

Informe sobre tecnología y gestión de la información

Informe de la Secretaría

1. En la 21.ª reunión del Comité de Programa, Presupuesto y Administración del Consejo Ejecutivo, en enero de 2015, la Secretaría presentó su segundo informe anual sobre tecnología de la información.¹ El presente informe responde a la solicitud del Comité de que la Secretaría² informe periódicamente sobre diversos elementos relativos a la tecnología y la gestión de la información.
2. En el informe precedente se afirmaba que la Secretaría ha revisado sus orientaciones estratégicas «con objeto de potenciar la capacidad del Departamento y prestar apoyo a la Organización en varias iniciativas centrales». La Secretaría ha seguido impulsando las iniciativas encaminadas a mejorar los procesos institucionales, modernizar los sistemas y aumentar la productividad del personal.
3. Se han desarrollado capacidades básicas para hacer frente a las nuevas dificultades con rapidez y eficacia, como se afirma en el informe precedente. Desde entonces, la Secretaría ha establecido una nueva estructura en la Sede y ha creado los centros de competencia siguientes:
 - **Oficina de gestión de proyectos**, que trabaja en asociación con las unidades técnicas y reconoce los requisitos operacionales, cartografía los procesos y gestiona los proyectos en función del alcance, el tiempo y los recursos.
 - **Centro de competencia en materia de conocimientos institucionales**, que desarrolla instrumentos para compilar datos esenciales, lo que facilita la adopción rápida de decisiones sobre la base de los datos disponibles.
 - **Arquitectura de soluciones**, que define la hoja de ruta de la Secretaría en materia de tecnología y pone a punto instrumentos dotados de la tecnología apropiada y plataformas costoeficaces y fáciles de ampliar y mantener.
 - **Protección de la información**, que estudia las amenazas y las vulnerabilidades y actúa para proteger el patrimonio de información de la Organización.

La finalidad de esta estructura es respaldar a los equipos de tecnología de la información del conjunto de la Organización, a escala regional y de país.

¹ Documento EBPBAC21/3.

² Véase el documento EB132/43.

4. Asimismo, la Secretaría ha establecido una función de **gestión de la comunicación y del cambio** para velar por que el personal esté al corriente de los cambios en materia de tecnología y gestión de la información, y pueda sacar partido de ellos, y para promover la visión y la misión de la tecnología de la información como facilitador estratégico de la OMS.

ACTUALIZACIÓN SOBRE LA VISIÓN, LA MISIÓN, LA ESTRATEGIA Y LAS TÁCTICAS

5. Plasmando las experiencias adquiridas al proporcionar apoyo en las emergencias sanitarias y las respuestas a los brotes epidémicos y reconociendo los problemas que afrontan continuamente las unidades operativas, la Secretaría respalda la orientación estratégica introduciendo ajustes a la misión y la visión estratégica.

6. La **visión** en materia de tecnología y gestión de la información es que la OMS llegue a desempeñar una auténtica función de facilitación estratégica para nuestros clientes y asociados, asistiéndolos en el logro de los objetivos de salud y bienestar.

7. La **misión** en materia de tecnología y gestión de la información en la OMS es proporcionar a la Organización servicios de gestión de la información de categoría mundial.

8. Para llevar a cabo la misión, la **estrategia** consiste en abordar cuatro esferas principales de obtención de resultados:

- **Gestión de la información.** Facilitar y acelerar la adopción de decisiones potenciando las tecnologías óptimas de conocimientos institucionales, los análisis avanzados y los portales digitales. Esta dimensión mejora la capacidad de gestión moderna del conocimiento y con ello hace que la colaboración y el intercambio sean más eficaces.
- **Infraestructura (servicios compartidos).** Ofrecer la base para el apoyo a la productividad, la colaboración y los procesos institucionales, en particular los servicios de colaboración en red y los dispositivos de productividad (tales como los ordenadores personales y las centralitas, por ejemplo, centrales privadas conectadas a la red pública).
- **Protección de la información.** Proporcionar servicios de información más seguros y resilientes, en particular servicios de prevención, gestión de riesgos, y respuesta y recuperación.
- **Apoyo a los procesos institucionales.** Elaborar plataformas seguras y costoeficaces de apoyo a los procesos institucionales, en particular la plataforma institucional (Sistema Mundial de Gestión), procesos para emergencias y otros procesos esenciales para la misión.

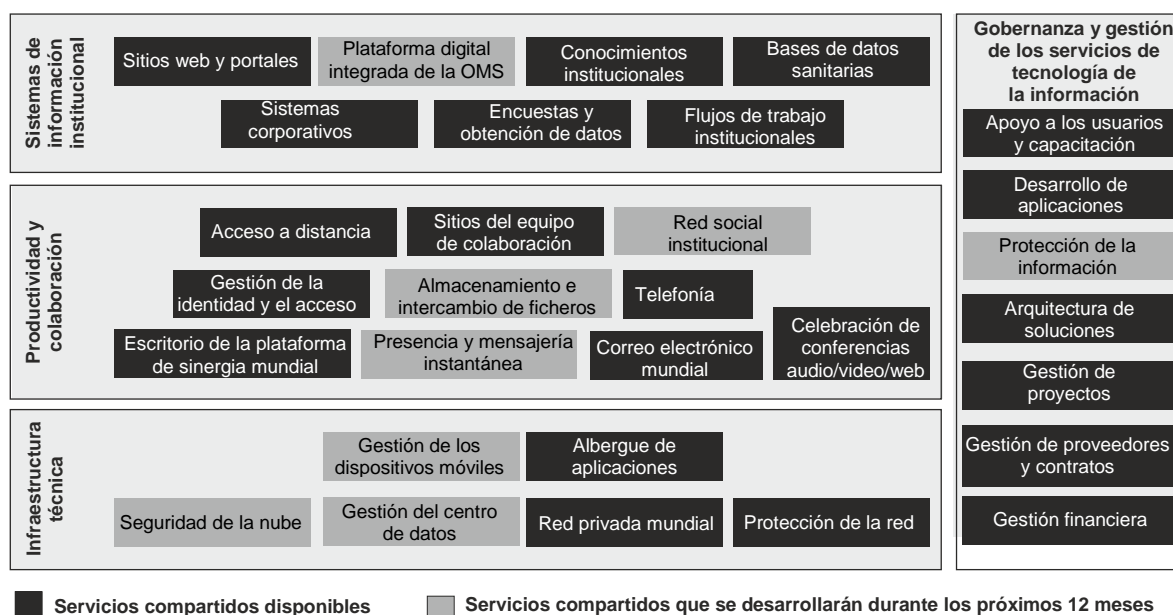
9. Las medidas y tácticas inmediatas para apoyar la estrategia son las siguientes:

- **Las personas.** Disponer del personal de las características adecuadas es un aspecto esencial de la aplicación de nuestra estrategia. La Secretaría se ha centrado en el desarrollo de la estructura apropiada para la Organización y ha establecido los centros de competencia (anteriormente denominados «centros de excelencia») especificados en el informe prece-

dente.¹ Para facilitar la ejecución de iniciativas importantes se aportan recursos adicionales según se necesite, por conducto de asociados aprobados.

- **Patrimonio digital.** Estabilizar, proteger y desarrollar los bienes de la OMS (tales como el Sistema Mundial de Gestión, las plataformas y la infraestructura de colaboración) para respaldar la consecución de los objetivos institucionales poniendo a disposición del personal de la OMS un lugar de trabajo pertinente e instrumentos de gestión de la información.
- **Operaciones.** Reforzar y apoyar el equipo encargado de la tecnología de la información del Centro Mundial de Servicios de Kuala Lumpur a fin de que pueda adoptar prácticas óptimas y proporcionar servicios de forma eficiente desde una ubicación costoeficiente.
- **Desarrollo de aplicaciones.** Mejorar la capacidad actual para el desarrollo de aplicaciones con objeto de garantizar que se dispone de tal capacidad (p. ej., lograr la participación de los equipos regionales de tecnología de la información) en ámbitos ajenos al Sistema Mundial de Gestión (que cuenta con apoyo adecuado).
- **Oficina de gestión de proyectos.** Hacer un seguimiento continuo de la ejecución de los proyectos, y gestionar la ejecución, de conformidad con la triple limitación de «alcance-tiempo-recursos» con las estructuras adecuadas de gobernanza de los proyectos.
- **Servicios compartidos.** Elaborar un extenso catálogo de servicios compartidos para informar a los usuarios finales de los servicios y apoyos disponibles y sus costos (figura 1)

Figura. Catálogo de servicios mundiales compartidos en materia de tecnología y gestión de la información



¹ Véase el documento EBPBAC21/3.

- **Gestión de la comunicación y del cambio.** Promover y explicar los cambios resultantes de la introducción o mejora de sistemas e instrumentos de información y alentar a los usuarios finales a que participen en el logro de unas iniciativas de tecnología de la información apropiadas contribuyendo a fundamentarlas con sus experiencias.

FUNCIÓN DE LA GESTIÓN Y LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

10. La Secretaría, por conducto de la función de tecnología y gestión de la información, reúne diferentes equipos de tecnología de la información de toda la Organización en apoyo de los programas técnicos, los procesos institucionales y el nuevo Programa de la OMS de Emergencias Sanitarias. Le incumbe la responsabilidad de obtener las soluciones de tecnología de la información, y todos los recursos de tecnología de la información pertinentes para ofrecer a la Organización un servicio de la mejor calidad.

11. Asimismo, la Secretaría trata de reducir el monto total de los costos relativos a la titularidad de la tecnología de la información y sus soluciones en el conjunto de la OMS. En su decimonovena reunión, en julio de 2016, el Comité Consultivo de Expertos Independientes en materia de Supervisión observó los progresos realizados en respuesta a la inquietud que había expresado por la ausencia de una estructura apropiada de gobernanza de la TI.¹ Ello se logrará supervisando la correspondencia entre los principios, las soluciones y los recursos en materia de tecnología de la información, y la calidad del servicio.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA OMS

12. Una vez establecida la nueva estructura de la Organización, y aunque seguramente se precisan recursos adicionales en todos los centros de competencia, la Organización se encamina ahora hacia una verdadera transformación digital.

13. Se ha elaborado una hoja de ruta de tecnología y aplicación, que ha sido aprobada a escala mundial por los equipos de tecnología de la información y que constituye la base de las principales novedades que se introduzcan durante los próximos años.

14. En la primera fase de la transformación del Sistema Mundial de Gestión² se han puesto en marcha más de 15 iniciativas encaminadas a racionalizar y mejorar la experiencia del usuario final. Proyectos tales como los de contratación (e incorporación) de personal, conocimientos institucionales, gestión de los servicios o gestión de la colaboración son ejemplos que suponen una mejora no solo para los procesos institucionales de gestión sino también para el Programa de la OMS de Emergencias Sanitarias. Aún más importante, la gestión del programa de transformación del Sistema Mundial de Gestión ha aumentado el reconocimiento y el interés por una gobernanza activa de los proyectos y su impacto en los resultados obtenidos.

15. La mejora de los servicios compartidos sigue siendo una prioridad clave. Se ha introducido una política mundial de computación en la nube para la Organización, que regirá el uso de soluciones en la nube y el cifrado de los datos. Se trata de soluciones que no solo facilitarán las posibilidades de am-

¹ Véase el informe de la decimonovena reunión del Comité Consultivo de Expertos Independientes en materia de Supervisión de la Organización Mundial de la Salud (Ginebra, 27 a 29 de julio de 2016). Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 2016 (http://apps.who.int/gb/ieoac/PDF/19/IEOAC_Report_of_the_19th_Meeting.pdf, consultado el 8 de diciembre de 2016), párrafo 31.

² La segunda fase está en la etapa de planificación.

pliación y el acceso desde cualquier parte del mundo sino que también reducirán el uso de equipos y los costos a lo largo del tiempo, y aumentarán la continuidad del servicio y la seguridad. El primer proyecto es la migración a la nube de los correos electrónicos cifrados de la Organización; será seguido de otras iniciativas.

16. Las políticas y los procedimientos de tecnología de la información están siendo examinados para incorporarles los cambios pertinentes de la tecnología y las prácticas, y además con los fines siguientes:

- definir claramente la rendición de cuentas y la responsabilidad en el uso de los sistemas, instrumentos y dispositivos de información de la OMS;
- reducir la duplicidad y la complejidad respetando unas normas tecnológicas, directrices y políticas definidas; por ejemplo, una política de adquisiciones de programas, equipos y servicios de tecnología de la información;
- facilitar la aplicación de medidas costoeficaces y de ahorro.

17. La Secretaría colabora activamente con las unidades operativas para reducir los planteamientos tácticos (soluciones a corto plazo) y centrarse en las soluciones estructurales (a largo plazo). Ello propicia un cambio de mentalidad que propicia la definición de unos requisitos claros (y una correcta planificación) en lugar de la adopción de planteamientos reactivos encaminados a la gestión de los objetivos institucionales.

FONDO MUNDIAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN: UN FONDO DE INVERSIONES ESTRATÉGICAS PREDECIBLE Y SOSTENIBLE

18. Mantener y desarrollar el patrimonio digital de la Organización es una necesidad permanente. Este proceso ininterrumpido debe contar con una financiación predecible y sostenible. Hay que evitar la obsolescencia, se debe tener siempre en cuenta la costoeficiencia y hay que mantener actualizados en todo momento los mecanismos de protección de la información para proteger a la OMS de toda amenaza y vulnerabilidad.

19. Salvo para la ejecución del Sistema Mundial de Gestión, no se dispone de un mecanismo central de financiación para desarrollar y sostener las iniciativas institucionales esenciales. Las inversiones de capital han tenido que proceder de los presupuestos operativos de las oficinas principales, lo que ha propiciado la disparidad de sus normas, una financiación incongruente y retrasos importantes en la ejecución de los proyectos.

20. La Directora General ha aprobado el establecimiento de un fondo de inversiones de capital para la tecnología de la información (en adelante denominado Fondo Mundial de TI), un mecanismo estable que facilitará el inicio y la ejecución de iniciativas mundiales clave financiadas mediante un fondo central común. De ese modo se garantizará:

- que la Organización puede mantenerse al día de los cambios tecnológicos, a escala mundial, de una forma relativamente más rápida y fácil que antes;
- que las oficinas principales no necesitan utilizar sus presupuestos operativos para aplicar cambios tecnológicos de envergadura.

21. El Fondo Mundial de IT se centrará en las mismas esferas de resultados clave que la estrategia mencionada en el párrafo 8: gestión de la información, infraestructura (servicios compartidos), protección de la información y apoyo a los procesos institucionales. Con él se financiarán solo inversiones de capital y no recurrentes y no se utilizará para sufragar costos operacionales o de funcionamiento.

22. En esas cuatro esferas de resultados clave, la Secretaría ha reconocido más de 20 programas o proyectos principales, a lo largo de seis años (tres bienios), que será necesario actualizar a la era digital.

23. Un requisito esencial para la existencia y la sostenibilidad del Fondo Mundial de TI es disponer de una gobernanza apropiada de la tecnología de la información. La Secretaría ha elaborado una estructura de gobernanza dotada de responsabilidades claramente definidas.

a) **Junta de TI.** Está integrada por los directores propuestos de las oficinas principales. Examina el catálogo de proyectos presentados, define las prioridades (en función del monto presupuestario), formula recomendaciones al Director General, en consulta con los directores regionales por conducto del Grupo Mundial de Políticas, para su aprobación, y supervisa la gestión y la situación de los proyectos.

b) **Equipo directivo de TI.** Abarca el equipo mundial de gestión de TI. Reconoce los requisitos operacionales, prepara estudios de viabilidad (y las estimaciones iniciales) y los presenta a la Junta de TI.

24. En su decimonovena reunión, en julio de 2016, el Comité Consultivo de Expertos Independientes en materia de Supervisión reiteró su inquietud acerca de «la falta de una estructura de gobernanza apropiada en materia de tecnología de la información, lo que a largo plazo podría afectar a la eficacia del servicio prestado».¹ La Secretaría presentó el concepto y la situación del mecanismo del Fondo Mundial de TI al Comité Consultivo de Expertos Independientes en materia de Supervisión. En cuanto a la inquietud del Comité Consultivo por la ausencia de una estructura de gobernanza mundial de la tecnología de la información, este acogió con agrado los notables progresos realizados por la Secretaría para corregirla y espera con interés recibir una nueva actualización sobre la aplicación del Fondo Mundial de TI y la política institucional sobre tecnología y gestión de la información.

PREPARATIVOS PARA 2017 Y LOS BIENIOS SIGUIENTES

25. En la esfera de la tecnología y gestión de la información a escala mundial, en el futuro se velará por que:

- la «Plataforma Digital Integrada de la OMS» se ponga en marcha en 2017 y proporcione apoyo a todas las unidades de la OMS, en particular el Programa de la OMS de Emergencias Sanitarias;
- los servicios compartidos, en particular los sistemas y procesos de información que cubren las necesidades operativas de la OMS, se proporcionan de forma segura y fiable;
- en todas las oficinas de la OMS los procesos se simplifican y aceleran sin comprometer la cualidad;

¹ Véase el informe de la decimonovena reunión del Comité Consultivo de Expertos Independientes en materia de Supervisión de la Organización Mundial de la Salud (Ginebra, 27 a 29 de julio de 2016). Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 2016 (http://apps.who.int/gb/ieoac/PDF/19/IEOAC_Report_of_the_19th_Meeting.pdf, consultado el 8 de diciembre de 2016), párrafos 30, 31, 37 y 38, en los que se reitera la preocupación mencionada en el documento EBPBAC23/3, párrafo 32.

- los productos y servicios se proporcionan al personal de toda la Organización con la mayor calidad y eficiencia.
26. El avance hacia la transformación digital de la Organización hará necesario que se trabaje activamente en las cuatro esferas de resultados clave relativas a la tecnología y gestión de la información.
27. Las prioridades principales para la OMS en los próximos años en la esfera de la tecnología y gestión de la información serán poner en marcha iniciativas clave y a la vez mantener la estabilidad y garantizar la seguridad de las operaciones actuales, y disponer de capacidad para dar apoyo al Programa de la OMS de Emergencias Sanitarias con sistemas y soluciones que abarquen el conjunto de la Organización.
28. El Fondo Mundial de TI, dotado de una robusta gobernanza y dirección, es un importante elemento para atender eficazmente las necesidades de la Organización de forma rápida, congruente y costoeficaz. En los próximos bienios, la duplicidad y la proliferación de soluciones tácticas se reducirán, cuando no se eliminen.

INTERVENCIÓN DEL COMITÉ DE PROGRAMA, PRESUPUESTO Y ADMINISTRACIÓN

29. Se invita al Comité de Programa, Presupuesto y Administración a tomar nota del presente informe.

= = =