la Sede. El componente de costo variable está relacionado con las facturas de proveedores de servicios de telecomunicaciones a los departamentos y oficinas que son sus clientes en concepto de llamadas de larga distancia, tarifas de compañías telefónicas por servicios prestados, servicios de telefonía móvil para teléfonos y dispositivos móviles y teléfonos por satélite, entre otros;
 - b) **Servicios de asistencia y otros servicios para usuarios en el lugar de trabajo.** La financiación de esta cuenta procede de los presupuestos propios de los departamentos y se basa en el número de cuentas de usuario que solicita cada departamento, así como el paquete de servicios para ordenadores personales acordado entre la Oficina y el cliente (departamento u oficina correspondiente). Existen tres niveles distintos de servicios, A, B y C, que proporcionan diferentes niveles de apoyo a los diversos departamentos y oficinas que son clientes, como la administración completa de la red local (LAN) y el apoyo técnico especial *in situ*. El nivel C representa el acuerdo de servicios menos onerosos y comprende el mínimo esencial para conectar un puesto a la red y proporcionar licencias de usuario esenciales y una cuenta de correo electrónico; por otro lado, requiere que el departamento o la oficina cliente disponga de su propio personal técnico y su oficina de servicio. El nivel B incluye todos los servicios que se prestan con arreglo a un acuerdo de servicios de nivel C, pero incorpora un acceso completo al servicio de asistencia técnica. El nivel A constituye el acuerdo de servicios más caro: incluye todos los servicios que se prestan con arreglo a un acuerdo de

servicios de nivel B, pero además abarca la administración completa de la red y el apoyo técnico especial *in situ*. Los recursos obtenidos para la prestación de servicios en virtud de los acuerdos arriba mencionados permiten a la Oficina cubrir el costo de los servicios por contrata necesarios para gestionar y mantener estos servicios, la renovación de licencias de programas informáticos y la adquisición y mantenimiento de los equipos;

- c) **Aplicaciones y servicios de hospedaje informático.** Esta cuenta se financia mediante la prestación de una amplia gama de servicios, incluidos los de aplicaciones específicas para los departamentos, como el hospedaje de sitios web, aplicaciones, bases de datos, la aplicación Lotus Notes, el servidor físico y virtual, los servicios de almacenamiento y de copia de seguridad, los servicios de recuperación en caso de desastre, y también los servicios profesionales para la gestión de proyectos, el análisis de la viabilidad, el desarrollo de aplicaciones y los servicios de seguridad. Durante el bienio 2014-2015, la Oficina también ofrecerá nuevos servicios de aplicaciones en los ámbitos de la gestión de los conocimientos y de los recursos para necesidades concretas de los departamentos. Los recursos obtenidos para la prestación de estos servicios permite a la Oficina cubrir el costo de los servicios por contrata, la renovación de programas informáticos y la adquisición y el mantenimiento de los equipos.

AIII.3 Desde que los mecanismos de recuperación de gastos se introdujeron por vez primera en el bienio 2006-2007, la Oficina continúa mejorando su modelo de gastos para garantizar que solo los costos variables, tales como los gastos de mantenimiento de los componentes físicos y de los programas informáticos, la depreciación y la mano de obra dedicada a un servicio específico, se tengan en cuenta en los cálculos de los servicios que se cobran y que la inversión de capital, la gestión y los recursos administrativos tengan una financiación centralizada a partir de los recursos de la Oficina. Habida cuenta de la mudanza al nuevo centro de datos de vanguardia ubicado en el Jardín Norte, ahora la Oficina puede enviar inventarios y facturas periódicamente a los departamentos y las oficinas que tiene como clientes, lo cual proporciona una mejor visibilidad del uso de los recursos de TIC y permite a los clientes revisar y asegurar el mejor uso de sus recursos de TIC.

AIII.4 Los servicios de tecnología de la información y las comunicaciones y los precios se incluyen en una lista de tasas publicada y se ponen a disposición de todos los departamentos y oficinas como parte de las directrices presupuestarias del programa. La lista de tasas se actualiza cada bienio e incluye los servicios que ya existían y los nuevos de los que pueden disponer los departamentos y oficinas que sean clientes en consonancia con la estrategia de TIC de la Organización.

AIII.5 Como se muestra en el siguiente cuadro, la variación de los ingresos entre 2010 y 2011 y las estimaciones proyectadas para el bienio 2012-2013 para los servicios de aplicaciones y hospedaje informático refleja la nueva capacidad de la Oficina de cobrar a los departamentos y oficinas clientes en función de los inventarios revisados y acordados. Este aumento de la recuperación de los gastos ha permitido a la Oficina mejorar muchos de los entornos tecnológicos que dan apoyo a la Organización durante el bienio 2012-2013. En consecuencia, la Oficina ha reducido el número de plataformas de infraestructura que necesitan una gestión activa, ha retirado las tecnologías obsoletas que a menudo resultan caras de mantener y ha continuado el proceso de virtualización de todo su entorno. Estas mejoras se reflejaron en la lista de tasas para el bienio 2014-2015, incluida la reducción de la mitad de los costos de muchos servicios, lo que llevó a una menor estimación de gastos efectivos para los departamentos y oficinas que son clientes. De forma similar, al implantarse la tecnología de telefonía con protocolo Internet en la Organización, bajó el costo de la línea telefónica ordinaria, pasando de 360 dólares al año a 240 dólares, lo que dio lugar a un ahorro para la Organización de más de 2.200 millones de dólares por bienio.

Cuadro A.III.1

Ingresos por recuperación de gastos de todas las fuentes de financiación

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

Sección	Telecomunicaciones y red			Usuarios			Aplicaciones y hospedaje de sitios web		
	2010-2011 Gasto	2012-2013 Estimaciones	2014-2015 Estimaciones	2010-2011 Gasto	2012-2013 Estimaciones	2014-2015 Estimaciones	2010-2011 Gasto	2012-2013 Estimaciones	2014-2015 Estimaciones
1. Determinación de políticas, dirección y coordinación generales	148,3	193,0	128,7	389,9	634,0	604,4	72,0	215,3	112,2
2. Asuntos de la Asamblea General y del Consejo Económico y Social y gestión de conferencias	840,2	985,1	656,7	2 581,4	3 011,6	3 011,6	1 304,4	1 118,4	717,3
3. Asuntos políticos	268,1	357,1	238,1	1 007,0	982,6	982,6	50,8	516,3	147,7
4. Desarme	39,4	47,6	31,7	245,8	216,7	216,7	77,2	50,9	32,8
5. Operaciones de mantenimiento de la paz	766,2	963,7	642,4	3 188,6	3 527,5	3 527,5	154,7	2 174,5	1 176,9
6. Utilización del espacio ultraterrestre con fines pacíficos									
7. Corte Internacional de Justicia	0,6	0,7	0,5						
8. Asuntos jurídicos	105,5	136,7	91,2	803,6	460,2	456,9	511,2	414,6	164,4
9. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales	450,8	538,9	359,3	2 421,3	2 367,6	2 338,7	595,4	764,3	478,3
10. Países menos adelantados	12,7	18,3	12,2						
11. Desarrollo en África							15,1	0,1	0,1
12. Comercio y desarrollo	17,8	11,3	7,5	62,7	57,0	57,0			
14. Medio ambiente	17,8	18,7	12,4	53,3	36,2	36,0	29,9	1,6	0,7
15. Asentamientos humanos	10,0	11,8	7,8				3,3	5,5	2,8
16. Fiscalización internacional de drogas, delincuencia y terrorismo	3,8	6,2	4,1	22,5	21,4	21,4		13,5	13,4
17. ONU-Mujeres	1,2	1,4	1,0	54,4	3,0	3,0			
18. Comisión Económica para África	4,1	6,2	4,2						
19. Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico	3,9	4,2	2,8						
20. Comisión Económica para Europa									
21. Comisión Económica para América Latina y el Caribe	4,5	4,2	2,8						

<i>Sección</i>	<i>Telecomunicaciones y red</i>			<i>Usuarios</i>			<i>Aplicaciones y hospedaje de sitios web</i>		
	<i>2010-2011 Gasto</i>	<i>2012-2013 Estimaciones</i>	<i>2014-2015 Estimaciones</i>	<i>2010-2011 Gasto</i>	<i>2012-2013 Estimaciones</i>	<i>2014-2015 Estimaciones</i>	<i>2010-2011 Gasto</i>	<i>2012-2013 Estimaciones</i>	<i>2014-2015 Estimaciones</i>
22. Comisión Económica y Social para Asia Occidental	8,2	6,0	4,0						
24. Derechos humanos	14,3	40,3	26,9	110,2	81,4	81,4			
26. Refugiados de Palestina	1,2	1,4	1,0	21,8	21,0	21,0		0,8	0,4
27. Asistencia humanitaria	184,2	231,5	154,4	520,9	525,6	525,6	274,5	163,0	101,6
28. Información pública	522,7	608,8	405,9	1 756,1	1 607,4	1 607,4	1 130,0	1 874,5	1 155,1
29. Servicios de gestión y servicios de apoyo	1 159,3	1457,7	971,8	5 569,9	5 209,7	4 201,4	1 120,0	2 015,0	1 387,6
30. Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones	250,4	330,0	220,0	828,6	1 172,3	1 257,0			
31. Supervisión interna	102,4	149,7	99,8	460,3	464,7	464,7	135,2	108,8	60,7
32. Actividades administrativas de financiación conjunta	47,2	55,5	37,0	117,1	160,3	160,3	17,5	23,5	16,1
34. Construcción, reformas, mejoras y trabajos importantes de mantenimiento									
35. Seguridad	246,3	317,5	211,6	1 306,9	1 266,4	1 259,0	851,0	884,6	760,3
Otras	387,6	507,1	338,1	611,8	592,0	602,5		41,8	15,3
Total	5 612,8	6 680,7	4 453,8	22 194,3	22 418,8	21 436,3	6 342,3	10 387,1	6 343,8

Cuadro A.III.2

Recuperación de los gastos desglosados fuente de fondos

Categoría	Utilización (miles de dólares EE.UU.)			Puestos		
	2010-2011	2012-2013	2014-2015	2010-2011	2012-2013	2014-15
Telecomunicaciones y red ^a						
Relacionados con puestos	2 095,3	2 190,0	2 190,0	12	12	12
No relacionados con puestos	15 901,6	17 454,1	15 227,1			
Escritorios y oficinas móviles						
Relacionados con puestos						
No relacionados con puestos	22 194,3	22 418,8	21 436,3			
Aplicaciones y hospedaje informático						
Relacionados con puestos						
No relacionados con puestos	6 342,3	10 387,1	6 343,8			
Total	46 533,5	52 450	45 197,2	12	12	12

^a Incluye las contribuciones de las telecomunicaciones al presupuesto ordinario de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones por valor de 12.384,1 dólares en 2010-2011, 12.963,4 dólares en 2012-2013 y 12.963,4 dólares (estimación) en 2014-2015, además de la recuperación de los gastos para las líneas telefónicas ordinarias. No se incluyen los costos variables de telecomunicaciones en los casos en que la Oficina actúa trasladando los gastos.