



PRIMER PUNTO DEL ORDEN DEL DÍA

**Estrategia de la tecnología
de la información 2010-2015**

1. La actualización de la estrategia de la tecnología de la información (TI) para 2007-2009 fue presentada a la Subcomisión en noviembre de 2007 ¹. En noviembre de 2008 se presentó un informe anual sobre los progresos alcanzados en relación con la aplicación de la estrategia ². El presente documento describe la estrategia para los próximos seis años, en consonancia con el Marco de Políticas y Estrategias para 2010-2015 ³.
2. Como el período cubierto por la estrategia de 2007-2009 está llegando a su fin, es el momento de evaluar la situación actual con un examen de los gastos, los logros y las principales enseñanzas extraídas de la experiencia. En el anexo se proporciona un informe resumido de las 12 iniciativas de la estrategia de 2007-2009 bajo tres epígrafes: i) servicios de ejecución del programa; ii) infraestructura, y iii) gobernanza, apoyo y formación. En el cuadro 1 se proporciona una síntesis de los gastos en concepto de TI con cargo a todas las fuentes de financiación durante el período 2006-2009. El gasto total en concepto de TI representa aproximadamente el 5,7 por ciento del gasto total de la Oficina con cargo a todas las fuentes de financiación. En un entorno internacional, donde los costos de conexión a Internet, por ejemplo, son particularmente elevados, esta cifra es inferior al valor de referencia actual en el sector público, que es del 6,6 por ciento ⁴.

¹ Documento GB.300/PFA/ICTS/1.

² Documento GB.303/PFA/ICTS/1.

³ Documento GB.304/PFA/2 (Rev.).

⁴ Tasa combinada tomada de Gartner: IT spending and staffing Report, 2008; e Info-Tech Research Group: «2007-2008 Government: IT Budget & Staffing Report».

Cuadro 1. Gastos en concepto de TI (en miles de dólares de los Estados Unidos)

Gasto total de la OIT	2006-2007, real	2008-2009, previsiones ¹
Personal ²	31.054	35.997
Distintos de los de personal ³	26.842	25.886
Gasto total en concepto de TI ⁴	57.896	61.883

¹ Las cifras de 2008-2009 en concepto de costos de personal reflejan la situación actual, suponiendo unos costos estándar para todo el bienio; los costos distintos de los de personal se han proyectado, a partir de los gastos reales de julio de 2009, hasta diciembre de 2009. ² Se incluye aquí a todo el personal con funciones relativas a la TI en su descripción de puesto. ³ Los gastos distintos de los de personal incluyen contratos de servicios de TI, compra de equipo, mantenimiento de equipos y programas informáticos, formación en TI y comunicaciones de datos. ⁴ Las cifras corresponden a toda la Oficina e incluyen ITCOM.

3. Esta Estrategia es una de las cuatro estrategias de gestión integradas elaboradas por la Oficina para la presente reunión del Consejo de Administración. Tiene por finalidad dar respuesta a un componente clave del Plan de Aplicación de la Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa, adoptado por el Consejo de Administración en marzo de 2009⁵. En el documento titulado «Estrategias basadas en los resultados 2010-2015: Visión general», se hace una reseña del propósito y la estructura del marco común de gestión basada en los resultados aplicado a estas cuatro estrategias y se incluye un cuadro en el que se indican los vínculos entre las mismas⁶.

Proceso de elaboración de la estrategia

4. La Oficina de Informática y Comunicaciones (ITCOM) se encarga de definir y aplicar la estrategia en materia de TI aprobada por el Consejo de Administración. La referencia principal para la estrategia de 2010-2015 es el plan de aplicación de la *Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa*, y en concreto el objetivo de «promover una nueva cultura institucional y nuevos métodos de trabajo para mejorar la eficacia y la eficiencia» con el fin de «poner en marcha un amplio proceso de cambio»⁷. La Oficina se ha comprometido a proporcionar una estrategia que aproveche al máximo tanto el potencial de la TI como motor de cambio para mejorar la eficacia y la eficiencia como el valor de las inversiones actuales y propuestas en sistemas de TI. Sobre la base de la experiencia adquirida en 2007-2009, ITCOM se encargará de aplicar la estrategia de 2010-2015 en colaboración con el resto de la Oficina.
5. Se han celebrado amplias consultas para la preparación de la presente estrategia. Los miembros de la Subcomisión fueron consultados durante la 304.^a reunión (marzo de 2009) del Consejo de Administración y también se celebraron consultas oficiosas durante la reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo de junio de 2009. Dentro de la Oficina, más de 60 funcionarios de la OIT de los principales departamentos de la sede y de las oficinas exteriores participaron en el proceso de consulta a través de grupos de discusión animados por un especialista en cambio organizacional. Estas consultas proporcionan las bases para la colaboración entre todos los departamentos de la Oficina en lo que respecta a la TI, colaboración que debería continuar desarrollándose durante el período correspondiente a la presente estrategia.

⁵ Documento GB.304/SG/DECL/1 (Rev.1).

⁶ Documento GB.306/PFA/12/1.

⁷ Documento GB.304/SG/DECL/1 (Rev.).

6. Entre los temas y cuestiones recurrentes más destacados que surgieron de las consultas figuran:
- a) el deseo de una colaboración más estrecha y constante entre la alta dirección, los mandos intermedios y los directivos de ITCOM a la hora de elaborar el programa de TI;
 - b) la necesidad de lograr un mayor equilibrio entre centralización y descentralización de los recursos de TI;
 - c) una demanda de mayor flexibilidad en lo que respecta a los servicios de TI;
 - d) la visión de la TI como una panacea para la mayoría de los problemas;
 - e) la tendencia de departamentos y sectores a centrarse en sus propios intereses en lugar de adherir a un enfoque orgánico global de la TI, y
 - f) la expectativa por parte de los sectores y departamentos de que se proporcione una gama en constante expansión de servicios de TI.

Resultados

7. El Marco de Políticas y Estrategias para 2010-2015 define el resultado 1 en lo que respecta a la gobernanza, el apoyo y la gestión como la «utilización eficaz y eficiente de todos los recursos de la OIT». Específicamente, el indicador 1.2 es la «mejora de la eficacia de la gestión de la tecnología de la información». Además de este indicador, la estrategia de la TI propone tres resultados para determinar la contribución de la tecnología de la información al logro del resultado citado del Marco de Políticas y Estrategias.

Resultado 1: las reformas impulsadas por la TI contribuyen a un sistema administrativo integrado, de uso sencillo, rentable y transparente

Estrategia

8. Las reformas administrativas importantes requieren motores de cambio. La TI en la OIT se considera desde hace muchos años un servicio de apoyo que responde a las decisiones de política de los responsables de los procesos operativos, lo cual ha provocado su infrautilización como motor de cambio. La presente estrategia contempla una evolución de la función de la TI en la OIT, que dejará de centrarse esencialmente en los servicios de infraestructura y apoyo para pasar a la búsqueda proactiva de oportunidades de integración y eficacia administrativa muy en consonancia con los objetivos estratégicos de la Organización.
9. Con el fin de dirigir eficazmente el cambio que la TI posibilita y generar sinergias entre las funciones, tanto el personal como la dirección de TI colaborarán activamente con los principales interesados, la alta dirección y los analistas de procesos de toda la Oficina. Para establecer una mayor coordinación, ITCOM ampliará su perspectiva más allá de su base en los servicios de apoyo y forjará relaciones y asociaciones más estrechas con los departamentos, sectores y oficinas exteriores de la OIT. ITCOM también se abrirá al exterior para promover alianzas más sólidas con otros organismos internacionales y de las Naciones Unidas. Ello se logrará gracias a la participación activa en comisiones mixtas, consejos estratégicos, juntas asesoras, redes de Naciones Unidas y redes informales.

10. Las tecnologías que facilitan prácticas de trabajo basadas en la colaboración redundan en beneficio de los procesos de toma de decisiones en la OIT porque permiten mejorar la comunicación y la gestión del trabajo. Las tecnologías innovadoras que promueven el trabajo en equipo, como los sistemas de conocimientos, la grupomática, el correo electrónico, la videoconferencia, Skype, Internet, el aprendizaje electrónico y las redes sociales, contribuirán al desarrollo de una fuerza de trabajo que se apoya en el conocimiento. A la hora de concebir y de ofrecer sistemas de TI, ITCOM continuará respondiendo a la demanda orgánica de un intercambio de conocimientos mejorado, tal como se establece en la estrategia en materia de conocimientos de la OIT. A medida que se perfeccionen las aplicaciones como el Sistema Electrónico de Gestión de Documentos (EDMS), el Sistema Integrado de Información sobre los Recursos (IRIS), las Páginas Amarillas y las consolas electrónicas (*Dashboard*⁸), se espera que las herramientas de intercambio de conocimientos se integren en el trabajo diario de la Oficina. Será necesaria una inversión adicional en infraestructura de TI para impulsar el pleno uso de estas tecnologías en apoyo de la aplicación y ejecución de la estrategia en toda la Oficina.
11. Las aplicaciones comunes a toda la Oficina, como IRIS y EDMS, todavía se ven limitadas en gran medida a la sede, por lo que sus beneficios potenciales aún no se han hecho plenamente realidad. Se requerirá un esfuerzo concertado por parte de todos los interesados para finalizar la implantación de IRIS y EDMS.
12. La función de TI de la OIT se verá fortalecida gracias a su reposicionamiento dentro de la Oficina y a la modernización administrativa, de modo que quedará mejor situada para desempeñar su papel estratégico. Ello requerirá cierta reorganización interna, a fin de asegurarse de que la innovación y las iniciativas tecnológicas redundan en el máximo beneficio para la Oficina, y se impulsa y facilita la innovación y la responsabilización en lo que respecta a las iniciativas de TI. Para promover una evolución satisfactoria de la TI hacia el desempeño de un papel más estratégico, se emprenderán varias iniciativas, entre otras cosas para mejorar la comunicación y la formación.

Vinculación con otras estrategias

13. El despliegue de IRIS en las oficinas exteriores incluirá los módulos que son esenciales para la estrategia en materia de recursos humanos. La generalización del uso de las herramientas de intercambio de conocimientos mencionadas más arriba favorecerá la estrategia en materia de conocimientos. La puesta en funcionamiento de la consola electrónica de donantes, tanto en IRIS como en EDMS, constituirá un apoyo directo a la estrategia de cooperación técnica.

Riesgos y supuestos

14. El buen despliegue de IRIS y de EDMS en las regiones depende de que se disponga de recursos suficientes para adaptar las aplicaciones a las necesidades especiales de las oficinas exteriores, formar al personal en el uso de las aplicaciones, y garantizar una conectividad adecuada de la red. Si estas dos importantes aplicaciones no se despliegan, la Oficina no podrá disfrutar de los beneficios potenciales derivados de la aplicación de estos sistemas esenciales a toda la Oficina.

⁸ *Dashboard* es un término generalmente utilizado en la actualidad para hacer referencia a páginas basadas en tecnología Internet en las cuales se integra información en tiempo real procedente de distintas fuentes dentro de la empresa ([http://en.wikipedia.org/wiki/Dashboard_\(business\)](http://en.wikipedia.org/wiki/Dashboard_(business))). Véase también http://es.wikipedia.org/wiki/Apple_Dashboard (en español).

Medición

Resultado 1

Indicador	Criterio de referencia	Meta para 2010-2015
1.1. Número de regiones con amplia implantación de IRIS y EDMS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Las oficinas exteriores sólo disponen de funcionalidades limitadas de IRIS ■ Las funcionalidades disponibles de EDMS sólo son parcialmente utilizadas en la Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Implantación de las principales funcionalidades de IRIS en todas las regiones ■ Utilización de EDMS en toda la Oficina
1.2. Participación de la OIT en iniciativas de reforma interorganizaciones o en el marco de «Unidos en la Acción» en materia de TI	La OIT dispone de una intranet compartida con el PNUD	Realización por parte de la OIT de al menos dos iniciativas conjuntas de «Unidos en la acción», u otros proyectos interorganizaciones en materia de TI

Hitos bienales

2010-2011	2012-2013	2014-2015
<ul style="list-style-type: none"> ■ Despliegue de IRIS en las oficinas regionales de Bangkok y Beirut, así como en la Oficina de la OIT en Budapest ■ Instalación generalizada de la consola electrónica de donantes ■ Realización de iniciativas de comunicación y formación 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Reorganización de ITCOM, y mejor adaptación a las necesidades de la Oficina ■ Instalación de IRIS en las Oficinas regionales de Addis Abeba y Lima ■ Instalación completa de EDMS en la sede y en las regiones 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Reorganización de la TI en la OIT para servir mejor a toda la Organización ■ Gestión electrónica de la correspondencia oficial exclusivamente a través de EDMS

Nota: Los costos bienales en relación con este resultado se estiman en un 42 por ciento del gasto total en concepto de TI.

Resultado 2: Integración de un enfoque basado en la cooperación en toda la Oficina en lo que respecta al uso de los recursos y capacidades en materia de TI, traducido en una mejora de la gobernanza y de la eficiencia de la TI

Estrategia

15. Antes de la llegada de los ordenadores personales en la década de 1980, el procesador central era el único ordenador que podía encontrarse en la OIT. Los recursos de TI estaban centralizados, así como el desarrollo de aplicaciones, el análisis de los procesos y los servicios de apoyo. La introducción de ordenadores personales y la consiguiente disponibilidad de capacidad informática de bajo costo generó oportunidades de descentralización de los recursos y capacidades de TI hacia los departamentos. Con este cambio, cada departamento terminó teniendo capacidad informática propia para desarrollar y utilizar aplicaciones que se adaptaran a sus necesidades específicas, y ello en un corto período de tiempo. La OIT, al igual que otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, experimentó este cambio y siguió esta pauta de descentralización de la capacidad y los recursos de TI.
16. Cuando se llevó a cabo un análisis minucioso de la descentralización en la OIT (durante el Proyecto año 2000), se llegó a la conclusión de que se había producido una fragmentación y duplicación de las inversiones en TI, con un inevitable impacto negativo en términos de eficacia en el uso de los recursos. Ello puso de relieve la necesidad de una mejor

gobernanza de la TI y de volver a plantear el alcance que debía tener la descentralización de los recursos de TI.

17. Para comprender plenamente la descentralización de los recursos de TI ha de comenzarse con un recuento exacto de los gastos en TI en toda la Oficina. En la sede, IRIS puede servir a tal efecto. Una vez que IRIS se instale en todas las regiones, podrá disponerse de un informe completo y fidedigno de los gastos en TI en toda la Oficina. Entonces será posible examinar detenidamente dónde y cómo la OIT utiliza sus recursos de TI, y qué puede hacerse para gestionar con mayor eficacia todos los recursos de TI.
18. Las consultas mencionadas más arriba revelaron que el personal de la OIT suele considerar los servicios de TI ofrecidos como ilimitados y sin costo directo para el usuario. No es sorprendente que esas concepciones lleven a la creencia de que una mayor demanda de recursos de TI puede y debe ser absorbida. Al mismo tiempo, el personal depende cada vez más de la TI para realizar sus tareas. Por consiguiente, la demanda aumenta y los costos de los servicios externos de apoyo para el equipo y los programas informáticos, también.
19. Hay asimismo un gran número de aplicaciones basadas en viejas tecnologías dispersas por toda la Oficina. Estas aplicaciones requieren servicios de apoyo, generan riesgos respecto de los datos relativos a la Organización y obstaculizan los esfuerzos de modernización y consolidación. Los costos de actualización y apoyo a estos sistemas suponen una carga para unos recursos ya escasos.
20. Para mejorar la gestión de los gastos en TI es necesario redefinir el modo en que se evalúan y autorizan los proyectos de TI. La presente estrategia propone el establecimiento de una función de coordinación de proyectos centralizada que evalúe sistemáticamente el interés de cada iniciativa, analizando las ventajas, los riesgos, los costos, los beneficios y el denominado costo total del proceso. Esta función operaría de forma similar al Comité de Gobernanza de IRIS. El desarrollo de proyectos se realizaría orientado por la experiencia y los conocimientos con que se cuente, garantizando que los proyectos importantes reciben prioridad constante y se llevan efectivamente a la práctica.
21. Durante el último bienio, la escasez de recursos ha impedido avanzar en la instalación de sistemas importantes como IRIS y EDMS. En el marco de la presente estrategia, se prevé liberar ciertos recursos eliminando iniciativas actuales de TI ineficaces o fragmentadas debido a una excesiva descentralización.

Vinculación con otras estrategias

22. El registro fidedigno de los gastos de TI en toda la Oficina permitirá comprender mejor dónde se encuentran las lagunas; de este modo se detectarán las necesidades de personal y formación en materia de TI, que están vinculadas a la estrategia en materia de recursos humanos.

Riesgos y supuestos

23. Si se quiere eliminar la fragmentación y la ineficacia, es necesario que la Oficina pueda gestionar mejor todos sus gastos en TI para garantizar un uso eficaz de los escasos recursos.

Medición

Resultado 2

Indicador	Criterio de referencia	Meta para 2010-2015
2.1. Evaluación del gasto en TI en toda la Oficina	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se puede dar cuenta completa y exacta de los recursos de ITCOM ■ No se puede dar cuenta completa y exacta de otros gastos en concepto de TI en la sede ■ Los gastos en TI en las oficinas exteriores sólo pueden ser estimados 	Se puede dar cuenta completa y exacta de todas las categorías de gastos en concepto de TI en toda la Oficina
2.2. Función centralizada de coordinación para supervisar iniciativas onerosas* de TI de toda la Oficina	No existe actualmente una función centralizada que coordine los recursos invertidos en iniciativas de TI, salvo las relacionadas con IRIS	Establecimiento de la función centralizada para gestionar las prioridades y orientar la ejecución de iniciativas onerosas de TI
Hitos bienales		
2010-2011	2012-2013	2014-2015
<ul style="list-style-type: none"> ■ Se puede dar cuenta completa y exacta de los recursos de TI distintos de los de ITCOM en la sede ■ Aprobación del mandato para la función centralizada ■ Ultimación del estudio sobre las necesidades de inversión en TI 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se puede dar cuenta completa y exacta de todos los recursos de TI en las oficinas exteriores ■ Función centralizada operativa, para examinar, evaluar y establecer las prioridades de las iniciativas de TI en toda la Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Utilización de una infraestructura de presupuestación de la TI en toda la Oficina para racionalizar las decisiones de compra ■ Gestión, por parte de la función centralizada, de la ejecución de iniciativas onerosas de TI en toda la Oficina

* Cuando el costo total del proceso supera los 20.000 dólares de los Estados Unidos.

Los costos bienales en relación con este resultado se estiman en un 5 por ciento del gasto total en TI.

Resultado 3: Incorporación en las operaciones consolidadas de tecnología de la información de una cultura de excelencia del servicio, que redundará en un uso más eficaz de los recursos

Estrategia

24. La Oficina se ha comprometido a proveer unos servicios de tecnología modernos en tiempo oportuno y, al mismo tiempo, con un nivel de rendimiento rentable. ITCOM, como unidad principal de la Oficina responsable de la aplicación de esta estrategia de TI, centrará su quehacer en asegurarse de que cuenta con el personal, los procesos y la infraestructura necesarios, de modo que estos servicios puedan brindarse de una manera económica y previsible. ITCOM trabajará en colaboración con el resto de la Oficina para garantizar que la OIT obtiene los réditos más elevados de todas sus inversiones en TI. La formación del personal, el intercambio de conocimientos y el aprendizaje permanente llevados a cabo de manera continua constituyen la piedra angular de este enfoque.

25. La Oficina no está en condiciones de brindar todos los servicios de TI que se solicitan. Debe seleccionar los servicios más valiosos y determinar unos niveles de servicio realistas y rentables. Se establecerá un catálogo de los servicios informáticos, que incluirá descripciones de los servicios más importantes (IRIS, EDMS, correo electrónico, posibilidad de compartir archivos, acceso a Internet, etc.), así como compromisos respecto

de los niveles del servicio. Estos niveles del servicio indicarán qué se necesita para que el servicio se preste de modo sostenible; también especificarán los criterios de evaluación de la calidad que se utilizarán y cómo se informará sobre ellos. De este modo se asegurará que las expectativas y los costos se gestionan de manera proactiva a través de un acuerdo sobre el nivel del servicio (SLA).

26. En toda la Oficina se mantendrá un inventario actualizado de todos los activos de TI, que abarcará el equipo, los programas y las aplicaciones. Esto permitirá verificar la conformidad con las normas establecidas, una mejor comprensión de las necesidades en materia de TI cuando se examinen los servicios futuros, una evaluación del impacto de todos los cambios en un entorno informático interconectado, y un conocimiento de la fragmentación de las inversiones en TI a fin de planificar la futura consolidación. Se evaluará la infraestructura fragmentada con miras a determinar las oportunidades para reducir el consumo de energía, los gastos en concepto de licencia y los costos de mantenimiento.
27. Siempre existirá un desfase entre las necesidades locales específicas y la capacidad de prestación de servicios de toda la Oficina. Cuando se recurra a los conocimientos técnicos externos para colmar esa brecha, se adoptará un enfoque con tres vertientes, con miras a una mejor gestión de la situación. Este enfoque consistirá en la provisión de los servicios de expertos analistas para asesorar respecto de la pronta adopción de decisiones a fin de garantizar una mayor armonización en toda la Oficina; la prestación de asistencia técnica para identificar la estructura de hospedaje (*hosting infrastructure*) más segura y rentable, y la evaluación de expertos para garantizar que en los contratos de servicios externos se aplican normas de calidad de una manera coherente y mensurable.
28. Este resultado exige un mejor desempeño del personal de TI y depende en gran medida de la colaboración en toda la Oficina. Para obtener los beneficios de este enfoque, será necesario adoptar decisiones difíciles respecto de la asignación de prioridades.

Vinculación con otras estrategias

29. Habida cuenta de que este resultado depende en gran medida de una fuerza de trabajo capacitada y motivada, el mismo se vincula directamente con la formación del personal, el trabajo en equipo y la gestión del desempeño en el marco de la estrategia en materia de recursos humanos. Además, una fuerza de trabajo cooperativa hace uso de los instrumentos para el intercambio de conocimientos, lo que conduce a la vinculación de este resultado con la estrategia en materia de conocimientos.

Riesgos y supuestos

30. Si no se mejora la calidad de los servicios de TI, la Organización no podrá sacar el máximo beneficio de los recursos, y le resultará más difícil mantener su importancia y situación en un medio cada vez más competitivo.

Medición

Resultado 3

Indicador	Criterio de referencia (2010)	Objetivo para 2010-2015
3.1. Porcentaje del equipo desplegado según una configuración refundida	10 por ciento del equipo de la Oficina desplegado según configuración refundida	50 por ciento del equipo desplegado según configuración refundida
3.2. Número de SLA definido para los servicios identificados como de elevado valor para la Organización*	La única definición del nivel de servicio publicada en la intranet indica que fuera de las horas de oficina, el servicio se brinda «dentro de los límites de las capacidades»	Se definen y vigilan los SLA para diez servicios de valor elevado, a través de la publicación mensual de estadísticas en la intranet
3.3. Reducción del consumo de energía y en concepto de refrigeración (huella del carbono)	Energía y refrigeración según medición de enero de 2010	20 por ciento de reducción del consumo de energía y de refrigeración del centro de datos
Hitos bienales	Hitos bienales	Hitos bienales
2010-2011	2012-2013	2014-2015
<ul style="list-style-type: none"> ■ Despliegue de la función de autoservicio ■ Publicación de un catálogo de los servicios ■ Publicación del formato de los SLA ■ Elaboración de un inventario de los elementos más importantes de la infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Definición de los SLA para cinco servicios de elevado valor ■ Examen de los elementos de la infraestructura con miras a su posible refundición 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Definición de los SLA para otros cinco servicios de valor elevado ■ Examen de la posibilidad de brindar servicio de apoyo de TI con carácter permanente (24horas por día, 7 días por semana) y cálculo del costo en relación con las posibilidades comerciales o de servicio compartido

* Los costos bienales para este resultado se calculan en el 53 por ciento de los gastos totales en concepto de TI.

Un servicio de valor elevado es aquel con un gran número de usuarios (como el correo electrónico) y unos costos operacionales superiores a 50.000 dólares de los Estados Unidos.

Los nuevos retos

31. Esta estrategia fija una nueva dirección para la función de TI, de modo que resulte más receptiva a las necesidades de la Oficina y de la Organización en su conjunto. En todas partes los trabajadores son más dependientes de la tecnología y el personal de la Oficina tendrá que recurrir a la TI para hacer frente a los retos por venir. No hay escasez de soluciones tecnológicas en el mercado, pero el desafío consistirá en adquirir lo que sea necesario, y en hacerlo en el momento oportuno, con los recursos asignados, y en utilizar de manera eficiente la tecnología que se proporcione a la Oficina.
32. Para que la TI satisfaga las necesidades de la Oficina y aporte los tres resultados previstos en esta estrategia, será necesario realizar una gran inversión adicional en infraestructura de TI durante el período de seis años. La Oficina encomendará la realización de un estudio para determinar las esferas prioritarias en las que es necesario transformar la infraestructura de TI, y evaluar el nivel de inversión necesario para lograr esa transformación.
33. En resumen:
 - a) el resultado 1 exige que la función de TI en la Oficina «se reinvente» a sí misma;
 - b) el resultado 2 exige que la OIT adopte un enfoque aplicable a toda la Oficina a fin de gestionar mejor todos sus recursos de TI;

- c) el resultado 3 fija la hoja de ruta conducente a la excelencia de los servicios informáticos que habrá de brindar la TI moderna y rentable que necesita la Oficina;
- d) la vinculación entre la TI y las estrategias en materia de recursos humanos se manifiesta en la necesidad de contar con una fuerza de trabajo calificada y motivada para alcanzar los tres resultados;
- e) para garantizar que el personal de la Oficina usa eficazmente los instrumentos disponibles de TI para el intercambio de conocimientos, se confía en gran medida en que la estrategia en materia de conocimientos promueva una verdadera colaboración en toda la Oficina, y
- f) esta estrategia de TI, que abarca un período de seis años, deberá adaptarse y actualizarse con arreglo a los cambios tecnológicos. Habida cuenta del ritmo de los cambios tanto respecto del equipo como de los programas de TI, la Oficina debe estar preparada para avanzar rápidamente a fin de sacar partido de las innovaciones en materia de TI que podrían facilitar la reforma administrativa, reforzar la capacidad para el intercambio de conocimientos y aumentar la rentabilidad, con el objetivo final de contribuir a una mejor prestación de servicios a los mandantes de la OIT.

34. La Subcomisión tal vez estime oportuno proponer a la Comisión de Programa, Presupuesto y Administración que recomiende al Consejo de Administración que refrende la Estrategia de la Tecnología de la Información 2010-2015.

Ginebra, 12 de octubre de 2009.

Punto que requiere decisión: párrafo 34.

Anexo

Resumen de la estrategia de TI 2007-2009

Iniciativas de la estrategia de TI (ITS)	Gastos de ITCOM (dólares de los EE.UU.)		Logros importantes	Principales lecciones aprendidas
	2006-2007	2008-2009		
ITS1: trabajo en colaboración	626.365	1.016.998	<ul style="list-style-type: none"> ■ Despliegue del sistema Plone para compartir conocimientos; actualmente hospeda a 47 comunidades de práctica ■ Elaboración y despliegue de la aplicación Páginas Amarillas ■ Intranet compartida con el PNUD 	La participación constante del personal requiere una importante readaptación para superar barreras culturales
ITS2: EDMS	1.214.783	1.180.845	<ul style="list-style-type: none"> ■ Despliegue del Sistema de Gestión de Documentos de Gobernanza Interna ■ Funcionamiento del registro electrónico en ITCOM 	La insuficiencia de recursos ha causado demoras importantes
ITS3: IRIS	8.485.222	8.059.888	<ul style="list-style-type: none"> ■ Actualización a Oracle Release 12 ■ Inicio de la puesta en marcha en las oficinas exteriores ■ Elaboración de la consola electrónica de donantes ■ Varias mejoras en cuanto al uso y funcionalidad 	Puede resultar difícil determinar y solucionar los problemas que plantee el programa Oracle; ello tendrá un impacto importante para la puesta en marcha, y deben preverse medidas al respecto
ITS4: seguimiento de la tecnología	165.498	156.941	<ul style="list-style-type: none"> ■ Evaluación de los instrumentos de consolidación del servidor – Elección de VMware 	Algunos instrumentos de fuente abierta pueden tener costos ocultos
ITS5: infraestructura	7.185.410	7.204.160	<ul style="list-style-type: none"> ■ Instalación de la nueva red en la sede ■ Despliegue de WiFi en todas las salas de reuniones ■ Instalación de nuevos sistemas de seguridad para Internet en la sede 	<ul style="list-style-type: none"> ■ La insuficiencia de recursos han causado demoras importantes ■ Es necesaria una mejor coordinación con los equipos de gestión del edificio

Iniciativas de la estrategia de TI (ITS)	Gastos de ITCOM (dólares de los EE.UU.)		Logros importantes	Principales lecciones aprendidas
	2006–2007	2008–2009		
ITS6: conectividad	570.989	580.935	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mejora de todos los cortafuegos en las oficinas exteriores ■ Mejora del acceso a Internet para la sede y algunas oficinas exteriores ■ Nueva metodología para la auditoría de las conexiones en las oficinas exteriores 	La conectividad en las oficinas exteriores desempeñará un papel importante respecto de la puesta en funcionamiento de IRIS y EDMS
ITS7: a distancia/móvil	76.224	82.743	<ul style="list-style-type: none"> ■ Despliegue de BlackBerry en la sede y en el exterior ■ Acceso a distancia en condiciones de seguridad a los archivos almacenados en la red de la sede 	
ITS8: seguridad	849.062	996.886	<ul style="list-style-type: none"> ■ Creación de un puesto de funcionario encargado de la seguridad de la TI y designación para el mismo ■ Publicación de la política de seguridad en materia de TI ■ Sitio en UNICC para la recuperación básica en caso de desastre 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Debe abordarse la cuestión de la falta de una contabilidad clara en materia de seguridad ■ La insuficiencia de recursos demora iniciativas de seguridad esenciales ■ Se requieren mediciones intersectoriales
ITS9: mejoras en la dotación de personal	36.374	39.235	<ul style="list-style-type: none"> ■ Formación en <i>Information Technology Infrastructure Library</i> (ITIL) (Biblioteca de Infraestructura de la Tecnología de la Información) para todo el personal de ITCOM 	
ITS10: gobernanza	384.113	285.787	<ul style="list-style-type: none"> ■ 34 de 35 procesos COBIT¹/ITIL tienen un índice de madurez igual o superior a 2 ■ mayor participación del personal en el proceso de definición de la gobernanza 	La participación sostenida del personal exige gran disciplina y una nueva formación para superar las barreras profesionales
ITS11: apoyo	2.672.820	3.361.870	<ul style="list-style-type: none"> ■ Servicios de apoyo constituidos por la fusión del Helpdesk de ITCOM con el Centro de Servicios de IRIS ■ La satisfacción de los clientes con los servicios de ITCOM aumentó del 67 por ciento en 2006 al 70 por ciento en 2008 	La descentralización de los servicios de apoyo de TI acarrea una calidad desigual del servicio y no resulta rentable

Iniciativas de la estrategia de TI (ITS)	Gastos de ITCOM (dólares de los EE.UU.)		Logros importantes	Principales lecciones aprendidas
	2006–2007	2008–2009		
ITS12: formación	466.288	471.390	■ Instalación del programa Oracle (UPK) para impartir formación personalizada	
Total de gastos de ITCOM	22.733.147	23.437.680		

Notas: Se excluyen los gastos que no corresponden a ITCOM. Los gastos para 2008-2009 son estimaciones teniendo en cuenta los gastos actuales, los fondos comprometidos, y los gastos previstos hasta finales de 2009.
¹ COBIT: *Control objectives for information and related technology* (Objetivos de control para la información y tecnologías relacionadas).