

Cuestiones derivadas del Grupo de Tareas Versátil de los Estados Miembros sobre el Fortalecimiento de la Gobernanza Presupuestaria, Programática y Financiera de la OMS

**Plan de proyecto: aplicación de soluciones digitales para las
interacciones entre la Secretaría y los Estados Miembros acerca
de cuestiones relacionadas con los órganos deliberantes**

Informe del Director General

ANTECEDENTES

1. Desde su establecimiento, la OMS ha llevado a cabo una tarea continua de adaptación para hacer frente a los nuevos desafíos en materia de salud mundial, incluidos los que afectan a su gobernanza. En 2020, durante la pandemia de COVID-19, la Asamblea de la Salud se celebró por primera vez en formato virtual. Desde entonces, varias reuniones previstas en la Constitución, así como la mayoría de las reuniones intergubernamentales, se han celebrado de manera virtual o híbrida. También ha aumentado la cantidad de reuniones; en 2022, el número de reuniones de los órganos deliberantes se multiplicó por más de tres en comparación con las cifras anteriores a la pandemia. Este cambio digital, junto con la mayor relevancia de la agenda de salud mundial tras la pandemia, está tensando unas herramientas informáticas obsoletas que no se concibieron para hacer frente al volumen y la intensidad de la carga de trabajo. En consecuencia, la Secretaría se enfrenta al desafío de encontrar soluciones informáticas adecuadas que permitan satisfacer las expectativas de los Estados Miembros y facilitar su colaboración con la Secretaría a fin de garantizar la gobernanza eficaz de la Organización.

2. La aplicación de soluciones digitales en el Departamento de los Órganos Deliberantes, sobre el que recae la responsabilidad institucional general en lo que respecta a la gestión de los contactos y la correspondencia oficial, supone un paso importante para modernizar la manera como la Secretaría colabora con los Estados Miembros en cuestiones relacionadas con la labor de los órganos deliberantes y todo el resto de comunicaciones oficiales. Esta labor está en consonancia con los mandatos enunciados en la decisión WHA69(8) (2016), sobre el mejoramiento de los instrumentos de tecnología de la información para facilitar el acceso a las reuniones y a la documentación de los órganos deliberantes, y en las decisiones EB152(15) y EB153(2) (2023), en las que se pidió a la Secretaría que elaborara un plan de proyecto en relación con la propuesta de aplicación de soluciones digitales para los órganos deliberantes.

3. Los mecanismos de que dispone actualmente la Secretaría para interactuar con los Estados Miembros se basan principalmente en unos sistemas informáticos anticuados, como bases de datos de contactos cuya obsolescencia es crónica y que contienen información en la que hay solapamientos, y en la elaboración manual de las comunicaciones y la correspondencia por correo electrónico esenciales. Estos mecanismos no están en condiciones de dar respuesta a las exigencias dinámicas que impone la cooperación moderna en el plano internacional, lo que provoca cada vez más retrasos y fallos en las comunicaciones, que haya que volver a enviar las comunicaciones, lo que genera confusión, y, en ocasiones, situaciones en las que los Estados Miembros no tienen acceso a información fundamental para su participación sustantiva en distintos procesos de los órganos deliberantes. La aplicación de soluciones digitales tiene como objetivo poner remedio a esos problemas mediante soluciones digitales modernas, adaptadas a las necesidades de la Secretaría y de los Estados Miembros.

4. En este plan de proyecto se esboza el enfoque estratégico para la aplicación de soluciones digitales a fin de mejorar la interacción entre la Secretaría y los Estados Miembros acerca de cuestiones relacionadas con los órganos deliberantes y otras comunicaciones/correspondencia oficiales. El plan pretende abarcar aspectos clave del proyecto, como su alcance, objetivos, enfoque, partes interesadas, cronograma y recursos, así como la gestión de riesgos, cuestiones relacionadas con la gestión del cambio y la comunicación.

ALCANCE

5. El plan de proyecto para la aplicación de soluciones digitales abarca cuatro componentes principales, comprendidos los productos siguientes:

a) **Base de datos en línea de resoluciones y decisiones de la OMS que permite realizar búsquedas:** un portal multilingüe de la OMS para acceder a las resoluciones y decisiones de todos los órganos deliberantes de la Organización (Consejo Ejecutivo, Asamblea de la Salud y comités regionales) y realizar búsquedas en ellas. El portal será uno de los productos de un proyecto en curso para implementar la norma Akoma Ntoso de las Naciones Unidas (AKN4UN) sobre documentos estructurados, una variante del lenguaje de marcado extensible (XML) estándar. El portal, que permite realizar búsquedas completas, contendrá todas las decisiones y resoluciones a partir de 1948.

b) **Sistema y directrices para la gestión de los contactos:** una solución unificada para sustituir la lista oficial de direcciones y otras bases de datos utilizadas para gestionar la lista de contactos de los Estados Miembros para la correspondencia oficial y los eventos de los órganos deliberantes y transmitir las instrucciones facilitadas por los Estados Miembros sobre las maneras adecuadas de comunicarse con contactos de alto nivel. El sistema de gestión de los contactos:

- permitirá a la Secretaría gestionar de manera eficiente los perfiles de contacto mediante el seguimiento de su estado y la asignación de categorías según la función a fin de agilizar la comunicación;
- automatizar las solicitudes y los recordatorios para la actualización de los contactos, simplificando el proceso a fin de garantizar que la información de contacto sea exacta y esté actualizada;
- evaluar el estado de los contactos/perfiles, lo que permitirá exportar y personalizar los datos para crear listas de contactos e informes personalizados;
- garantizar el manejo seguro de la información confidencial y facilitar el mantenimiento de historiales exhaustivos de contactos/perfiles, incorporando herramientas para mejorar la eficiencia general;

- generar automáticamente instrucciones, de acuerdo con la información facilitada por los Estados Miembros, acerca de los canales y destinatarios adecuados para llegar a los contactos de alto nivel.

c) **Herramienta para la correspondencia oficial:** una solución para facilitar y mejorar la elaboración y difusión de la correspondencia oficial, incluida la correspondencia individual y masiva, proporcionando a quienes redactan dicha correspondencia acceso a plantillas multilingües que ya contienen las direcciones y los saludos protocolarios correctos, de conformidad con las directrices sobre la correspondencia.

d) **Portal para la comunidad de los Estados Miembros:** una herramienta, en forma de sitio web protegido por contraseña, que proporciona a los Estados Miembros una interfaz integrada para interactuar con los órganos deliberantes, es compatible con otras herramientas que se están desarrollando y permite a los Estados Miembros acceder fácilmente a información pertinente para la gobernanza de la OMS. El portal para la comunidad incluirá las funciones siguientes:

- páginas de usuario, incluida información sobre los Estados Miembros (por ejemplo, los puestos que ocupan), basadas en datos extraídos del sistema de gestión de los contactos;
- espacios de trabajo virtuales protegidos para los procesos de los órganos deliberantes, incluida la gestión de información confidencial relacionada con periodos de sesiones específicos (por ejemplo, espacios de colaboración para la creación y edición de documentos, el copatrocinio de decisiones o resoluciones, foros de debate, enlaces a plataformas virtuales);
- anuncios sobre cuestiones de gobernanza para los Estados Miembros;
- un repositorio de documentos para la correspondencia oficial (por ejemplo, invitaciones a reuniones y cartas circulares);
- un calendario de las reuniones de los órganos deliberantes y otras reuniones intergubernamentales pertinentes;
- notificaciones automatizadas para los usuarios cuando se añada o actualice la información.

6. La inscripción a los eventos y la gestión de los oradores escapan al alcance de este plan de proyecto; actualmente, la Secretaría está utilizando una versión adaptada de Indico para dar respuesta a los requisitos para inscribirse a los eventos de los órganos deliberantes. Hasta que no se disponga de un sistema integral para la gestión de las reuniones, esta sigue siendo la mejor solución táctica. En 2024, la Secretaría trabajará con miras a implementar un nuevo instrumento institucional para la inscripción a los eventos, como parte de un proyecto más amplio de gestión de eventos, que se espera entre en funcionamiento en 2025. Una vez en marcha, el nuevo instrumento institucional debería poder responder a los requisitos de los órganos deliberantes en cuanto a la gestión de los eventos y ser compatible con los instrumentos digitales que abarca este proyecto.

OBJETIVOS

7. El objetivo general del proyecto es lograr un enfoque unificado en cuanto al acceso de los Estados Miembros a información y servicios relacionados con los órganos deliberantes y otras interacciones oficiales con la Secretaría de la OMS, mediante el desarrollo y la aplicación de herramientas informáticas modernas, a fin de mejorar la eficiencia, la transparencia y la coherencia. Los objetivos específicos incluyen: a) mejorar el acceso a las decisiones y resoluciones de la OMS mediante el uso de una base

de datos en línea; *b*) reemplazar instrumentos obsoletos por soluciones digitales avanzadas para garantizar una gestión eficaz de los contactos y proporcionar directrices esenciales a nivel institucional; *c*) desarrollar un instrumento que facilite la preparación y difusión de la correspondencia oficial y el envío masivo de correos; y *d*) crear un portal específico para la comunidad de los Estados Miembros para el intercambio de información.

ENFOQUE

8. El enfoque general implicará el uso del marco de la OMS para la gestión de proyectos – variante de tecnología de la información, que está basado en el marco estándar de la OMS para la gestión de proyectos, que abarca las políticas y los procesos de la OMS pertinentes para la gestión de proyectos con un componente de tecnología de la información, incluidas las evaluaciones de ciberseguridad. Se encargará de gestionarlo un analista de procesos/director de proyecto del Departamento de Gestión y Tecnología de la Información con las debidas competencias y experiencia, que trabajará en estrecha colaboración con el coordinador de tecnología de la información y los responsables institucionales pertinentes del Departamento de Órganos Deliberantes. El marco para la gestión de proyectos abarcará todas las soluciones de tecnología de la información específicas y únicas que se necesitan para supervisar todo el ciclo de vida de un proyecto de TI. Empleará una metodología ágil de gestión de proyectos, a partir de un modelo iterativo con pasos repetitivos o «iteraciones», para responder al cambio y generar entregables al final de cada iteración. Este enfoque es necesario, ya que no todos los componentes recibirán financiación al mismo tiempo, como se describe a continuación.

PARTES INTERESADAS Y FUNCIONES

9. Las principales partes interesadas incluyen a los responsables institucionales del Departamento de Órganos Deliberantes (supervisión general de los proyectos), el Departamento de Gestión y Tecnología de la Información (análisis de las actividades y gestión de los proyectos), la Oficina del Asesor Jurídico (orientación jurídica) y las oficinas regionales de la OMS (perspectivas regionales para garantizar la coherencia). Durante el proceso de elaboración, también se invitará, según sea necesario, a otras partes interesadas internas y externas importantes, incluidos los Estados Miembros y los coordinadores regionales de los Miembros, a que formulen observaciones.

CALENDARIO Y CRONOGRAMA

10. El cuadro siguiente contiene un resumen de los distintos componentes, su estado y la fecha prevista de finalización.

Componente del proyecto	Estado	Fecha prevista de finalización
Base de datos en línea de resoluciones y decisiones de la OMS que permite realizar búsquedas	En desarrollo.	Final de 2024
Sistema de gestión de los contactos	Estudio de viabilidad aprobado. En desarrollo.	2024-2025, por confirmar
Herramienta para la correspondencia oficial	Estudio de viabilidad presentado. Todavía no se han asignado fondos.	Por confirmar
Portal para la comunidad de los Estados Miembros	Estudio de viabilidad presentado. Todavía no se han asignado fondos.	Por confirmar

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS

11. Tras el éxito de la solicitud de fondos que se realizó en 2021, el Fondo Mundial de la OMS para la Tecnología de la Información sufragará en su totalidad el costo de la base de datos en línea de resoluciones y decisiones de la OMS que permite realizar búsquedas, que asciende a US\$ 487 900. El costo total de implementar los otros tres componentes de la transformación digital se estima en US\$ 1 925 000. En 2023, se presentó una solicitud al Fondo por un total de US\$ 1 925 000 para sufragar el costo de esos componentes. En agosto de 2023, se informó a la Secretaría de que el Fondo Mundial de la OMS para la Tecnología de la Información solo aprobaría fondos por valor de US\$ 400 000 en primera instancia, de modo que quedarían US\$ 1 525 000 por financiar.

12. Habida cuenta de la necesidad de establecer prioridades, la Secretaría prevé utilizar los US\$ 400 000 que se han puesto a su disposición para desarrollar el sistema para la gestión de los contactos de los Estados Miembros a fin de sustituir la lista oficial de direcciones y otros instrumentos *ad hoc* para la gestión de los contactos, que están obsoletos y suelen sufrir fallos del sistema. Este sistema básico es indispensable para la labor del conjunto de la Secretaría de la OMS y constituye la piedra angular de cualquier otro instrumento que se desarrolle en adelante. Dotarse del nuevo sistema para la gestión de los contactos también permitirá que otros componentes esenciales del proyecto (es decir, la preparación y el envío automatizado de comunicaciones/correspondencia oficial a los Estados Miembros y el portal para la comunidad de los Estados Miembros) funcionen de manera óptima. En el cuadro que figura a continuación se muestra una estimación de los costos bienales recurrentes para los cuatro componentes de la transformación digital.

Cuadro. Transformación digital de los órganos deliberantes: estimación de los costos bienales recurrentes de los cuatro componentes

Desglose de los costos recurrentes (monto bienal)	Cuantía (en US\$)	Unidad institucional que asume el costo
Licencias/suscripción	440 424	Operaciones Institucionales
Alojamiento y almacenamiento	50 000	GBS
Mantenimiento y apoyo	254 490	GBS
Recursos humanos	580 099	GBS
Total	1 325 013	

GESTIÓN DE RIESGOS

13. Los riesgos incluyen desafíos técnicos relacionados con la integración de los sistemas, la resistencia de las partes interesadas a la introducción de cambios en los procesos, las vulnerabilidades en materia de seguridad de los datos, la falta de recursos (recursos humanos y financiación) y los diferentes niveles de alfabetización digital entre los usuarios finales de la Secretaría y de los Estados Miembros. Los riesgos se evaluarán en función de la probabilidad, las posibles consecuencias y las medidas de mitigación necesarias. Los planes de mitigación se examinarán con las partes interesadas, se implementarán y se les dará seguimiento. Las conversaciones periódicas con las partes interesadas facilitarán la tarea de tomar decisiones de manera informada y garantizarán un enfoque proactivo a la hora de abordar los riesgos.

14. El riesgo principal es que no sea posible proporcionar la capacidad y la financiación necesarias para completar los componentes 3 y 4 de manera oportuna, ya que estos instrumentos son fundamentales para la labor cotidiana de la Secretaría y la gobernanza efectiva de la Organización. Es probable que separar la gestión de los contactos y la correspondencia oficial en la etapa de diseño provoque importantes ineficiencias, debido a una falta de financiación suficiente. Las directrices para la correspondencia

son un elemento integral de la lista oficial de direcciones y deberán integrarse en la futura herramienta para la gestión de los contactos a fin de garantizar que se pueda seguir enviando la correspondencia oficial. Diseñar por separado la herramienta para las directrices en materia de correspondencia y la herramienta para la correspondencia oficial no es una solución óptima.

GESTIÓN DEL CAMBIO

15. Pasar de unos sistemas obsoletos a unas soluciones digitales avanzadas requiere una estrategia integral de gestión del cambio. Los usuarios de la Secretaría y de los Estados Miembros participarán en sesiones de capacitación para mejorar sus conocimientos, reducir al mínimo la resistencia y alentarlos a que se sumen a la transformación digital. La labor de comunicación en apoyo de la gestión del cambio incluirá mensajes específicos, materiales de capacitación centrados en el usuario y el intercambio transparente de información a través de múltiples canales, como los coordinadores regionales. El cambio se llevará a cabo por fases, con oportunidades de capacitación/orientación para acompañar cada fase. El impacto de los cambios que se introduzcan se supervisará a través de las observaciones de los usuarios, y habrá iniciativas de mejora periódicas.

PLAN DE COMUNICACIÓN

16. Se mantendrá informados a los Estados Miembros por conducto de sus coordinadores regionales, mensajes de correo electrónico de la Secretaría y sesiones informativas, según sea necesario. La oportuna puesta en común de los avances, los desafíos y los hitos con todas las partes interesadas garantizará la transparencia.

CONCLUSIÓN

17. La transformación digital redefinirá la cooperación entre la Secretaría y los Estados Miembros abordando las ineficiencias de larga data y facilitando una mejor comunicación y participación mediante el uso de herramientas informáticas modernas. Esta transformación podría revolucionar la interacción de la Secretaría con los Estados Miembros, contribuyendo a una gobernanza sanitaria mundial más eficaz. El proyecto se basa en un enfoque coherente, a partir de una serie de herramientas complementarias. Actualmente, sin embargo, sigue careciendo en gran medida de financiación; sin una financiación adecuada, no será posible poner en práctica determinados componentes clave.

INTERVENCIÓN DEL CONSEJO EJECUTIVO

18. Se invita al Consejo a que tome nota del presente informe y proporcione orientaciones sobre las cuestiones siguientes:

- ¿Están el alcance y los entregables del proyecto en consonancia con las expectativas?
- ¿Existen otros riesgos o desafíos potenciales que deba abordar el plan?

= = =