



## Asamblea General

Distr. general  
21 de febrero de 2007  
Español  
Original: inglés

---

### Comité de Información

29º período de sesiones

30 de abril a 11 de mayo de 2007

### **Sitio web de las Naciones Unidas: avances en el logro de la paridad entre los idiomas oficiales, accesibilidad y gestión del contenido**

#### **Informe del Secretario General**

#### *Resumen*

En el presente informe se reseñan los progresos en materia de paridad entre los idiomas oficiales, accesibilidad y gestión del contenido, así como en cuanto al desarrollo, mantenimiento y enriquecimiento del sitio web de las Naciones Unidas. Este es el octavo informe sobre el sitio web de las Naciones Unidas presentado al Comité de Información.



## **I. Introducción**

1. El sitio web oficial de las Naciones Unidas ([www.un.org](http://www.un.org)) empezó a funcionar en junio de 1995 en ocasión del quincuagésimo aniversario de la Organización. Desde entonces una de las principales preocupaciones del Comité de Información y de la Asamblea General ha sido lograr la paridad entre los seis idiomas oficiales en el sitio web. El Secretario General ha tratado esta cuestión en siete informes anteriores: A/AC.198/1999/6, A/AC.198/1999/9 y Corr. 1 y 2, A/C/198/2000/7-A/AC.172/2000/4, A/AC.198/2001/8, A/AC.198/2002/6, A/AC.198/2005/6 y A/AC.198/2006/3. En un informe a la Asamblea General en su quincuagésimo séptimo período de sesiones (A/57/355), el Secretario General presentó las necesidades de recursos para establecer las seis dependencias de idiomas sobre bases firmes, de manera que pudieran superar las dificultades que planteaba conseguir la paridad entre los idiomas oficiales en el sitio web de las Naciones Unidas. En el presente informe se examinan los progresos realizados en el logro de la paridad entre los idiomas en el sitio web de las Naciones Unidas, se proporciona información adicional sobre los nuevos requisitos de accesibilidad para las personas con discapacidad y se destacan los progresos en el sentido de una gestión más eficiente del contenido del sitio.

## **II. Antecedentes**

2. La Asamblea General, en su resolución 61/121 B, de 14 de diciembre de 2006, reafirmó que el sitio web de las Naciones Unidas era un instrumento básico para los medios de difusión, las organizaciones no gubernamentales, las instituciones docentes, los Estados Miembros y el público en general. En la misma resolución, la Asamblea General reafirmó también su petición al Secretario General de que, en tanto mantenía un sitio web actualizado y preciso, velara por que los recursos financieros y humanos del Departamento de Información Pública asignados al sitio web de las Naciones Unidas se distribuyeran adecuadamente entre todos los idiomas oficiales, teniendo en cuenta siempre el carácter específico de cada uno de ellos.

3. La Asamblea reconoció el empeño del Departamento de Información Pública por atender a las necesidades básicas de acceso de las personas con discapacidad al sitio web de las Naciones Unidas. Pidió además al Departamento que siguiera trabajando para atender a esas necesidades a todos los niveles, en todas las páginas del sitio web, con el fin de asegurar el acceso de las personas con diferentes tipos de discapacidad.

4. La Asamblea recordó el párrafo 74 de su resolución 60/109 B, de 8 de diciembre de 2005, y, a ese respecto, reiteró que todas las oficinas de la Secretaría que proporcionaran material debían seguir esforzándose por que, en la forma más práctica, eficiente y económica se tradujera a todos los idiomas oficiales la totalidad del material y las bases de datos en inglés que figuran en el sitio web de las Naciones Unidas.

### III. Uso actual del sitio web

5. El sitio web de las Naciones Unidas recibe visitas de personas de más de 212 países y territorios, que consultan más de 1,1 millones de páginas por día. Hasta ahora el uso del sitio web se ha medido en páginas vistas y accesos al sitio *www.un.org*. Sin embargo, al informar sobre el uso de sitios web la tendencia actual del sector es utilizar “visitas” en combinación con “páginas vistas” o accesos, lo que arroja datos más exactos sobre el uso. Por lo tanto, el Departamento está utilizando “visitas” como una segunda medida del uso, además de “páginas vistas”. Para poder interpretar debidamente estas distintas unidades de medida hay que aclarar mejor su sentido en el contexto del sitio *www.un.org*:

a) Los “accesos” (hits) miden el número total de solicitudes hechas a un servidor en el período indicado (mes, día, hora, etc.). Cada elemento separado de una misma página producirá un hit cuando el usuario pida la página. Por ejemplo, si la página incluye tres gráficos y texto, al pedir esa página se producirán cuatro hits;

b) “Páginas vistas” son las direcciones URL (localizadores uniformes de recursos) con los cuales se considerará que se ha pedido efectivamente la página y no los elementos individuales que la componen (como imágenes y segmentos de audio). Una dirección que termine en .htm, .html, .shtml, .asp, .jsp o .cgi normalmente se considera una página a los efectos de contar páginas vistas. Por lo tanto, la misma página a la que se hizo referencia en el apartado a) *supra* arrojaría una página vista;

c) Las “visitas” quedan registradas cuando un usuario pide una página en el servidor por primera vez. Mientras el mismo usuario siga pidiendo páginas durante un período especificado, se considerarán todas parte de la misma visita. Un usuario puede ver cualquier número de páginas en una visita. Si el usuario hace un pedido al servidor y el tiempo transcurrido desde el último pedido es superior al período especificado (actualmente 30 minutos), se cuenta una nueva visita.

#### Cuadro 1

#### Visitas, páginas vistas y accesos al sitio web de las Naciones Unidas, 2002-2006

| <i>Sitio web de las Naciones Unidas</i> | <i>Visitas</i> | <i>Páginas vistas</i> | <i>Accesos</i> |
|-----------------------------------------|----------------|-----------------------|----------------|
| <b>Totales anuales</b>                  |                |                       |                |
| 2002                                    |                | 221 433 750           | 1 606 841 549  |
| 2003                                    |                | 268 027 080           | 2 165 122 997  |
| 2004                                    |                | 337 544 975           | 2 331 566 302  |
| 2005                                    | 35 322 875     | 396 566 178           | 2 766 987 638  |
| 2006                                    | 49 389 245     | 413 891 020           | —              |
| <b>Promedios diarios</b>                |                |                       |                |
| 2002                                    |                | 606 668               | 4 402 306      |
| 2003                                    |                | 734 321               | 5 931 844      |
| 2004                                    |                | 922 254               | 6 370 400      |
| 2005                                    | 96 775         | 1 085 762             | 7 575 761      |
| 2006                                    | 135 313        | 1 133 948             | —              |

6. En el cuadro 1 se observa el número de visitas, páginas vistas y accesos al sitio web de las Naciones Unidas desde 2002 hasta 2006. Con el nuevo sistema para medir el uso del sitio, ya no se lleva la cuenta de los accesos. Por lo tanto no hay cifras para la columna de accesos en el año 2006. Por problemas del servidor, no se dispone de estadísticas para cierto número de días. Para obtener la estimación más exacta posible para esos días, se extrapolaron datos usando un promedio de los datos de los días anteriores y siguientes.

7. Los datos presentados en el cuadro no dan todavía una medida totalmente exacta de la utilización del sitio. El tiempo en que no está en funcionamiento el servidor, por ejemplo cuando no se puede acceder al sitio de las Naciones Unidas porque se están ejecutando proyectos de mantenimiento, se producen incursiones de piratas informáticos o el servidor tiene problemas de estabilidad, reduce la capacidad de medir con precisión el tráfico del sitio. El uso de mecanismos de caché por los proveedores de servicios de Internet también hace más difícil determinar exactamente el número de usuarios, los proveedores de servicios de Internet suelen guardar información sobre las páginas de un modo que facilita y acelera el acceso de los usuarios a páginas con mucho tráfico, pero el proceso oculta cuántas veces han sido vistas las páginas y cuántas visitas se producen en realidad, porque el pedido de una página nunca se transmite al servidor de origen.

8. En vista de la importancia de contar con cifras exactas sobre el uso, la Sección encargada del sitio web del Departamento de Información Pública adquirió un nuevo servidor de estadísticas, que le dará la posibilidad de medir con más exactitud las modalidades de visita y así poder introducir rápidamente cambios en el sitio cuando sea necesario.

9. Si bien ha aumentado el uso del sitio web en todos los idiomas, la magnitud del aumento varía considerablemente. En el cuadro 2 se observa el aumento del número de páginas vistas y del número de visitas al sitio web en los distintos idiomas entre 2005 y 2006.

Cuadro 2

**Aumento del número de páginas vistas y de visitas al sitio web  
de las Naciones Unidas en los distintos idiomas, 2005-2006**

|                                         | <i>Árabe</i> | <i>Chino</i> | <i>Español</i> | <i>Francés</i> | <i>Inglés</i> | <i>Ruso</i> | <i>www.un.org</i> |
|-----------------------------------------|--------------|--------------|----------------|----------------|---------------|-------------|-------------------|
| <b>Páginas vistas</b>                   |              |              |                |                |               |             |                   |
| 2005                                    | 10 178 618   | 18 433 275   | 19 678 662     | 18 267 863     | 318 133 891   | 11 873 869  | 396 566 178       |
| 2006                                    | 12 346 648   | 24 203 023   | 24 540 017     | 21 065 351     | 365 400 934   | 16 335 047  | 463 891 020       |
| Diferencia<br>2006-2005<br>(porcentaje) | +21,3        | +31,3        | +24,7          | +15,3          | +14,8         | +37,5       | +16,9             |
| <b>Visitas</b>                          |              |              |                |                |               |             |                   |
| 2005                                    | 1 542 110    | 2 411 103    | 4 678 096      | 3 766 316      | 21 359 071    | 1 566 179   | 35 322 875        |
| 2006                                    | 2 445 858    | 4 085 582    | 6 605 301      | 4 596 119      | 28 737 205    | 2 919 180   | 49 389 245        |
| Diferencia<br>2006-2005<br>(porcentaje) | +58,6        | +69,4        | +41,2          | +22,0          | +34,5         | +86,3       | +39,8             |

10. El número de páginas vistas y el número de visitas aumentan en todos los idiomas y en algunos se observa un aumento considerable. El aumento del número de visitas es considerablemente mayor que el aumento del número de páginas vistas. Esto significa que quienes visitan el sitio web de las Naciones Unidas lo hacen con más frecuencia pero miran menos páginas en cada visita. Una posibilidad es que los visitantes dediquen más tiempo a leer los textos en lugar de ir de una página a otra leyendo sólo porciones; otra es que con una mayor familiaridad con el sitio y con mejores motores de búsqueda, los usuarios puedan acceder con más facilidad a la información que quieren, generalmente guardando en sus favoritos las páginas que visitan frecuentemente. Cabe observar que varios directorios en otros idiomas que estaban ubicados en la estructura del sitio en inglés se trasladaron a los directorios de los respectivos idiomas. Aunque antes se contabilizaban en el sitio inglés, este hecho no afecta los datos sobre el aumento del uso entre 2005 y 2006.

11. En el cuadro 3 se compara el número de páginas vistas y el de visitas al sitio web en los distintos idiomas en el año 2005 y el 2006. Se aplica a este cuadro la misma consideración que a los cuadros 1 y 2: al haberse perdido los registros de varios días en ese período, algunas cifras se han extrapolado utilizando un promedio de las cifras de los días anteriores y siguientes.

Cuadro 3

**Evolución del promedio diario de páginas vistas y de visitas  
en los distintos idiomas en 2005-2006**

|                                   | <i>Árabe</i> | <i>Chino</i> | <i>Español</i> | <i>Francés</i> | <i>Inglés</i> | <i>Ruso</i> | <i>www.un.org</i> |
|-----------------------------------|--------------|--------------|----------------|----------------|---------------|-------------|-------------------|
| <b>Páginas vistas</b>             |              |              |                |                |               |             |                   |
| Promedio diario, 2005             | 27 887       | 50 502       | 53 914         | 50 049         | 871 600       | 32 531      | 1 086 483         |
| Promedio diario, 2006             | 33 286       | 66 310       | 67 233         | 57 713         | 1 000 596     | 44 754      | 1 270 432         |
| Diferencia 2006-2005 (porcentaje) | +21,3        | +31,3        | +24,7          | +15,3          | 14,8          | +37,5       | +16,9             |
| <b>Visitas</b>                    |              |              |                |                |               |             |                   |
| Promedio diario, 2005             | 4 225        | 6 606        | 12 817         | 10 319         | 58 518        | 4 291       | 96 775            |
| Promedio diario, 2006             | 6 701        | 11 193       | 18 097         | 12 592         | 78 732        | 7 998       | 135 313           |
| Diferencia 2006-2005 (porcentaje) | +58,60       | +69,45       | +41,20         | +22,03         | +34,54        | +86,39      | 39,82             |

12. El número total de páginas nuevas en los idiomas oficiales que no sean el inglés ha aumentado en forma sostenida. El Departamento es actualmente responsable de la mayoría de estas páginas en los demás idiomas. La sección encargada del sitio web, que se ocupa de la mayor parte de estas páginas, ha aumentado el número de páginas nuevas y actualizadas en idiomas que no sean el francés o el inglés. En el cuadro 4 se indica únicamente el número de páginas de que se ocupa la sección encargada del sitio web. El elevado número de páginas

actualizadas demuestra la magnitud que tiene ahora esta tarea, a la que prácticamente cada página que se crea exige dedicar nuevos recursos. El número de páginas nuevas en árabe es bajo debido a que se han producido cambios en el personal temporario ya que el Departamento todavía no ha podido conseguir el apoyo de una institución de enseñanza superior que haga gratuitamente las traducciones a ese idioma como en el caso del chino, el español y el ruso.

Cuadro 4

**Nuevas páginas creadas y actualizadas en 2006 por la Sección del Departamento de Información Pública encargado del sitio web de las Naciones Unidas**

|                      | <i>Árabe</i> | <i>Chino</i> | <i>Español</i> | <i>Francés</i> | <i>Inglés</i> | <i>Ruso</i> |
|----------------------|--------------|--------------|----------------|----------------|---------------|-------------|
| Páginas nuevas       | 879          | 2 466        | 1 278          | 910            | 1 083         | 1 885       |
| Páginas actualizadas | 3 878        | 5 628        | 7 791          | 1 987          | 4 370         | 5 888       |

#### **IV. Avances en el logro de la paridad entre los idiomas oficiales**

13. Como administrador del sitio web de las Naciones Unidas, el Departamento de Información Pública ha estado tratando de lograr la paridad entre los idiomas oficiales de las Naciones Unidas en el sitio, como pidieron los Estados Miembros. La tarea que también es responsabilidad de las demás oficinas que proporcionan contenido, resulta compleja. En informes anteriores al Comité de Información y a la Quinta Comisión se ha considerado su viabilidad y el volumen de recursos que se necesita para atender a la solicitud de la Asamblea General.

14. La consecución de la paridad de los idiomas oficiales en el sitio web de las Naciones Unidas tiene muchos aspectos. Aunque en este momento el sitio web de las Naciones Unidas ofrece acceso a documentos oficiales en todos los idiomas oficiales de las Naciones Unidas, la realidad cotidiana es que los departamentos ponen el material nuevo en los idiomas de trabajo, francés e inglés, pero abrumadoramente más en inglés.

15. Para que el sitio web mantenga su frescura y su utilidad es necesario actualizarlo y revisarlo constantemente. Esto a su vez significa que la tarea de lograr la paridad se hace más compleja día a día. Por lo tanto es fundamental dedicar recursos a esta función para las páginas en todos los idiomas oficiales, pero ello obligará a aminorar el ritmo de procesamiento de material nuevo en todos los idiomas.

16. Los nuevos puestos autorizados en el bienio actual permiten a la Sección encargada del sitio web aumentar el volumen de materiales nuevos y actualizados. Al mismo tiempo, los nuevos requisitos, como lo solicitado por la Asamblea General en el párrafo 66 de su resolución 61/121 B, que obliga a que todas las páginas nuevas y actualizadas sean accesibles para las personas con discapacidad, han impedido lograr plenamente el efecto que originalmente se esperaba de los nuevos puestos. Otros intentos de aumentar la paridad se centran en la Biblioteca y Centro de Intercambio de Conocimientos Dag Hammarskjöld (DHLink) que se encarga de que los documentos oficiales estén totalmente indizados y se pueda acceder a ellos a

través del Sistema de Archivo de Documentos (ODS) y a través del Sistema de Información Bibliográfica de las Naciones Unidas (UNBISnet). Los documentos se pueden buscar por tema en el ODS en los seis idiomas oficiales de la Organización utilizando el tesoro de UNBIS. El sitio web de las Naciones Unidas ofrece enlaces con estos dos recursos.

17. DHLink sigue elaborando productos web con el objeto de facilitar acceso equitativo a la información y conocimientos de las Naciones Unidas en los seis idiomas oficiales de la Organización. En colaboración con la Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra DHLink continúa su programa de digitalización retrospectiva centrado en la documentación del Consejo de Seguridad. Esta labor consiste en escanear, e incorporar al ODS documentos en los seis idiomas oficiales, que además se procesan para poder hacer búsquedas de textos completos.

18. Los cambios técnicos contribuyen de diversas maneras a reforzar el carácter multilingüe del sitio web de las Naciones Unidas. El Departamento sigue tratando también de que el sitio ofrezca más material de tipo audio y visual a un público mundial cada vez mayor. También siguen reforzando el multilingüismo los programas radiales en todos los idiomas oficiales, así como en algunos idiomas no oficiales, por ejemplo, el kiswahili y el portugués, que pueden ser descargados por el público en general y por emisoras de radio. Las transmisiones web, que actualmente se hacen en el idioma original, además de inglés, se han convertido en un importante instrumento que el Departamento se propone ampliar gradualmente a los demás idiomas oficiales, con lo que también se reforzaría el multilingüismo del sitio. Los sitios web creados por la red de centros de información de las Naciones Unidas ofrecen información en 28 idiomas no oficiales. La decisión de reforzar el multilingüismo en el sitio web obedece al propósito de asegurar un acceso más amplio a la información sobre las Naciones Unidas a todos los pueblos del mundo. Las mejoras técnicas son un medio de lograrlo, y también lo es, por ejemplo, la facilitación del acceso a las personas con discapacidad.

19. Los Estados Miembros han reconocido que los distintos departamentos son responsables de presentar sus sitios web en los idiomas oficiales. El Departamento de Información Pública ha procurado promover activamente el multilingüismo en el sitio web de las Naciones Unidas en toda la Secretaría en forma bilateral con las oficinas que proporcionan contenido y a través del Grupo de Trabajo sobre asuntos de Internet, que se está revitalizando.

20. En lo que respecta a sus propios ámbitos de responsabilidad, el Departamento ha procurado asegurar la paridad de los idiomas en aspectos fundamentales de la información sobre la Organización y sus actividades. Por ejemplo, los sitios web del Comité contra el Terrorismo, la Comisión de Consolidación de la Paz, la Reforma en las Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo del Milenio, el Día de los Derechos Humanos, el Decenio Internacional para la Acción: El Agua Fuente de Vida, el Día Internacional de la Mujer, el Día Mundial de la Libertad de Prensa, el Mantenimiento de la Paz, las 10 historias que el mundo debería conocer mejor y los Mensajeros de la Paz, así como las páginas del Presidente de la Asamblea General y el Secretario General están disponibles en los seis idiomas oficiales. El Centro de Noticias de las Naciones Unidas sigue ofreciendo las últimas noticias en todos los idiomas y lo mismo ocurre con las páginas web de la radio de las Naciones Unidas, que ofrecen noticias en los seis idiomas oficiales, además del kiswahili y el portugués. Todos estos servicios se siguen actualizando diariamente. Los sitios web

sobre conferencias y eventos que creó el Departamento siguen funcionando en los seis idiomas. En general, el progreso ha sido sostenido y se ha avanzado considerablemente en el fortalecimiento del carácter multilingüe del sitio en algunos aspectos fundamentales de la información como las noticias —uno de los sectores más visitados.

## **V. Accesibilidad del sitio web de las Naciones Unidas**

21. El Departamento de Asuntos Económicos y Sociales encargó un estudio para determinar la accesibilidad de la Internet para las personas con discapacidad. El estudio, el primero en su género investigaba la accesibilidad de 100 importantes sitios web, que incluían sitios de los sectores privado y público de 20 países de todo el mundo.

22. El objetivo del estudio era obtener una indicación del grado de accesibilidad actual de los sitios web que las personas con discapacidad podrían visitar en su vida diaria.

23. Esta instantánea arrojó resultados alarmantes: la mayoría de estos importantes sitios web de todo el mundo no cumplía las normas internacionales vigentes de facto en materia de accesibilidad. Muchos de los sitios investigados podrían mejorarse fácilmente para eliminar los obstáculos que impiden usarlos a mucha gente con discapacidades. Sin embargo, la mayor parte necesita reformas considerables.

24. A fin de que la información sobre las Naciones Unidas y sus actividades esté al alcance de un público lo más amplio posible, y de conformidad con las resoluciones de la Asamblea General, el Departamento de Información Pública está empeñado en hacer accesible el sitio web de las Naciones Unidas a las personas con discapacidad, incluidas las discapacidades visuales y auditivas. El objetivo es cumplir las normas del World Wide Web Consortium, que en este momento son las únicas mundialmente reconocidas. Para mejorar el nivel de preparación del personal, se ofrecieron sesiones de capacitación sobre la accesibilidad a 20 funcionarios del Departamento que se ocupan de producción de sitios web. En cooperación con la American Foundation for the Blind, se organizó una demostración in situ de la utilización de lectores de pantalla, por personas ciegas que ayudó a entender la necesidad y a conocer la solución práctica, así como a crear conciencia del problema en las oficinas que proporcionan contenido.

25. Todos los nuevos proyectos de la web se diseñan de manera de cumplir con los requisitos de accesibilidad. En la medida en que los recursos lo permiten, se corrigen las páginas más viejas para resolver los problemas de acceso. El diagnóstico y corrección de las barreras de acceso en las páginas existentes lleva más tiempo que la creación de páginas nuevas accesibles. Por lo tanto, el Departamento procura crear conciencia de la cuestión, para que el factor de accesibilidad se tenga en cuenta al comenzar un proyecto. Sin embargo, esto aumenta el tiempo de producción entre un 20% y un 25% en promedio. Se ha reducido la labor de ampliación y actualización de las páginas existentes, lo que ha demorado aun más el avance hacia la paridad entre los idiomas oficiales.

26. Tras la aprobación por la Asamblea General de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad el 13 de diciembre de 2006 (resolución 61/106), el Departamento, en colaboración con el Departamento de Asuntos

Económicos y Sociales, ha comenzado a preparar un conjunto de directrices sobre acceso aplicables a los sitios web de las Naciones Unidas.

## **VI. Hacia un sistema de gestión del contenido**

27. Hace falta un sistema robusto y seguro que pueda crecer y desarrollarse y que permita administrar con mayor eficiencia un contenido multilingüe tan variado como el de las Naciones Unidas. Este sistema de gestión del contenido ayudaría a aplicar normas convenidas, aseguraría la uniformidad de criterios estadísticos y otras medidas aplicables a la web entre los distintos idiomas y permitiría un análisis más exacto y eficiente del uso del sitio web. El proceso de estandarización de la presentación de contenidos, la identificación, la gestión y la tecnología, así como la creación de una arquitectura y una estructura de gobernanza eficaces deberían comenzar lo más pronto posible para facilitar la migración y la ulterior puesta en práctica.

28. Un sistema de gestión del contenido aplicaría una serie de instrumentos que permitirían administrar con mayor eficiencia los contenidos, aplicaciones e infraestructura y cumplir con las directrices de accesibilidad para personas con discapacidad del World Wide Web Consortium. Facilitaría también la reorganización y consolidación de arriba hacia abajo de los sitios web existentes incorporando las mejores prácticas actuales de gestión del contenido distribuido, administración centralizada de infraestructura, vigilancia del desempeño, administración, recuperación en caso de desastre, continuidad de la actividad y seguridad. La nueva arquitectura también permitiría disponer en el futuro de capacidades de autorización anticipada y autenticación. Un sistema de gestión del contenido permitiría una mejor administración y aplicación de las políticas mundiales en materia de creación de contenido, publicación y seguridad, así como la integración con las herramientas usadas para la búsqueda y el portal de las Naciones Unidas.

29. Los procesos básicos a los que apoyaría un sistema de gestión del contenido son:

- a) Creación de contenidos importantes multimedia y para la web;
- b) Publicación de contenidos dinámicos en la web;
- c) Nuevas versiones de contenidos creados y publicados;
- d) Almacenamiento de documentos, materiales y contenido en la web;
- e) Construcción de sitios web en una estructura de gobernanza centralizada.

30. Los beneficios fundamentales de un sistema de gestión del contenido son:

- a) Sincronización de la creación y publicación de contenidos en los seis idiomas oficiales;
- b) Consolidación en un único lugar de todos los sitios web públicos de las Naciones Unidas de todo el mundo;
- c) Mejor acceso a todos los servicios de la web para las personas con discapacidad;
- d) Mayor integridad del contenido al eliminar la realización de múltiples copias y permitir un control estricto de las versiones;

- e) Facilitación y aplicación de una política enérgica sobre retención de contenido, incluido un sistema de archivo automático basado en el uso;
- f) Cumplimiento de todas las normas aplicables de seguridad y privacidad, incluso excediéndolas;
- g) Procedimientos de publicación, examen y aprobación de contenido y normas al respecto para reducir errores y mantener intacta la calidad;
- h) Creación de formatos preestablecidos para los tipos de contenido más solicitados;
- i) Aumento de la productividad de los creadores de contenido y el personal de apoyo técnico;
- j) Posibilidad de ofrecer y administrar un abundante contenido multimedia.

31. El Departamento, en estrecha colaboración con la División de Servicios de Tecnología de la Información del Departamento de Gestión, ha estado estudiando la posibilidad de establecer un sistema de gestión del contenido web. Sin embargo se trata de una solución a largo plazo. Mientras tanto, se está considerando una solución a corto plazo, como el uso de un sistema de gestión del contenido de código abierto, lo que facilitaría la identificación institucional y la gestión del contenido.

## **VII. El sistema de búsqueda**

32. En 2005, un aspecto del examen anual de los efectos de los programas del Departamento se refería al objetivo de facilitar al usuario la búsqueda de información en el sitio web de las Naciones Unidas. Tras un análisis de los 100 pedidos de información más frecuentes en el curso de un año, se determinó que suelen ser de carácter muy genérico, como “Naciones Unidas” o “empleo”, o bien se refieren a noticias concretas, por ejemplo “tsunami” y “Darfur”. Otros temas recurrentes son los organismos de las Naciones Unidas, la Carta de las Naciones Unidas, los nombres de los países y las misiones de mantenimiento de la paz. No fue posible hacer un análisis completo de las búsquedas por limitaciones del dispositivo utilizado, sobre todo en lo que respecta a las búsquedas en árabe, chino y ruso. Los registros de las búsquedas actualmente no se hacen en alfabetos distintos del latino y los informes no se pueden separar por idioma. Se sigue tratando de encontrar mejores herramientas de análisis de las búsquedas. Como resultado del examen anual de los efectos de los programas, el Departamento está tomando varias medidas para facilitar la búsqueda a los usuarios:

- a) Se ha incluido una página de feedback en las páginas sobre resultados de las búsquedas en todos los idiomas oficiales;
- b) Se siguen creando correspondencias básicas en el dispositivo de búsqueda para posicionar las páginas que probablemente mejor respondan a tipos concretos de preguntas;
- c) Se crearon más páginas de noticias en el sitio web del Centro de Noticias de las Naciones Unidas a fin de consolidar distintos tipos de contenido y crear una fuente única para tipos de información similar.

33. Sin embargo, se sigue utilizando y desarrollando el sistema de búsqueda para atender a las solicitudes de otras oficinas que proporcionan contenido y quieren páginas y colecciones especialmente adaptadas para limitar los resultados de la búsqueda a sus propios sitios. Desde la perspectiva de la administración, el muy necesario análisis de las modalidades de búsqueda de los usuarios sigue constituyendo un desafío. A fin de poder hacer este tipo de seguimiento con eficacia y eficiencia hay que destinarle recursos especiales, lo que significa que la tarea sólo puede hacerse a expensas del progreso en otras áreas.

34. El Departamento sigue colaborando con la División de Servicios de Tecnología de la Información para encontrar un sistema de búsqueda para la Organización. La División ha llamado a licitación para ello y el Departamento ha participado directamente en el proceso.

35. No ha sido posible indizar los sitios web del sistema de las Naciones Unidas pese a seis meses de trabajo de sintonía fina por las limitaciones del actual dispositivo de búsqueda. La Organización ha comprado el dispositivo más grande que existe en el mercado comercial.

36. El mercado de búsqueda había madurado antes del llamado a licitación y ofrecía otras soluciones que operaban a partir de los servicios y no tenían las limitaciones de un dispositivo como el usado actualmente; por ejemplo podían funcionar en forma federada, lo que daba más flexibilidad en el modo de operación. La evaluación técnica se terminó en noviembre de 2006 y para mediados de febrero de 2007 el servicio de adquisiciones estaba realizando una evaluación financiera.

37. La División de Servicios de Tecnología de la Información ha financiado el dispositivo actual de búsqueda y también ha pedido fondos en el presente bienio para reemplazarlo de manera de poder atender a las necesidades de la Secretaría de las Naciones Unidas. Actualmente se está examinando la posibilidad de indizar el sistema de las Naciones Unidas, pero todavía no se ha tratado la cuestión del mecanismo de financiación.

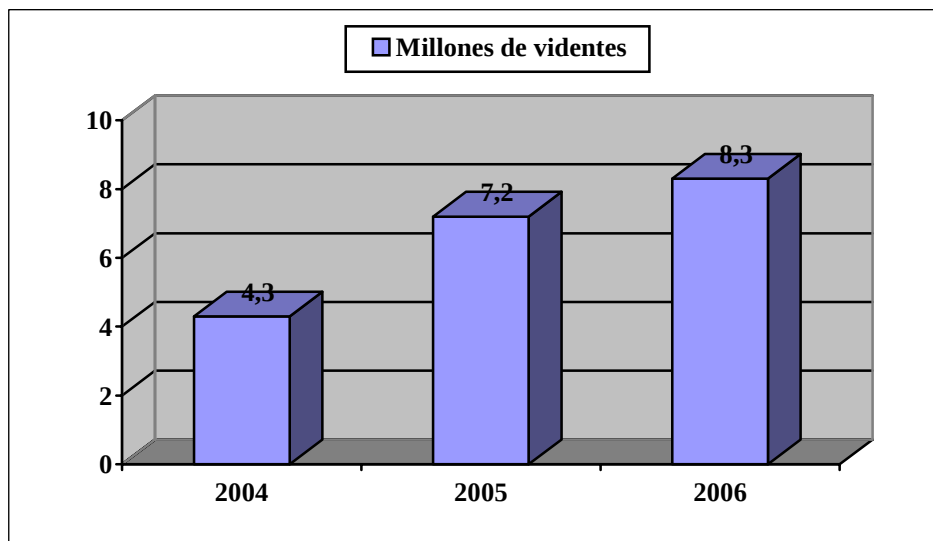
38. Habrá que estudiar detenidamente con la Junta de los jefes ejecutivos del sistema de las Naciones Unidas para la coordinación la modalidad de financiamiento de la solución de búsqueda y de un sistema de gestión del contenido y un portal de las Naciones Unidas que sirvan para todo el sistema de las Naciones Unidas. Habrá que conseguir equipo cuyos componentes se encuentren fácilmente en el mercado, las licencias de los programas y los recursos para coordinar este proyecto.

## **VIII. Transmisiones web**

39. Las transmisiones web de las Naciones Unidas ofrecen a un público mundial la posibilidad de ver directamente de la fuente eventos y reuniones de las Naciones Unidas, por ejemplo, del Consejo de Seguridad, la Asamblea General, el Consejo Económico y Social y el Consejo de Derechos Humanos, así como conferencias de las Naciones Unidas, y de seguir las deliberaciones y decisiones sobre distintas cuestiones que pueden afectar a la población de todo el mundo. También permiten conocer y entender mejor la labor de las Naciones Unidas y la posición de los Estados Miembros sobre diversas cuestiones a través de imágenes de vídeo que se pueden ver en vivo o en forma diferida a pedido de los interesados. Las transmisiones web promueven los valores básicos de transparencia y objetividad de

la Organización. Que estas transmisiones estén disponibles a pedido significa que cualquiera, en cualquier parte puede verlas cuando le convenga. Más de 8,3 millones de vídeos, en vivo y archivados, fueron vistos por usuarios de más de 194 países y territorios en 2006. El sistema de difusión del programa diario de transmisiones web por e-mail incorporó 2.844 nuevos suscriptores en 2006, con lo que el total de suscriptores llegó a 7.842.

#### Transmisiones web de las Naciones Unidas: uso 2004-2006



40. El Departamento ha reconocido la importancia de las transmisiones web de las Naciones Unidas como un instrumento económico de comunicaciones de alcance mundial y está estudiando el modo de reforzar la capacidad de transmisiones web a fin de atender a la gran demanda de este servicio en la Sede y en otros lugares de destino, como Ginebra, Nairobi y Viena. En 2006 las transmisiones web de las Naciones Unidas ofrecieron cobertura en directo y a pedido de unos 2.000 eventos, incluidas todas las sesiones del Consejo de Derechos Humanos celebradas en Ginebra, así como de la Conferencia de las Partes en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, celebradas en Nairobi. El 8 de diciembre de 2006, el Consejo de Derechos Humanos aprobó la decisión 3/104 (véase A/HRC/3/L.11) en que pedía que se transmitieran regularmente por la web todos sus futuros períodos de sesiones. Se está preparando un informe en que se examinan las consecuencias de esa solicitud. Se prevé que en 2007 se presentarán más solicitudes de cobertura de conferencias de las Naciones Unidas que se celebrarán fuera de la Sede. Además, para atender al objetivo del multilingüismo, el Departamento está estudiando el modo de ampliar sus servicios mundiales de transmisiones web en los seis idiomas oficiales.

**Hitos**

1997: Las transmisiones web de las Naciones Unidas lanzan un proyecto piloto que permite escuchar programas de la radio de las Naciones Unidas a pedido.

2001: Lanzamiento de transmisiones en vivo o a pedido de reuniones y eventos en inglés.

2004: Lanzamiento de un sistema de transmisiones en vivo y programas a pedido durante las 24 horas, 7 días de la semana.

2005: Incorporación del idioma original en las transmisiones web de reuniones abiertas de las Naciones Unidas.

**IX. Gobernanza del sitio web**

41. El Departamento ha estado examinando el actual mecanismo descentralizado de gobernanza en coordinación con la División de Servicios de Tecnología de la Información del Departamento de Gestión, con la idea de establecer un sistema que ofrezca estrategias institucionales coherentes tanto en materia de contenido como de tecnología. El Departamento sigue colaborando con la División y está revitalizando el Grupo de Trabajo sobre asuntos de Internet de la junta de publicaciones para elaborar no directrices sino normas técnicas comunes en materia de programas y programación, que se propone convertir en un requisito para la Organización.

42. La gobernanza del sitio web puede mejorar considerablemente una vez que entre en funcionamiento un sistema de gestión del contenido en el que un formato centralizado garantice la identificación de la institución y establezca requisitos concretos de presentación. En un sistema de gestión del contenido, en vista de que el contenido es distinto de la presentación, el mismo contenido puede presentarse en distintos formatos adecuados a distintos contextos.

43. Para seguir desarrollando el sitio web y avanzar en el sentido de una paridad entre los idiomas, la accesibilidad y la identificación de la Organización, se necesita un sistema de gobernanza que imponga coherencia. Sigue siendo difícil establecer un sistema general de Gobernanza que apunte a una administración y gobierno coherentes del sitio web público y dé a las distintas oficinas responsables el margen de flexibilidad y creatividad necesario para atender a las necesidades de su público particular, sean funcionarios de gobierno, medios de comunicación, instituciones de altos estudios, la sociedad civil o el público en general, al tiempo que asegura una estructura técnica unificada, coherencia en la presentación, la identificación de la Organización y la accesibilidad, y también cumple la exigencia de producir material en todos los idiomas oficiales. Sigue haciendo falta un sistema robusto y seguro que pueda crecer y desarrollarse y permita administrar con mayor eficiencia un contenido multilingüe.

**X. Otros asuntos**

44. La Sección encargada del sitio web de las Naciones Unidas se ha reestructurado de conformidad con la resolución 60/109 B de la Asamblea General, de 8 de diciembre de 2005. Se han establecido seis dependencias de idiomas que

corresponden a los seis idiomas oficiales de las Naciones Unidas, conforme a la solicitud de los Estados Miembros de que se crearan dependencias separadas para cada idioma. Con esta mayor capacidad se pueden administrar mejor y con continuidad los sitios de cada idioma, a diferencia de la situación anterior en que cada idioma quedaba sin atención profesional aproximadamente ocho semanas por año como resultado de licencias, enfermedades o viajes. Una vez que esté toda la dotación, cuando termine la contratación a mediados de 2007, se podrá procesar mayor número de páginas nuevas en idiomas distintos del inglés, prestar más asistencia a otros departamentos para que traduzcan su contenido a otros idiomas y dedicar más recursos al mantenimiento de las páginas existentes. Ya se ha aumentado la asistencia para la creación de contenido para el Centro de Noticias y otros sitios nuevos, así como para el procesamiento de material traducido gratuitamente por varias universidades.

45. Sin embargo, todavía no está completa la dotación de estas dependencias de idiomas, salvo la del español. Los puestos restantes en las demás dependencias se han anunciado en el sistema Galaxy y está en marcha el proceso de contratación para llenarlos. Cada una de las dependencias de idiomas de la Sección encargada del sitio web tiene ahora dos puestos del cuadro orgánico. Una de las tareas más difíciles ha sido la contratación de personal cualificado que tuviera los conocimientos técnicos y lingüísticos necesarios para cubrir las vacantes. En vista de las dificultades para encontrar personal de apoyo local cualificado, se ha ampliado la búsqueda a nivel internacional, pero el proceso de contratación se ha complicado por problemas de visas y viajes.

46. La contratación de personal subalterno con la combinación de conocimientos apropiados en materia de programación y diseño de sitios web sigue siendo un problema. Dos puestos de P-2 en la dependencia encargada de crear páginas web sólo pudieron cubrirse con personal temporero porque no se encontró personal adecuado entre los candidatos del concurso interno para pasar de otros cuadros al cuadro orgánico ni de los concursos nacionales de los dos últimos años. Para atender a este problema, el Departamento, en colaboración con la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, organizó un concurso nacional especial sobre creación de páginas web en 2005. El examen se realizó en 2006 y el Departamento ha recibido la lista de los aprobados en la que espera encontrar candidatos idóneos.

47. El Departamento sigue complementando su dotación con el objetivo de mejorar el sitio web. A este respecto, desea expresar su agradecimiento al Gobierno de Francia que ha proporcionado un experto asociado para que trabaje en el sitio francés. El Departamento sigue utilizando ampliamente los servicios de pasantes y voluntarios cualificados en varios de los idiomas oficiales para complementar la labor que realiza su personal.

48. De conformidad con el párrafo 68 de la resolución 61/121 B de la Asamblea General, las oficinas que proporcionan contenido están recibiendo asistencia del Departamento en la creación, mantenimiento y presentación de información en los sitios de los distintos idiomas. El Departamento ha estado compartiendo la experiencia adquirida en los últimos 10 años y ayuda a otras oficinas que proporcionan contenido a traducir sus páginas en inglés a los demás idiomas oficiales a título reembolsable. Se siguen estableciendo acuerdos similares con otros departamentos para ayudarlos a traducir su contenido a los demás idiomas oficiales. El Departamento también ha estado compartiendo su experiencia con otras oficinas que producen material a fin de ayudarlas a hacer accesibles sus lugares. Aunque las

oficinas que proporcionan contenido están cobrando mayor conciencia de la necesidad de crear, desarrollar y mantener sus sitios especializados, el Departamento sigue alentándolas a hacer más en este sentido, de conformidad con la resolución de la Asamblea General.

49. En un plano más general, el Departamento, en colaboración con el Banco Mundial y la Global Alliance for Information and Communications Technology, organizó la Tercera Conferencia Anual sobre la Web para el Desarrollo en la Sede de las Naciones Unidas del 20 al 22 de noviembre de 2006, cuyo tema fue comunicaciones, colaboración y prácticas recomendadas basadas en la web para el desarrollo. Su propósito era promover la comunicación, la cooperación y el intercambio de prácticas recomendables en la materia con el sistema de las Naciones Unidas, organizaciones no gubernamentales, organizaciones intergubernamentales, la sociedad civil y el sector privado. Al mismo tiempo, el Departamento contribuyó a que la comunidad internacional cobrara mayor conciencia de la importancia de aplicar el documento final de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información.

50. La primera y segunda Conferencias se celebraron en Washington, D.C., en noviembre de 2003 y en mayo de 2005, respectivamente. Estas conferencias crearon las condiciones para una mayor cooperación e intercambio de información entre quienes utilizan la web para promover el desarrollo, que son los responsables de la gestión y dirección de los principales sitios de sus organizaciones. Esta comunidad ha crecido desde entonces e incluye cerca de 300 miembros de más de 80 organizaciones.

51. A la última reunión asistieron más de 250 participantes de las Naciones Unidas y sus organismos, incluidos participantes de otros lugares de destino, gobiernos, empresas, expertos de la industria, instituciones de estudios superiores y representantes de organizaciones sin fines de lucro y de la sociedad civil interesados en la utilización de la web y de la tecnología de la información y las comunicaciones para el desarrollo. Se preparó un programa completo que incluía temas como sistemas de gestión del contenido, mediciones en la web, evaluación de sitios web, sitios web multilingües, transmisiones web, accesibilidad, modelos de gobernanza de sitios web, instrumentos de colaboración (blogs y wikis), arquitectura orientada a servicios, fuente abierta e infraestructura de la tecnología de la información.

52. El Departamento de Información Pública sigue tratando de aumentar el número de páginas disponibles en algunos idiomas utilizando traducciones externas que ofrecen gratuitamente algunas instituciones académicas. Hay un nuevo acuerdo con la Universidad de Zhejiang (China). La Universidad de Salamanca (España) y la Universidad Lingüística Estatal de Minsk (Belarús) siguen proporcionando estos servicios. Los materiales así obtenidos han aumentando el acervo de material disponible en los tres idiomas.

## **XI. Perspectivas futuras**

53. Al tener que asignar los recursos disponibles a distintos objetivos como creación de sitios, paridad entre los idiomas, cumplimiento con las exigencias de accesibilidad para las personas con discapacidad, gestión del contenido y análisis de sitios, necesariamente se destinan a unos a expensas de otros.

54. Mientras espera que se encuentre, se adquiera y se ponga en marcha el sistema de gestión del contenido para toda la Organización, el Departamento ha seguido rediseñando porciones del sitio web de las Naciones Unidas en 2006 y progresivamente incorporará más funciones controladas por bases de datos. Se introducirán procesos cada vez más automatizados, se facilitará el acceso a las noticias y los últimos acontecimientos, y también se mejorarán los medios de navegación, la presentación, las búsquedas y la accesibilidad de conformidad con lo solicitado. Se está rediseñando totalmente la página de inicio de las Naciones Unidas para que el sitio sea más fácil de usar, intuitivo, personalizado y, naturalmente, accesible. Se está tratando de organizar el sitio con un criterio más temático que jerárquico. Con el nuevo diseño el usuario podrá obtener más información con menos clics. Uno de los medios de navegación del sitio será el enlace de asuntos mundiales de las Naciones Unidas. El nuevo enfoque pretende crear contenidos atractivos que ofrezcan a los visitantes la última información en las distintas páginas del sitio.

55. En informes anteriores se indicó el volumen de recursos necesario para lograr la paridad. Con los nuevos recursos mencionados en la sección anterior, el Departamento sigue tratando de lograr una mayor paridad sin sacrificar lo que el sitio debe tener de completo y actualizado. Actualmente se incorporan con mayor frecuencia páginas nuevas en todos los idiomas. Se presta especial atención a las áreas en que se observa un mayor nivel de uso. Sin embargo, al utilizarse algunos recursos para garantizar la accesibilidad, se ha demorado la marcha hacia la paridad.

## **XII. Conclusiones**

56. El Departamento sigue acelerando la marcha hacia la paridad de los idiomas oficiales en el sitio web, asegurando la accesibilidad y procurando mejorar la gestión del contenido del sitio web de las Naciones Unidas. Al establecer dependencias para los distintos idiomas, el Departamento ha podido aumentar el volumen de material nuevo que se incorpora en el sitio y mejorar el mantenimiento y la actualización, pero su capacidad se ha visto limitada por las nuevas exigencias en materia de acceso para las personas con discapacidad.

57. El Departamento se está centrando en algunas áreas fundamentales, no sólo con páginas nuevas de texto, sino incluyendo también transmisiones web y materiales de tipo audio, vídeo y fotográficos, mientras procura reforzar el carácter multilingüe del sitio web de las Naciones Unidas y hacerlo más accesible. Al tiempo que equilibra la necesidad de garantizar el acceso y de administrar con eficiencia el contenido, el Departamento procura constantemente ampliar su influencia y llegar a una más amplia variedad de públicos en todas las regiones del mundo.