|  |  |
| --- | --- |
| **Consejo 2017 Ginebra, 15-25 de mayo de 2017** | **logo_S_** |
|  | |
|  |  |
| **Punto del orden del día: ADM 22** | **Documento C17/60-S** |
|  | **21 de febrero de 2017** |
|  | **Original: inglés** |
| Informe del Secretario General | |
| Correo-E TIES – situación actual y próximas etapas | |

|  |
| --- |
| Resumen  El servicio de correo electrónico TIES de la UIT se creó para facilitar el trabajo de los delegados en la década de 1990, cuando no había otras alternativas disponibles. La aparición en el mercado de diversos servicios alternativos (la mayoría de ellos, gratuitos) ha hecho que el número de usuarios del correo-e TIES se reduzca drásticamente. Para seguir adelante con el servicio se necesitarán inversiones para adaptarlo a las normas de seguridad y de interfaces de usuarios de hoy en día, lo que resulta difícil de justificar dado el escaso número de usuarios.  Acción solicitada  Se invita al Consejo a **considerar** el siguiente análisis y a **decidir** si se ha de poner fin al servicio de correo-e TIES, como recomienda la Secretaría.  **Nota:** El cese del servicio de correo-e TIES no afectará a las direcciones de cuentas TIES, que se utilizan como identificación para acceder a los documentos y otros servicios de la UIT. |

# 1 Generalidades

En su Informe de 2016 a la UIT, la Dependencia Común de Inspección señaló (Recomendación 5) que: "El Secretario General debería elaborar un plan integral para mejorar la estabilidad ‎y predecibilidad de la base financiera de la Unión, aunando opciones que aumenten ‎los ingresos y propuestas de ahorro de costes, y someterlo a la aprobación del ‎Consejo en su reunión de 2017". Dentro de un más amplio esfuerzo por reducir costes y aumentar la eficacia, la Dirección de la UIT ha examinado la situación del servicio de correo-e TIES. Las diversas estadísticas (Anexo) muestran que pocos usuarios utilizan el servicio de manera regular. Para verificar más fehacientemente la situación, en septiembre la Secretaría realizó una encuesta y entrevistas para obtener la información directamente de los titulares de cuentas TIES. La encuesta volvió a enviarse en enero para dejar más tiempo para responder. En total respondieron más de 2 200 usuarios. En este documento se presentan los resultados de esas consultas y un análisis de la relación coste/utilización del correo-e TIES y de las opciones para el futuro.

# 2 Antecedentes del servicio de correo-e TIES

La primera versión del servicio de correo-e se creó a principios de la década de 1990. Su objetivo original era el de facilitar el trabajo de los participantes en los trabajos de la UIT, pues en aquel momento no había otros proveedores de servicios de correo electrónico. La UIT fue pionera en la introducción de nuevos medios de trabajo electrónicos para los delegados y en facilitar servicios de conectividad a los usuarios TIES. Sin embargo, las cosas han cambiado con el tiempo. Hoy en día existen numerosos servicios (gratuitos) alternativos en el mercado y el correo-e TIES no se ha actualizado lo suficiente: la interfaz está obsoleta y el método de autentificación es actualmente incompatible con los demás sistemas de TIES de la UIT y con los marcos de seguridad modernos. En los últimos años se han experimentado numerosos incidentes de seguridad. A lo largo del último mes se han detectado más de 2 650 ficheros malignos procedentes de cuentas de correo-e TIES. A principios de años, ciberdelincuentes lograron crear un falso sitio web TIES de la UIT con malware para robar los nombres de usuario y las contraseñas de todas las cuentas TIES. El sitio se bloqueó con la ayuda del EIEI-UE. De no ponerle solución, la actual infraestructura TIES seguirá poniendo en riesgo toda la infraestructura digital de la UIT.

A pesar de los problemas, algunos usuarios del correo-e TIES de la UIT valoran disponer de una dirección de correo-e ‘@ties.itu.int’.

**3 Encuesta TIES**

Para entender mejor la situación vigente, la Dirección de la UIT decidió enviar una encuesta a todos los titulares de cuentas TIES. Los resultados completos pueden consultarse [aquí](http://www.itu.int/en/council/Documents/2017/TIES-email-survey2016Results.pdf). El objetivo de la encuesta era obtener información y orientaciones para considerar las próximas etapas, incluidas las opciones de mantener/actualizar o cesar el correo-e TIES.

**Perfil de las respuestas**: Usuarios de los Estados Miembros (44%), usuarios de Miembros de Sector (32%), usuarios de Asociados (7%), otros usuarios – principalmente usuarios de organizaciones internacionales (7%), Instituciones Académicas (5%), entidades relacionadas con las administraciones (2%), Misiones Permanentes (1%). El 58% del total de respuestas procedieron de países desarrollados, el 36% de países en desarrollo y el 6% de países menos adelantados.

**Utilización**: En casi todas las respuestas se decía saber que se dispone de un correo-e TIES (84%) pero que se utiliza poco: el 47% no lo utiliza nunca, el 14% lo utiliza una vez al año, el 12% una vez al trimestre y el 12% una vez al mes. Sólo el 6% de los encuestados utiliza el servicio diariamente y el 9% de manera semanal. El principal motivo por el que el servicio de la UIT se utiliza poco/nunca es que los encuestados disponen de otros servicios de correo-e que se ajustan a sus necesidades (86% de las respuestas). El correo-e TIES se utiliza principalmente para reenviar correos-e; el 72% de los usuarios sólo lo utiliza para asuntos relacionados con la UIT.

**Opiniones –** **Mantener o suprimir el correo-e TIES?:** Al preguntar a los encuestados si la UIT debe mantener un servicio de correo-e TIES, el 33% dijo no tener una opinión al respecto, el 51% dijo que sí y el 16% que no. Sin embargo, sólo el 1% de los encuestados estaría dispuesto a pagar por este servicio. El resto dijo no estar dispuesto a pagar (ni siquiera una tasa nominal igual o inferior a 10 CHF al mes) o no tenía una opinión al respecto.

**¿Mejoras?**: A la pregunta sobre qué se desearía ver mejorar, los encuestados contestaron lo siguiente: la interfaz de usuario (35%), la capacidad de almacenamiento (18%), la seguridad (14%) y el servicio al cliente (11%). Casi el 40% respondió que la UIT no tiene necesidad de mejorar el correo‑e TIES (puesto que no lo utilizan).

# 4 Análisis y opciones para el correo-e TIES

Cuando se consideran al mismo tiempo las estadísticas de utilización y los resultados de la encuesta se ve claramente que la UIT está manteniendo el servicio de correo-e TIES para un número muy pequeño de usuarios. La mayoría no utiliza el servicio y, si lo hace, es con muy poca frecuencia o simplemente para reenviar los mensajes a otra dirección de correo-e. si bien la mitad de los encuestados piensa que la UIT debe mantener el servicio, casi ninguno estaría dispuesto a pagar siquiera una pequeña cantidad mensual por su mantenimiento. Además, la Secretaría se puso en contacto con una serie de Misiones con sede en Ginebra identificadas como usuarios regulares en la estadística y de las entrevistas se desprendió que la utilización era aún más baja de lo que las estadísticas dejaban pensar. En este contexto, se presentan las siguientes opciones:

1) **Mantener y modernizar el servicio de correo-e TIES**: De este modo la UIT continuaría con el servicio (sin mejoras funcionales), pero el coste sería importante: unos 200 000 CHF en un primer momento más 100 000 CHF anuales para actualizar la interfaz a fin de garantizar la seguridad de los datos (encriptación, autentificación) y el soporte (incluida la detección de spam). Esto se traduciría en unos 20 CHF por mes/usuario durante un periodo de cuatro años. La actual plataforma obsoleta es un riesgo de seguridad para la Unión y la interfaz y falta de funcionalidad móvil en realidad son perjudiciales para la marca UIT. Dado el escaso número de usuarios y las demandas formuladas por los Estados Miembros para reducir gastos, resulta difícil justificar esa inversión y su renovación constante. Sería técnicamente posible ofrecer este servicio con recuperación de costos facturándolo a los miembros interesados. Sin embargo, el 0% de los encuestados dijo estar dispuesto a pagar 20 CHF al mes por el servicio, lo que implica que no habría manera de recuperar los costos de ese modo.

2) **Cambio a un servicio externo con la marca UIT**: De este modo la UIT podría mantener un servicio con su marca (que sería, no obstante, un producto comercial) con una interfaz y una seguridad modernizadas. El coste de esta opción sería cerca del 50% inferior al de la Opción 1 anterior, es decir, unos 10 CHF por mes/usuario. No obstante, como ya se ha indicado, la encuesta ha demostrado que los usuarios no quieren pagar por tal servicio y resultaría difícil para la UIT justificar el pago de un servicio que tan sólo utilizan unos pocos cuando los hay disponibles gratuitamente en el mercado. Sólo el 1% de los encuestados dijo estar dispuesto a pagar hasta 10 CHF al mes por el servicio. Dado que, como mínimo, se necesitarían varios cientos de usuarios de pago, no habría manera de recuperar los costos de ese modo.

3) **Cese del servicio de correo-e TIES y asistencia a los usuarios durante la transición**: Aunque algunos usuarios del correo-e TIES podría lamentar el cese del servicio, las informaciones recopiladas demuestran que el grupo de usuarios reales es muy reducido (menos del 10% de los encuestados lo utiliza una vez a la semana y sólo el 6% una vez al día). Es muy poco probable que haya usuarios sin acceso a servicios alternativos, como los que hoy están ampliamente disponibles. Dicho esto, la Secretaría ayudaría a los usuarios a identificar alternativas, cuando ello fuera necesario. Además, si desearan mantener sus direcciones de correo-e TIES para conservar la marca UIT, los usuarios podrían solicitar que sus mensajes se remitiesen (sin coste para la UIT o los usuarios) a otra dirección de correo-e de su elección. La Secretaría facilitaría a los usuarios del correo-e TIES asistencia técnica o de otro tipo individualizada, según fuese necesario durante la transición, para evitar toda interrupción del servicio. NOTA: el cese del servicio de correo-e TIES no tendría consecuencia alguna para las direcciones de las cuentas TIES, que se utilizan como identificación para acceder a los documentos y otros servicios de la UIT.

# 5 Recomendación

Habida cuenta de lo poco que se utiliza el servicio de correo-e TIES, del coste de su actualización y mantenimiento, de la imposibilidad de mantener el servicio mediante la recuperación de costos, de la existencia de alternativas baratas/gratuitas y de que el actual servicio de correo-e TIES pone en peligro toda la infraestructura digital de la UIT, se recomienda que la UIT cese su servicio de correo-e TIES y que la Secretaría ofrezca asistencia a los usuarios interesados, de haberlos, para identificar las alternativas, incluido el reenvío de los mensajes TIES a otra dirección de correo-e, y obtener la ayuda necesaria para evitar la interrupción del servicio de correo-e durante un periodo de transición de entre 8 y 12 meses, por ejemplo.

ANEXO

Usuarios frecuentes del correo-e TIES\*:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MISIONES PERMANENTES** | **157** | 27% |
| **ADMINISTRACIONES** | **124** | 21% |
| **ENTIDADES RELACIONADAS  CON LAS ADMINISTRACIONES** | **76** | 13% |
| **OCI** | **46** | 8% |
| **EER** | **45** | 8% |
| **SISTEMA NU** | **44** | 8% |
| **UIT** | **29** | 5% |
| **OTROS USUARIOS** | **21** | 4% |
| **MINISTERIOS** | **14** | 2% |
| **UNIVERSIDAD, INVESTIGACIÓN** | **8** | 1% |
| **ORGANIZACIONES INTERNACIONALES DE REGLAMENTACIÓN** | **6** | 1% |
| **ORGANIZACIONES DE SATÉLITES** | **5** | 1% |
| **OTRAS ENTIDADES** | **4** | 1% |
| **ORGANIZACIONES REGIONALES** | **1** | 0% |
| **OFICINAS REGIONALES** | **1** | 0% |
| **Total** | **581** | 100% |

\* usuarios frecuentes del correo-e TIES (utilización mínima de una vez al mes)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_