|  |  |
| --- | --- |
| **Consejo 2020Ginebra, 9-19 de junio de 2020** |  |
|  |
|  |  |
| **Punto del orden del día: ADM 33** | **Documento C20/53-S** |
|  | **17 de abril de 2020** |
|  | **Original: inglés** |
| Informe del Secretario General |
| CONTINUIDAD DE LAS ACTIVIDADES – GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES |

|  |
| --- |
| ResumenEn el presente documento se describen tres esferas en las que es necesario invertir para garantizar que la infraestructura de la información de la UIT siga siendo segura y apta para su fin; satisfaga las necesidades del personal, los miembros y otras partes interesadas de la UIT; permita la continuidad de las actividades, la gestión de los riesgos y la recuperación en caso de catástrofe, habida cuenta de las enseñanzas extraídas de la crisis actual; y esté mejor preparada para el entorno de trabajo del nuevo edificio de la Sede de la UIT. Estas tres esferas comprenden la gestión de la información y los registros internos, las herramientas informáticas de trabajo y el sitio web de la organización.Se calcula que, a fin de apoyar estas inversiones, se necesitarán 13 millones de francos suizos en los próximos cinco años, para lo que podría recurrirse a sumas ahorradas, a la Cuenta de Provisión, a contribuciones voluntarias o a la inclusión de partidas en el plan estratégico y financiero para 2022-2026.Acción solicitadaSe invita al Consejo a **tomar nota** del presente informe y **facilitar asesoramiento** sobre la forma de proceder con respecto a la financiación.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Referencias[*JIU/REP/2016/1*](https://www.unjiu.org/sites/www.unjiu.org/files/jiu_document_files/products/es/reports-notes/JIU%20Products/JIU_REP_2016_1_Spanish.pdf) *(gestión de la UIT),* [*JIU/REP/2019/5*](https://www.unjiu.org/sites/www.unjiu.org/files/jiu_rep_2019_5_final.pdf) *(computación en la nube),* [*C20/15*](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0015/es) *(SGRI),* [*C20/43*](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0043/en) *(rendición de cuentas).* |

# 1 Introducción

1.1 El objetivo del presente documento es proporcionar al Consejo una previsión de las inversiones en principio necesarias para garantizar la continuidad de las actividades en la UIT.

1.2 Desde que el Consejo aprobó el marco del Sistema de Gestión de la Resiliencia Institucional (SGRI) en su reunión de 2016, la UIT ha establecido los siguientes procesos de continuidad de las actividades (C20/15):

– política de continuidad de las actividades;

– marco del sistema de gestión de la continuidad de las actividades;

– evaluación de los riesgos relacionados con las actividades;

– actividades y procesos habilitantes y prioridades;

– análisis de las repercusiones en las actividades; y

– planes de continuidad de las actividades.

1.3 El efecto positivo de estas medidas ha quedado patente en la capacidad de la UIT para continuar sus actividades durante el cierre debido a la COVID-19.

# 2 Antecedentes

2.1 Sin embargo, las plataformas actuales están planteando problemas, entre ellos, los vinculados a una tecnología antigua, carente de asistencia global, y a una capacidad limitada en términos de continuidad de las actividades y recuperación en caso de catástrofe. La posibilidad de utilizar las aplicaciones y herramientas comerciales disponibles en este momento, junto con nuestras obsoletas plataformas, también es limitada. Además, los instrumentos actuales requieren una elevada dotación de personal, con escaso margen de automatización (véase el párrafo 3.1.3 *infra*).

2.2 La sustitución de las plataformas garantizará la armonización y el cumplimiento a escala institucional de los requisitos lingüísticos, diseñados habida cuenta de la tecnología de inteligencia artificial/aprendizaje automático para idiomas y análisis, con miras a ofrecer herramientas de colaboración comercial a los miembros, incluidos instrumentos de autoservicio para todas las reuniones, conferencias y eventos, y garantizar la existencia de mecanismos adecuados de continuidad de las actividades y recuperación en caso de catástrofe.

2.3 En el marco del proyecto de SGRI se reconoció que, a pesar de las evaluaciones de los riesgos vinculados a las actividades y de la introducción de medidas de mitigación, aún podían producirse importantes alteraciones no planificadas de los productos y servicios (actividades) en el plano tanto local como mundial. A fin de gestionar estas alteraciones de forma eficaz, se necesita una **política de continuidad de las actividades**.

2.4 En consecuencia, el proyecto de SGRI comprende una serie de evaluaciones de los riesgos vinculados a las actividades y utiliza un modelo genérico basado en la política de gestión de riesgos de la UIT con objeto de afianzar la gestión de los riesgos sistémicos y la resiliencia institucional, incluidas sus nueve categorías de riesgos (ambiental/artificial, alteración de infraestructuras digitales, recursos humanos, alteración de eventos de la organización, finanzas, alteración de infraestructuras físicas, partes interesadas/asociados, oficinas y logística de la organización, y medio ambiente), que incluyen posibles indicadores, como alteraciones, causas, repercusiones y medidas de mitigación. A partir de esta metodología, se realizó un análisis estratégico del impacto en las actividades, con objeto de examinar las actividades y el efecto que su interrupción podría tener en la organización, así como el tiempo necesario para recuperarlas, de tal manera que puedan seguir funcionando tras su reanudación.

# 3 Esferas de inversión

## 3.1 Gestión de la información y los registros

3.1.1 La información y los datos sientan las bases de todas las actividades de la UIT. La Unión siempre ha reconocido el valor de la información que posee y ha adoptado medidas para garantizar que se almacene de forma segura, sea accesible y pueda utilizarse plenamente.

3.1.2 Actualmente, la capacidad de la UIT para seguir gestionando y utilizando su información de forma eficaz corre peligro, especialmente en situaciones de crisis como la provocada por la COVID‑19, a causa de los cambios simultáneos y significativos en el entorno institucional de la Unión, las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos y la rápida evolución tecnológica. A medida que la UIT lleva a cabo la transición a su nuevo edificio, la necesidad de contar con procedimientos de trabajo flexibles y sin soporte de papel se torna apremiante y, si bien la Unión lleva años adoptando métodos de trabajo electrónicos, muchos procesos siguen sin ser plenamente digitales, tal y como ha puesto de relieve la crisis actual. El personal, los miembros y otras partes interesadas de la UIT necesitan acceder a información en línea de múltiples fuentes y utilizarla, en tiempo real y en cualquier momento (24 horas al día, 7 días a la semana), y existe una creciente demanda de más herramientas de colaboración. El panorama tecnológico también está cambiando, los servicios y sistemas están adoptando la tecnología en la nube y la analítica, el aprendizaje automático y la inteligencia artificial brindan oportunidades para hacer un uso exhaustivo de los datos y la información.

3.1.3 Sin embargo, los sistemas y servicios que tan útiles han resultado a la UIT durante los dos últimos decenios no están adaptados a estas nuevas exigencias. Muchos de ellos son sistemas especializados o hechos a medida y, o bien no son compatibles, o lo son solo parcialmente. Además, su funcionalidad suele ser limitada y su acceso restringido. La información se almacena en compartimentos aislados y, por tanto, es difícil de combinar, manipular o reutilizar. Las herramientas de búsqueda no abarcan todos los espacios en los que se almacena información. El contenido institucional de importancia crítica se halla fuera del alcance de los sistemas de gestión estructurados y más amplios de la UIT, y se guarda en buzones de correo electrónico, archivos de correos electrónicos personales, discos duros locales y medios extraíbles, sistemas en la nube, servidores y unidades de red no gestionadas.

3.1.4 En su reunión de 2019, el Consejo aprobó una partida presupuestaria destinada a garantizar que los documentos de la BR quedasen debidamente protegidos y preservados antes de la demolición del edificio de Varembé, a fin de que las personas autorizadas pudieran seguir accediendo a ellos y utilizándolos cuando fuese necesario. El próximo paso consiste en garantizar que el personal de la UIT cuente con los instrumentos, la infraestructura y la capacitación adecuados para crear, almacenar y gestionar información y acceder a ella, con objeto de seguir desempeñando sus funciones cotidianas durante el periodo de transición al nuevo edificio y durante épocas en las que se deniegue o restrinja el acceso al edificio, como sucede actualmente. A tal efecto, es necesario sustituir los procedimientos que dependen de un soporte de papel por procesos de trabajo plenamente digitales, migrar de los sistemas existentes a nuevas soluciones que faciliten la colaboración, la interoperabilidad y el acceso a distancia, y crear depósitos oficiales y gestionados para la información que actualmente se halla dispersa y es con frecuencia inaccesible.

3.1.5 También es necesario proteger los activos de información contra la pérdida, el daño y la divulgación o modificación no autorizada. En el proyecto de SGRI, recientemente concluido, los ciberataques y los ataques de denegación de servicio se consideran riesgos importantes para la información de la UIT y, en particular, para los datos proporcionados por los Estados Miembros. El proyecto de SGRI también comprendió un análisis estratégico del impacto en las actividades, en cuyo marco se determinaron las tareas fundamentales de la UIT y se establecieron las actividades prioritarias que cabía recuperar en primer lugar en caso de que se produjese una alteración importante. En la mayoría de los casos, la recuperación de dichas actividades requerirá el acceso a información esencial. Al mismo tiempo, la protección y la privacidad de los datos están adquiriendo un carácter prioritario, lo que exige políticas, procedimientos y sistemas que garanticen que la información personal se capte, almacene y procese de forma segura. Para atender a estas inquietudes, la UIT debe elaborar un marco de clasificación de datos/información para toda la organización, lo que incluiría la clasificación de la información en función de la necesidad tanto de protección contra el acceso o la divulgación no autorizados (sensibilidad), como de disponibilidad (criticidad), y la identificación y aplicación de requisitos de protección para cada categoría de información (sensibilidad y criticidad) a lo largo de su ciclo de vida (creación, almacenamiento, utilización y eliminación).

3.1.6 Por último, la transformación digital requiere un sistema de archivo electrónico. Sin una planificación adecuada, la información actual puede perderse con facilidad para siempre. Debido a la rauda evolución de la tecnología y a su pronta obsolescencia, la UIT debe tomar medidas proactivas para capturar, proteger y preparar para el futuro la información presentada por los miembros, así como las decisiones adoptadas en materia de atribución de frecuencias, coordinación de satélites, elaboración de reglamentos y normas, y toda una serie de otras actividades y responsabilidades, de modo que su contenido siga siendo accesible y pueda utilizarse a largo plazo.

3.1.7 A la UIT le urge invertir en el desarrollo de procesos de trabajo digitales, en la implementación de un sistema de clasificación de seguridad de la información y/o los datos y en el establecimiento de un sistema de archivo electrónico. Un proyecto quinquenal incluiría las siguientes medidas:

• establecer prioridades;

• simplificar y digitalizar plenamente los procesos institucionales que dependen de un soporte de papel;

• determinar los distintos tipos de información que cabe asegurar, proteger y preservar;

• elaborar políticas y planes de proyectos;

• crear depósitos oficiales y administrados para el contenido institucional crítico;

• identificar y analizar las amenazas, los riesgos y los requisitos de protección relacionados con la información de la UIT, determinar la tipología de información crítica para las actividades de la UIT, desarrollar un esquema de clasificación en términos de sensibilidad y definir las categorías de los registros críticos;

• definir y seleccionar soluciones de archivo electrónico para la información de la UIT en todos los formatos (documentos, vídeo, audio, imágenes, datos, web, medios sociales, etc.);

• impartir formación a los miembros del personal.

3.1.8 La Secretaría deberá contratar a expertos en transformación digital, clasificación de datos y sistemas de archivo electrónico en puestos de duración determinada. Entre los costes adicionales figurarán los inherentes a la adquisición de sistemas y a la migración de la información a nuevas soluciones. Según una estimación inicial, este proyecto requeriría un presupuesto de 8 millones de francos suizos (CHF) para un periodo de cinco años.

## 3.2 Herramientas informáticas de trabajo de la Unión

3.2.1 En los últimos decenios, las plataformas de ERP y CRM de la UIT, que actualmente funcionan con bases de datos SQL *in situ*, se han actualizado en múltiples ocasiones, lo que ha permitido a la Unión y a sus delegados aprovechar las nuevas funcionalidades y tecnologías.

3.2.2 Ahora, SAP ha rediseñado toda su oferta de *software* (ERP, SRM y CRM, entre otros) para poder ejecutarlo en HANA, una base de datos en memoria desarrollada por SAP, de preferencia en la nube. Por consiguiente, SAP anunció que, de aquí a 2025 (periodo que podría extenderse hasta 2027), todas sus soluciones actuales de ERP, SRM y CRM deberían migrar a S/4HANA, su paquete de *software* institucional de próxima generación. Además, es necesario que la plataforma de comercio electrónico de la UIT migre a C/4HANA a principios de 2021.

3.2.3 La UIT ha adoptado varias medidas a fin de prepararse para esta importante empresa. La primera fase de este proyecto de migración –esto es la migración de la plataforma de comercio electrónico de la UIT a C/4HANA en la nube– dará comienzo a mediados de 2020. La siguiente fase principal será la migración a S/4HANA. La fecha límite a tal efecto es diciembre de 2025.

3.2.4 Se estima que la migración de todo el conjunto de sistemas SAP de la UIT a C/4HANA y S/4HANA costará unos 5 millones CHF. El Consejo ya ha aprobado parte de los recursos necesarios para la migración de ERP y ha incluido las partidas correspondientes en el presupuesto para 2020‑2021 (2 millones), incluido el recurso a ahorros (1 millón) de años anteriores. Los 2 millones que faltan para llevar a cabo la actualización de ERP/CRM se incluirán en el plan estratégico y financiero para 2022-2025.

## 3.3 Sitio web de la UIT

3.3.1 El actual sitio web de la UIT entró en funcionamiento en 2012 y, desde entonces, ha crecido orgánicamente. Unos 2 millones de usuarios visitan el sitio web cada año. El actual proveedor de la plataforma de la UIT anunció en 2018 que suspendería su plataforma y la asistencia que prestaba con carácter regular en los próximos años. El eventual funcionamiento en una plataforma carente de asistencia del proveedor plantea un grave riesgo para la continuidad de las actividades y la seguridad. Además, el hecho de que la plataforma existente no siga desarrollándose limita las posibilidades de la UIT de aprovechar las innovaciones disponibles en el mercado (por ejemplo, en materia de aprendizaje automático/inteligencia artificial), incluidas las nuevas herramientas de armonización del sitio web y apoyo a la traducción automática a los seis idiomas. En ese sentido, véase la reunión que el Grupo de Trabajo del Consejo sobre los idiomas celebró en febrero de 2020 ([CWG-LANG/10/2](https://www.itu.int/md/S20-RCLCWGLANG10-C-0002/es)).

3.3.2 Para mitigar estos riesgos y fomentar la innovación, incluida la mejora del acceso móvil, la UIT debe migrar a una plataforma web moderna. Las plataformas modernas facilitan la armonización y la normalización de las estructuras y características, y su mantenimiento puede encomendarse a personal no técnico, reforzando así la eficiencia del personal. Una nueva plataforma también permitiría proporcionar servicios normalizados para satisfacer las dinámicas expectativas de los miembros y otras partes interesadas.

3.3.3 Inicialmente, se estima que la migración a una nueva plataforma requeriría un presupuesto de 2 millones CHF para un periodo de tres años.

# 4 Conclusión

La infraestructura de la información de la UIT requiere mejoras e inversiones urgentes para seguir siendo segura y apta para su fin; satisfacer las necesidades del personal, los miembros y otras partes interesadas de la UIT; estar mejor preparada para atender necesidades futuras en materia de continuidad de las actividades y recuperación en caso de catástrofe; y poder adaptarse al entorno de trabajo del nuevo edificio de la Sede de la UIT.

Se invita al Consejo a que tome nota del presente informe y de sus solicitudes de inversión, y facilite asesoramiento sobre la forma de proceder con respecto a la financiación.

Se estima que, para los próximos cinco años, las solicitudes de financiación mediante inversiones ascienden a 13 millones CHF, desglosados como sigue:

1) Gestión de la información y los registros: presupuesto estimado en 8 millones CHF para un periodo de cinco años.

2) Herramientas informáticas de trabajo de la Unión: presupuesto estimado en 3 millones CHF (incluidos los 2 millones pendientes para el ERP/CRM) para los próximos cuatro años.

3) Comunicación/nueva plataforma web: presupuesto estimado en 2 millones CHF para un periodo de tres años.

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