



Asamblea General

Distr. general
19 de junio de 2009
Español
Original: inglés

Sexagésimo cuarto período de sesiones

Temas 126 y 133 de la lista preliminar*

Presupuesto por programas para el bienio 2008-2009

Dependencia Común de Inspección

Informe de la Dependencia Común de Inspección sobre el examen de la gestión de los sitios web en Internet en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas

Nota del Secretario General

El Secretario General tiene el honor de transmitir a los miembros de la Asamblea General el informe de la Dependencia Común de Inspección titulado “Examen de la gestión de los sitios web en Internet de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas” (JIU/REP/2008/6).

* A/64/50.



JIU/REP/2008/6

ESPAÑOL
Original: INGLÉS

**EXAMEN DE LA GESTIÓN DE LOS SITIOS WEB EN
INTERNET DE LAS ORGANIZACIONES DEL
SISTEMA DE LAS NACIONES UNIDAS**

Informe preparado por

*Nikolay Chulkov
Yishan Zhang*

Dependencia Común de Inspección



**Naciones Unidas
Ginebra, 2008**

RESUMEN

Examen la gestión de los sitios web en Internet de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas JIU/REP/2008/6

El objetivo del examen es ofrecer a los órganos rectores y a los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas una evaluación de la eficacia y eficiencia en el uso de los sitios web en Internet como instrumentos de comunicación para la difusión de información. En el examen se destaca la importancia de cuestiones conexas como el sistema de gestión de los contenidos, la accesibilidad y el multilingüismo. En el informe también se trata de los principales retos con que se enfrentan esas organizaciones en la gestión de sus sitios web.

Las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas han establecido sitios web con dos fines principales: en primer lugar, difundir información y, en segundo, contar con una plataforma para las aplicaciones usadas en las operaciones electrónicas.

Para que un sitio web sea de la máxima utilidad es imprescindible la gobernanza efectiva de la Web con un mecanismo operante de adopción de decisiones que permita una interacción eficiente entre los principales interesados. En el marco de gobernanza de la Web, la estrategia del sitio web debe estar bien formulada e integrada y ser compatible con otras estrategias operacionales, como las de comunicaciones, recursos humanos y financiación. La aplicación de la estrategia del sitio web debe llevarse a cabo por medio de políticas y directrices claras, coherentes, completas y oportunas.

La aplicación del sistema de gestión de los contenidos centraliza todas las actividades relacionadas con el sitio web. Las características más importantes de los buenos sistemas de gestión de los contenidos son la facilidad de uso, la posibilidad de adaptar el flujo de trabajo, la alta seguridad y el apoyo al multilingüismo.

El nivel actual de dotación de personal y los fondos de capacitación conexas para la gestión de los sitios web son insuficientes, si se tiene en mente la importancia y las repercusiones de los sitios web en el mandato de las organizaciones. Si no se destinan fondos adecuados y personal cualificado para el mantenimiento del sitio web, éste perderá pronto su eficacia y su valor.

Las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deben superar varios obstáculos para unificar su presencia en la Web, para lo cual deben simplificar los contenidos y mantener una imagen institucional coherente en Internet. Las distintas organizaciones deben lograr que los Estados miembros sean conscientes de que la Web debe seguir desarrollándose y que para ello es preciso realizar inversiones considerables y constantes en recursos humanos y en capacitación.

Todos estos retos tiene su origen en la estructura descentralizada de los sitios web de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas en lo que concierne a la generación y gestión de los contenidos, que se debe a la ausencia de una estructura global de gobernanza de la Web, de una estrategia institucional de la Web integrada en una estrategia operacional de comunicaciones (imagen institucional), directrices, políticas y tecnologías estandarizadas.

A continuación se enumeran las recomendaciones que se dirigen a los órganos rectores de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas. Pueden encontrarse otras recomendaciones dirigidas a los jefes ejecutivos de esas organizaciones en el cuerpo del informe. La aplicación de esas recomendaciones redundaría en un aumento de la eficacia y la eficiencia en la gestión de los sitios web en Internet, en particular mediante la buena gobernanza y la actualización de la política y la estrategia de los sitios web.

Recomendaciones que se someten al examen de los órganos rectores de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas**Recomendación 6**

Los órganos rectores del sistema de las Naciones Unidas deberían establecer un comité ad hoc que velara por instaurar el multilingüismo en los sitios web de la institución. Los órganos rectores deberían examinar el informe presentado por el comité ad hoc sobre las medidas y los recursos financieros necesarios para alcanzar la paridad lingüística en sus sitios web y tomar las medidas oportunas.

Recomendación 8

Los órganos rectores de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían pedir que en su siguiente período de sesiones los jefes ejecutivos les presentaran un informe acerca de la aplicación de las recomendaciones del presente informe dirigidas a los jefes ejecutivos, en particular las relativas a la reforma de la gobernanza de los sitios web, la actualización de las políticas y las estrategias en la materia y la instauración del multilingüismo.

ÍNDICE

	<i>Párrafos</i>	<i>Página</i>
RESUMEN.....		iii
SIGLAS.....		vii
I. INTRODUCCIÓN	1 - 10	1
II. PRINCIPALES FACTORES DETERMINANTES DE LA GESTIÓN DE LOS SITIOS WEB EN LAS ORGANIZACIONES DEL SISTEMA DE LAS NACIONES UNIDAS	11 - 20	2
III. RESULTADOS DETALLADOS	21 - 60	4
A. Gobernanza de los sitios web	21 - 27	4
B. Estrategia del sitio web.....	28 - 34	5
C. Directrices y políticas del sitio web.....	35 - 42	6
D. Sistemas de gestión del contenido	43 - 48	7
E. Dotación de personal, capacitación y financiación.....	49 - 52	9
F. Gestión de la seguridad de los sitios web	53 - 54	10
G. El multilingüismo	55 - 58	10
H. Documentos oficiales e iniciativas a favor del medio ambiente.....	59 - 60	11
IV. COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN EN MATERIA DE GESTIÓN DE SITIOS WEB ENTRE LAS ORGANIZACIONES DEL SISTEMA DE LAS NACIONES UNIDAS	61 - 75	12
A. Adquisiciones conjuntas y normas comunes	62 - 65	12
B. Portal único de las Naciones Unidas	66 - 71	13
C. Nombres de dominio	72 - 75	14
V. CONCLUSIÓN Y VISIÓN	76 - 80	15

Anexos

1. Cargo y superior jerárquico del funcionario de mayor nivel encargado del sitio web de las organizaciones	17
2. Principales indicadores estadísticos utilizados para evaluar el funcionamiento del sitio web e índice de su importancia para los encuestados	19
3. Principales elementos de las normas y directrices sobre sitios web	20

ÍNDICE (continuación)*Página**Anexos (continuación)*

4.	Distribución del presupuesto y del personal en las diversas funciones relacionadas con el sitio web en 2007	21
5.	Uso de los idiomas en los sitios web de las organizaciones.....	22
6.	Sinopsis de las medidas que han de adoptar las organizaciones participantes con respecto a las recomendaciones de la DCI JIU/REP/2008/6.....	23

SIGLAS

ACNUR	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
CEPA	Comisión Económica para África
CEPE	Comisión Económica para Europa
CESPAO	Comisión Económica y Social para Asia Occidental
CESPAP	Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico
CIJ	Corte Internacional de Justicia
DAES	Departamento de Asuntos Económicos y Sociales
DCI	Dependencia Común de Inspección
DIGIT	Dirección General de Informática
DIP	Departamento de Información Pública
FAO	Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación
JJE	Junta de los jefes ejecutivos del sistema de las Naciones Unidas para la coordinación
OACI	Organización de Aviación Civil Internacional
OCAH	Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios
ODM	Objetivos de Desarrollo del Milenio
OIEA	Organismo Internacional de Energía Atómica
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMI	Organización Marítima Internacional
OMM	Organización Meteorológica Mundial
OMPI	Organización Mundial de la Propiedad Intelectual
OMS	Organización Mundial de la Salud
OMT	Organización Mundial del Turismo
ONG	organizaciones no gubernamentales
ONUDI	Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial
ONUG	Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra
ONUN	Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi

OOPS	Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente
OSSI	Oficina de Servicios de Supervisión Interna
PMA	Programa Mundial de Alimentos
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PNUMA	Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente
RSS	actualizaciones en formato RSS
TI	Tecnología de la información
TIC	Tecnologías de la información y las comunicaciones
UE	Unión Europea
UIT	Unión Internacional de Telecomunicaciones
UNCTAD	Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
UNFPA	Fondo de Población de las Naciones Unidas
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
UNODC	Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito
UPU	Unión Postal Universal

INTRODUCCIÓN

1. Como parte de su programa de trabajo para 2008, la Dependencia Común de Inspección (DCI) ha llevado a cabo un examen titulado "la gestión de los sitios web en Internet de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas" entre febrero y septiembre de 2008 basándose en una propuesta de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) de las Naciones Unidas.
2. El objetivo del examen es evaluar la eficacia y la eficiencia en el uso de los sitios web en Internet como instrumento de comunicación para la difusión de información. En él se destaca la importancia de cuestiones conexas como los sistemas de gestión de los contenidos, la accesibilidad y el multilingüismo. En el informe también se trata de los retos con que se enfrentan esas organizaciones en la gestión de sus sitios web.
3. Los sitios web se establecieron con dos fines principales: en primer lugar, para difundir información (parte de la función de comunicación/divulgación) y, en segundo lugar, para contar con una plataforma para la prestación de servicios, como la información y las aplicaciones relacionadas con las compras, la contratación de personal, la gestión de documentos, la petición de donaciones, etc. Sin embargo, el presente informe se centra principalmente en la función de difusión de información, y en él tampoco se examinan los sitios web en intranet y extranet de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, ya que esos sitios web se crearon con fines de intercambio de información a nivel interno y para la gestión de los conocimientos¹, y por lo general no son de acceso público.
4. La proliferación de sitios web en las sedes, en el plano regional y nacional, puede resultar en la duplicación o pérdida de validez de la información. Por ello la gobernanza y las estrategias eficaces de sitios web son esenciales para garantizar la coherencia y la regularidad de la información que se difunde. Éste es un reto con que deben enfrentarse los encargados de la gestión de los sitios web.

Metodología

5. De conformidad con las directrices y normas internas de la DCI y sus procedimientos internos de trabajo, la metodología seguida para preparar el presente informe comprendió un examen preliminar detallado, cuestionarios, entrevistas y un análisis a fondo.
6. Los Inspectores, por medio de entrevistas en persona y por teleconferencias y videoconferencias, recabaron las opiniones de más de 40 administradores de sitios web de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas en varios lugares de destino. Los Inspectores también participaron como observadores en diversas reuniones organizadas por el grupo web de Ginebra². Se envió un cuestionario detallado a todas las organizaciones participantes. Además, los Inspectores también celebraron consultas con la Dirección General de Informática (DIGIT) de la Comisión Europea, que proporciona orientación y apoyo técnico a los sitios web establecidos por las entidades de la Unión Europea (UE).
7. Para ultimar el informe se han tenido en cuenta las observaciones sobre el proyecto de informe que se recabaron de todas las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas que recibieron el cuestionario.

¹ Pueden encontrarse detalles del papel de la intranet en la gestión de los conocimientos en el sistema de las Naciones Unidas en el informe "Gestión de los conocimientos en el sistema de las Naciones Unidas" (JIU/REP/2007/6).

² El grupo web de Ginebra es una red de esa ciudad en la que participan profesionales de servicios web, en su mayoría de organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, que se reúnen esporádicamente para intercambiar información y experiencias sobre el desarrollo de los sitios web.

8. De conformidad con el artículo 11.2 del Estatuto de la DCI, el presente informe se ultimó tras celebrar consultas entre los Inspectores con el fin de someter sus conclusiones y recomendaciones al juicio colectivo de la Dependencia.

9. Para facilitar el uso del informe y la aplicación y el seguimiento de sus recomendaciones, en el anexo 6 se incluye un cuadro en el que se indica si el informe se presenta a las organizaciones interesadas para la adopción de medidas o a título de información. En el cuadro se indican las recomendaciones pertinentes a cada organización, y se especifica si es necesario que el órgano rector de la organización adopte una decisión o si la decisión que corresponda puede ser adoptada por el jefe ejecutivo de la organización.

10. Los Inspectores desean expresar su reconocimiento a todas las personas que les han brindado asistencia en la preparación de este informe, y en particular a quienes participaron en las entrevistas y los cuestionarios y tan generosamente compartieron con ellos sus conocimientos y experiencias, muy particularmente a los miembros del grupo de Ginebra.

II. PRINCIPALES FACTORES DETERMINANTES DE LA GESTIÓN DE LOS SITIOS WEB EN LAS ORGANIZACIONES DEL SISTEMA DE LAS NACIONES UNIDAS

11. Los Inspectores consideran que el sitio web de una organización del sistema de las Naciones Unidas es su **"cara virtual"** ya que es probablemente el primer punto de acceso para los visitantes externos. En cualquier caso, el sitio web presenta dos características significativas:

- a) Posiblemente sea el **medio más eficaz** en función de los costos de que dispone una organización para la comunicación, sobre todo teniendo en cuenta que es accesible desde todo el mundo, si se dispone de infraestructura de Internet, y el volumen de información que puede ofrecer al público destinatario;
- b) Sin embargo, **su eficacia es incierta**, ya que los usuarios de Internet tienen acceso a un número cada vez mayor de sitios web y por consiguiente a otras fuentes de información.

12. Si el sitio web no está bien diseñado puede resultar perjudicial, porque a veces los usuarios dejan de visitar los sitios en los que la información no se presenta de forma fácil de usar. Por el contrario, si el sitio web está bien diseñado, es actualizado con frecuencia y dispone de un interfaz fácil de usar que permite presentar la información de forma clara y concisa, retendrá a los visitantes nuevos y los animará a repetir sus visitas, ganándose así su "lealtad" al sitio web.

13. Por esa razón un requisito previo de todo sitio web de éxito es la **gobernanza del sitio web**, en el marco de la cual se establece un mecanismo de adopción de decisiones operativas, que permita la interacción efectiva y eficiente entre los principales interesados, en particular los representantes de los Estados miembros, la administración superior y el personal de la organización. El sitio debe apoyar también los procesos y estructuras organizativas y servir a la organización para aplicar sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

14. Si la gobernanza del sitio web es eficaz, puede formularse debidamente una **estrategia del sitio web**, que constituirá un componente importante de la estrategia operacional global de la organización. Las estrategias de los sitios web deben integrarse en la estrategia de comunicaciones ya que, si bien el sitio web sirve principalmente como instrumento de comunicación, también se utiliza para otros fines, como las adquisiciones, la contratación de personal y las campañas de obtención de fondos/donaciones. En principio, la estrategia del sitio web debe ser compatible con las demás estrategias operacionales e integrarse en ellas.

15. Los Inspectores opinan que es preferible integrar la estrategia del sitio web en otras estrategias operacionales que considerarla un mero componente de una estrategia funcional específica, como la estrategia de comunicaciones o la de recursos humanos. Si bien algunas organizaciones del sistema de las Naciones Unidas todavía no han elevado a su sitio web a tan alto nivel estratégico, los Inspectores han observado en sus entrevistas y conversaciones los efectos secundarios de la situación actual: el sitio web se convierte en un "vertedero" de las unidades de la organización. Cada unidad quiere que sus servicios y mensajes específicos se presenten en el sitio web, de ser posible en la página inicial de la organización. Para evitar este síntoma de "vertedero" que puede confundir y desalentar a los visitantes externos, la organización debería contar con una estrategia redactada, examinada y respaldada por sus interesados principales que estuviera integrada en su mecanismo de gobernanza y estudiar la posibilidad de organizar el sitio web por temas, es decir, según los tipos de información o de servicios que necesitan sus usuarios/clientes. Esa era la práctica habitual antes de que existiera Internet: atender a las necesidades de los clientes mediante la estrategia institucional. El sitio web da a la organización una presencia virtual y debe gestionarse con cuidado para evitar los efectos secundarios antes mencionados.

16. Para que la estrategia del sitio web sea eficaz, deben establecerse **políticas y directrices** para todos los interesados que intervienen en la gestión del sitio. El contenido web es todo lo que figura en un sitio web, como documentos, datos, aplicaciones, servicios electrónicos, imágenes y archivos de audio y vídeo. Una vez la información está en línea, será examinada y analizada rigurosamente por sus lectores y, por consiguiente, las deficiencias e incoherencias de las distintas dependencias de la organización serán manifiestas y embarazosas.

17. El **sistema de gestión del contenido** es un instrumento que permite al personal técnico (centralizado) y no técnico (descentralizado) crear, modificar, gestionar y por último publicar (en diversos formatos) contenidos muy diversos (como textos, gráficos, vídeo, documentos, etc.), rigiéndose por una serie de normas, procesos y flujos de trabajo centralizados que garantizan que el contenido electrónico estará validado y será coherente³.

18. Otros factores clave son **la dotación de personal, la capacitación y los fondos** asignados a la gestión de los sitios web. Sin fondos adecuados y personal cualificado, el sitio web puede perder pronto su valor, ya que la organización no podrá facilitar información dinámica y pertinente a sus usuarios con regularidad.

19. Los Estados Miembros, a fin de fomentar la diversidad y la pluralidad en las Naciones Unidas, promueven el **multilingüismo**. La Asamblea General, en su resolución 61/266 proclamó 2008 Año Internacional de los Idiomas. En esa resolución se puso de relieve la importancia fundamental que tenía la igualdad de los seis idiomas oficiales de las Naciones Unidas.

20. No deben subestimarse las amenazas a la seguridad de los sitios web de las organizaciones de los sistemas de las Naciones Unidas. Estos sitios web tan prominentes son objetivos perfectos para los piratas informáticos malintencionados debido a la publicidad negativa que pueden generar. Por consiguiente, deben aplicarse medidas y políticas de seguridad rigurosas por medio de una **gestión de la seguridad de los sitios web** eficaz.

³ www.contentmanager.eu.com/history.htm.

III. RESULTADOS DETALLADOS

A. Gobernanza de los sitios web

21. Cuando se evalúa la gobernanza de los sitios web, el papel y el nivel del administrador del sitio web es un indicador de la importancia que la organización concede a un sitio web en su estrategia general institucional y de si existe una interacción suficiente, efectiva y coordinada entre los distintos equipos, ya sean el equipo del sitio web, el equipo de apoyo de tecnología de la información (TI) o las distintas dependencias de la organización que publican información en el sitio web.

22. En el anexo 1 se muestran el nivel del administrador del sitio web de más alto nivel y la estructura jerárquica de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas que se indican en las respuestas al cuestionario de los Inspectores. Aunque, aparentemente, la mayor parte de los administradores de los sitios web tienen acceso a los administradores superiores, cabe preguntarse si se concede a los primeros la autoridad suficiente para coordinar a las distintas dependencias de la organización que participan en el sitio web.

23. Los Inspectores desean destacar dos de los problemas de gobernanza más frecuentemente citados. En primer lugar, la tensión entre la función del sitio web y la función de apoyo de TI. En muchas organizaciones el equipo del sitio web no cuenta con sus propios expertos en TI y, aunque así sea, debe interactuar con el equipo general de TI ya que debe utilizar la infraestructura y servicios gestionados y mantenidos por el equipo de TI, como la red interna, los servidores, etc. Esta dependencia del equipo de TI puede generar desavenencias porque sus estrategias a veces no se ajustan a las necesidades del sitio web. Por ejemplo, generalmente el equipo del sitio web tiene que publicar contenido en línea con regularidad y puntualidad para llegar a un público concreto. A veces ello resulta difícil porque el equipo de TI trata de impedir que se infrinjan las normas de seguridad y programa la publicación a intervalos que distan mucho de la disponibilidad 24/7 (24 horas al día, 7 días por semana) que requiere el equipo del sitio web. Otra cuestión es el posible antagonismo entre el equipo del sitio web y las distintas dependencias que desean publicar su contenido en el sitio web de la institución. Debido a la falta de autoridad y coordinación del equipo del sitio web, el sitio web institucional se convierte en un "campo de batalla", así como un "vertedero", en el que cada dependencia desea publicar su propio mensaje, por lo que el sitio web se llena de información que resulta excesiva y, algunas veces, contradictoria.

24. Algunas organizaciones del sistema de las Naciones Unidas han establecido procedimientos de gobernanza de los sitios web, por ejemplo, el consejo de redacción del sitio web de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) que depende del Grupo Asesor del WAICENT (Centro de Información Agraria Mundial); el consejo de redacción del sitio web de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el comité directivo del sitio web de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra (ONUG). En la Secretaría de las Naciones Unidas, el Departamento de Información Pública (DIP), en consulta con el Oficial Principal de Tecnología de la Información, ha propuesto el establecimiento de un mecanismo de gobernanza del sitio web de las Naciones Unidas (www.un.org) a dos niveles, que ha sido aprobado por la Oficina Ejecutiva del Secretario General.

25. Muchas organizaciones han establecido ese tipo de procedimientos para ciertos proyectos pero no los mantienen al término de éstos. Otras organizaciones han establecido procedimientos, pero sin la participación de los administradores superiores o sin participación representativa de las distintas dependencias de la organización.

26. Por consiguiente, para que la gobernanza sea eficaz debe incluir: a) la participación directa de los administradores superiores en la supervisión y en la adopción de decisiones; b) la participación representativa de las principales funciones y dependencias de la organización; c) orientación clara sobre

la responsabilidad y la rendición de cuentas por la gestión del contenido del sitio web; y d) mecanismos de seguimiento para velar por que se respeten y apliquen las decisiones adoptadas.

27. La siguiente recomendación tiene como fin mejorar la eficacia de los sitios web de la organización mediante el establecimiento cabal de la gobernanza del sitio web.

Recomendación 1

El jefe ejecutivo de cada organización del sistema de las Naciones Unidas debería garantizar que se adoptan mecanismos adecuados y políticas claras para la buena gobernanza y la gestión del sitio web de la organización.

B. Estrategia del sitio web

28. Los Inspectores observan con preocupación que no todas las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas que participaron en el estudio cuentan con una estrategia del sitio web definido. Algunas de las estrategias no están bien vinculadas ni integradas con otras estrategias institucionales, especialmente la estrategia de comunicaciones.

29. Una causa fundamental de la falta de una estrategia coordinada del sitio web es que las organizaciones no saben en qué radica la eficacia de la comunicación en Internet. Como hay demasiada información en línea a disposición del público, el principal objetivo del sitio web no debería ser "hacer llegar la información al público" sino que "el público extraiga la información", es decir, la información orientada a la demanda. Al pasar de una estrategia pasiva a otra activa se intensifica el tráfico en el sitio web.

30. Para crear una estrategia de sitio web de alta calidad es preciso contar no sólo con aportaciones internas sino también con aportaciones externas y con información de los usuarios. La elaboración de la estrategia debería comenzar con un análisis de la información que necesita el público destinatario. Las entrevistas que han llevado a cabo los Inspectores indican que en general, en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas hay consenso en que debido a la falta de recursos y de personal, no se lleva a cabo un análisis adecuado de las necesidades.

31. La estrategia de un sitio web debería actualizarse periódicamente y responder a la evolución del entorno y las necesidades del público. Las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían tomar medidas teniendo en cuenta la información proporcionada por el público y analizar algunos indicadores estadísticos que se obtienen analizando las visitas al sitio web (en el anexo 2 las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas clasifican por su importancia los principales indicadores estadísticos del funcionamiento de los sitios web). Las organizaciones deberían también considerar la posibilidad de llevar a cabo evaluaciones externas independientes de sus sitios web. Sólo estos mecanismos permiten a la organización desarrollar una estrategia de alta calidad para su sitio web para satisfacer las necesidades de información de su público específico. Sin embargo, en la práctica, son pocas las organizaciones que realizan evaluaciones periódicas o análisis de las necesidades de sus sitios web.

32. Los Inspectores son conscientes de que unas cuantas organizaciones, como el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales (DAES), la FAO, el Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la UIT, la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCAH), la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), la Comisión Económica y

Social para Asia y el Pacífico (CESPAP), la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y el Programa Mundial de Alimentos (PMA), han llevado a cabo evaluaciones de sus sitios web (auditorías web). Los Inspectores son también conscientes de que no se dispone de fondos para llevar a cabo ese tipo de auditorías, pero subrayan que éstas son no sólo necesarias sino también indispensables para que los sitios web sean eficaces.

33. Idealmente, una estrategia sobre los sitios web debería: a) definir los principales usuarios del sitio web; b) contar con puntos de referencia para medir la calidad y los resultados del sitio web, incluidos mecanismos para obtener datos estadísticos sobre el uso del sitio web por el público específico; y c) prever la realización de auditorías periódicas del sitio web.

34. La siguiente recomendación tiene como fin mejorar la eficacia de la estrategia del sitio web de la organización.

Recomendación 2

Los jefes ejecutivos de cada una de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían asegurarse de que la estrategia del sitio web se actualiza periódicamente, de que se establecen vínculos con otras estrategias operacionales de la organización, y de que éstas se tienen en cuenta y deberían informar periódicamente al órgano rector sobre las medidas adoptadas.

C. Directrices y políticas del sitio web

35. Los Inspectores pidieron a las organizaciones a las que se envió el cuestionario que enumeraran los elementos clave que debían incluirse en sus respectivas políticas sobre los sitios web. Los resultados, que figuran en el anexo 3, muestran que se consideran elementos clave la presentación y el diseño, la autorización y la gestión de los contenidos, el estilo de la redacción, la página inicial, la mención de los derechos de autor, la declaración sobre la confidencialidad y la política de acceso. Podría también inferirse que, en algunas organizaciones, ciertos elementos no se consideran importantes.

36. Los Inspectores desean destacar la importancia de tres elementos clave: la política sobre la presentación y el diseño, el consejo de redacción y la accesibilidad, que fueron mencionados por la mayoría de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas.

37. La política de composición y diseño de un sitio web desempeña un importante papel en el establecimiento de la "identidad social" virtual (la imagen institucional) en la Web. Muchas organizaciones del sistema de las Naciones Unidas se han preocupado por establecer una presentación y diseño comunes a todas las páginas web y sitios secundarios correspondientes. Al mismo tiempo, puede observarse la diferencia al comparar esos sitios web con los que no cuentan con una política estándar de presentación y diseño. Estos últimos a veces no transmiten un mensaje o tema coherente al público en general.

38. El consejo de redacción del sitio web establece directrices efectivas sobre el estilo de la redacción así como el mejoramiento de la calidad de la información que se publica en el sitio web. Aunque el número de las organizaciones que han incluido consejos editoriales en su política sobre el sitio web es menor que las que han incluido otros elementos de política, los Inspectores opinan que la incoherencia y -a veces- las contradicciones en el contenido de los sitios web que se están publicando, se deben a que no existen en la organización consejos de redacción.

39. Los Inspectores desean destacar la importancia de la capacitación para la redacción del contenido del sitio web. La redacción para la web es distinta de la redacción en los medios impresos tradicionales. De hecho, cuando se crea nuevo contenido web, no puede utilizarse directamente el contenido utilizado en los medios impresos, sino que por lo general es preciso renovar el material. La mayor parte de los visitantes de los sitios web de la organización tienen conocimientos muy escasos de su estructura y políticas internas. Muchas organizaciones del sistema de las Naciones Unidas reproducen la estructura organizativa interna en el diseño y estructura del sitio web, lo cual no resulta ni útil ni interesante para el público en general. Es, por tanto, conveniente que el contenido del sitio web se organice en torno a un "tema" en lugar de reflejar la estructura de la organización.

40. La accesibilidad de la Web consiste en hacer que los sitios web sean utilizables por todo el mundo, incluidas las personas con discapacidad, ya sea visual, auditiva, cognitiva/intelectual o motriz, o con movilidad reducida. Cuando se diseñan, crean y modifican los sitios web adecuadamente, todos los usuarios tienen acceso igual a la información y a las funciones, sin que ello repercuta en la capacidad de uso de los usuarios no discapacitados. Los Inspectores son de la opinión de que las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían ser modelos en la promoción de la accesibilidad en la Web en vista de la adopción de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidades y su Protocolo Facultativo el 13 de diciembre de 2006. Los Inspectores observan que el DIP, en colaboración con el DAES, ha establecido las normas para la accesibilidad en la Web, que deben aplicarse todos los nuevos sitios www.un.org a fin de lograr la accesibilidad para el mayor número posible de públicos. No obstante, se informó a los Inspectores de que en los sitios web de muchas organizaciones del sistema de las Naciones Unidas no se aplican suficientemente las normas de accesibilidad. Ello se debe a la falta de fondos, conocimientos y experiencia para aplicar esas medidas.

41. La gestión de los sitios web establecidos por las oficinas regionales/nacionales/sobre el terreno es un reto para todas las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas. La política mundial sobre este aspecto permitiría ofrecer una imagen más coherente. Los Inspectores observan que muchas organizaciones de las Naciones Unidas, como la FAO, la OCAH, el PNUD, la UNESCO y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), han publicado directrices sobre esos sitios web.

42. La siguiente recomendación tiene como fin mejorar el contenido como resultado de la gestión adecuada del sitio web.

Recomendación 3

El jefe ejecutivo de cada una de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas debería velar por que se adoptaran políticas y directrices en las que, entre otras cosas, se especificaran los requisitos y normas relativos a: a) la presentación y el diseño del sitio web; b) el control editorial y el examen del contenido de la Web y c) la accesibilidad en la Web.

D. Sistemas de gestión del contenido

43. La adopción de un sistema de gestión del contenido permite centralizar todos los aspectos de la creación y el mantenimiento de un sitio web, como el diseño gráfico y visual, la taxonomía y la estructura del sitio⁴, las normas de gestión del sitio, la optimización de los motores de búsqueda, la redacción y la

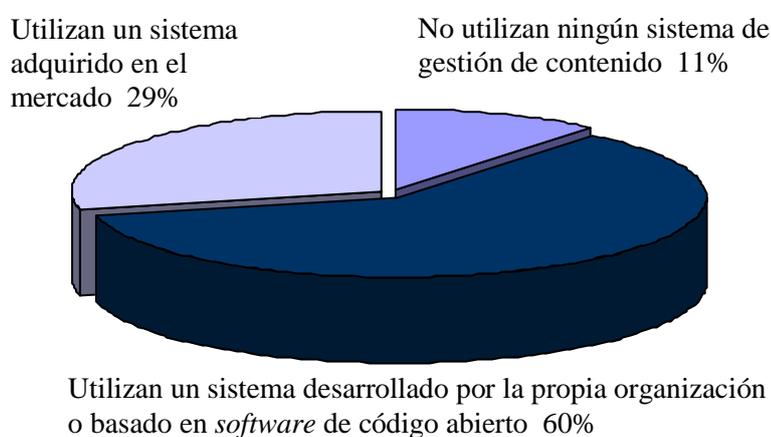
⁴ La taxonomía es la forma en que se clasifica la información. La misma información suele publicarse en diferentes categorías y, por lo tanto, para encontrarla con facilidad son necesarios los vínculos que conforman la estructura de un sitio web.

corrección editorial, las pruebas de facilidad de uso y la evaluación del funcionamiento del sitio. Estas actividades están a cargo de funcionarios de diverso nivel jerárquico con diversas atribuciones, y un buen sistema de gestión del contenido es garantía de que todos mantengan un alto nivel de productividad y eficacia.

44. Los Inspectores celebran los avances logrados por las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, que han desarrollado su propio sistema de gestión del contenido o han adquirido un sistema en el mercado (véase el gráfico 1). Muchas organizaciones han indicado a los Inspectores que sus administradores de sitios web no tienen oportunidad de intercambiar mejores prácticas en esta materia con sus homólogos de las demás organizaciones del sistema. A consecuencia de ello, se opta por un programa u otro sin compartir las evaluaciones de los diferentes sistemas de gestión del contenido.

Gráfico 1

Sistema de gestión del contenido utilizado por las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas



45. Los Inspectores observan que para muchas organizaciones, la facilidad de uso, la posibilidad de adaptar el flujo de trabajo a sus necesidades, un alto grado de seguridad y la posibilidad de utilización multilingüe son las características más importantes de un buen sistema de gestión del contenido. La Secretaría de las Naciones Unidas comunicó a los Inspectores que se había elegido el sistema de gestión del contenido *Documentum*, que se utilizará tanto para la gestión de documentos internos como para la gestión del contenido en la Web. Está prevista una instalación piloto en la Comisión Económica para Europa. El contrato firmado por la Secretaría de las Naciones Unidas contiene una cláusula según la cual todas las demás organizaciones del sistema podrán adquirir el programa en las mismas condiciones y por el mismo precio. Los Inspectores celebran esta iniciativa y desean además destacar que el proceso de adaptación supone más esfuerzo que la selección del sistema en sí. El proyecto de implantación debe estar debidamente coordinado por todos los interesados a fin de sacar el mayor provecho posible del sistema.

46. Los Inspectores señalan asimismo un aspecto de los sistemas de gestión del contenido que merece especial atención, como destacó la Asamblea General en su resolución 61/266: "algunos idiomas oficiales emplean sistemas de escritura no latinos y bidireccionales y la infraestructura tecnológica y [...] las aplicaciones de apoyo de las Naciones Unidas se basan en el alfabeto latino, lo cual crea dificultades para procesar alfabetos no latinos y bidireccionales". Los Inspectores concuerdan con esta observación y sugieren a las organizaciones que la tengan en cuenta al elegir infraestructura tecnológica y aplicaciones de apoyo relacionadas con sistemas de gestión del contenido. Ello contribuirá a aumentar la paridad en el uso de los idiomas oficiales de las Naciones Unidas en los sitios web de las organizaciones del sistema.

47. Las funciones de validación y archivo de contenido también deben estar incorporadas en el sistema de gestión del contenido. Un procedimiento eficaz de validación es garantía de la calidad del contenido del sitio web. La función de archivo también permite mantener documentos con valor histórico en línea o accesibles a pedido.

48. La recomendación siguiente tiene el objetivo de mejorar el contenido de los sitios web de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas:

Recomendación 4

A fin de que los sitios web tengan contenido pertinente, actualizado y de alta calidad, el jefe ejecutivo de cada organización del sistema de las Naciones Unidas debería velar por que el sistema de gestión del contenido que se elija pueda funcionar con sistemas de escritura latinos, no latinos y bidireccionales y que, en la medida de lo posible, sea compatible con los sistemas de gestión del contenido utilizados por las demás organizaciones. Antes de optar por un sistema, deberían considerar seriamente la posibilidad de adoptar normas comunes de intercambio de información y tener en cuenta además las ventajas que se derivarían de la adopción de un sistema de gestión del contenido común a todo el sistema de las Naciones Unidas.

E. Dotación de personal, capacitación y financiación

49. El anexo 4 muestra el nivel de dotación de personal de los sitios web en varias organizaciones del sistema de las Naciones Unidas en 2007. A juicio de los Inspectores, la dotación de personal actual es insuficiente en vista de la importancia y la influencia que podrían tener los sitios web en el cumplimiento del mandato de las organizaciones, así como de las necesidades de las partes interesadas. En vista de las disparidades en la dotación de personal de las diferentes organizaciones del sistema, convendría realizar un estudio comparativo y que los administradores de sitios web intercambiaran mejores prácticas, a fin de establecer puntos de referencia y utilizar los recursos disponibles de la manera más racional posible.

50. La falta de personal está directamente relacionada con la insuficiencia de los fondos de financiación ordinarios dedicados a la gestión de sitios web. Éstos son importantes para las organizaciones pues responden a las necesidades de comunicación de los programas ordinarios y los extrapresupuestarios y por lo tanto necesitan una financiación regular y suficiente. La realidad es que la mayor parte de los equipos de gestión de los sitios web dependen de personal financiado a corto plazo con cargo a recursos extrapresupuestarios⁵. La mayor parte de las organizaciones se ven obligadas a recurrir a empresas, consultores, contratistas y demás personal externo que no es de plantilla para realizar tareas fundamentales de gestión y mantenimiento de los sitios web. Es preciso subsanar este problema a fin de que el sitio web de la organización, es decir la presencia virtual de ésta, se mantenga al nivel más alto posible. Una consecuencia grave de la situación actual es la pérdida de conocimientos especializados cuando los consultores terminan su contrato. No se debe descuidar este problema pues los sitios web son el soporte por excelencia de la estrategia de gestión de los conocimientos de las organizaciones.

51. La formación sobre el funcionamiento de sitios web y la insuficiencia de los fondos correspondientes también son importantes, como destacaron los administradores de los sitios web. La gestión de sitios abarca diversas funciones profesionales, como se detalla en el anexo 4.

⁵ Véase en el anexo 4 la proporción entre los recursos ordinarios y los recursos extrapresupuestarios.

52. La siguiente recomendación tiene por objetivo mejorar la eficacia de los sitios web de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas mediante una financiación suficiente y regular, y la capacitación del personal correspondiente.

Recomendación 5

El jefe ejecutivo de cada organización del sistema de las Naciones Unidas debería velar por que se asignen recursos suficientes y regulares a la contratación y formación de personal para la administración de sitios web. En caso de que no puedan obtenerse esos fondos por redistribución u otros medios, debería informarse de ello al órgano rector de la organización con el fin de que éste adopte las medidas necesarias para aplicar las recomendaciones que figuran en el presente informe que tienen consecuencias financieras, como las relativas a los sistemas de gestión del contenido, la contratación de personal, la capacitación, la paridad lingüística, la adopción de normas comunes de intercambio de información, etc.

F. Gestión de la seguridad de los sitios web

53. Los Inspectores observan que las organizaciones han adoptado medidas de seguridad con los fines siguientes: a) mantener copias de reserva del contenido de sus sitios web para poder recuperarlo en caso de desastre; b) evitar los ataques de piratas informáticos o ladrones de información instalando cortafuegos y realizando pruebas y verificaciones de seguridad; y c) prevenir otros riesgos, utilizando, por ejemplo, formularios en html para las consultas del público en vez de publicar direcciones de correo electrónico, a fin de evitar el correo electrónico no deseado, o ubicando los servidores en sitios seguros.

54. Está difundida la práctica de enviar mensajes de correo electrónico engañosos en los que el autor dice estar asociado a una organización del sistema de las Naciones Unidas. Estos mensajes van dirigidos a particulares, empresas u organizaciones sin fines de lucro a los que el autor pide, por ejemplo, información detallada y/o dinero prometiéndoles fondos u otros beneficios a cambio. Los Inspectores valoran el hecho de que ciertas organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (ONUDD), publiquen advertencias sobre esos engaños en las portadas de sus sitios web⁶.

G. El multilingüismo

55. La Asamblea General ha reiterado su petición al Secretario General de que "con carácter prioritario, termine la tarea de cargar todos los documentos importantes antiguos de las Naciones Unidas en el sitio web de la Organización en los seis idiomas oficiales" y ha reafirmado "la necesidad de alcanzar la paridad total ente los seis idiomas oficiales en los sitios web de las Naciones Unidas"⁷.

56. Como puede observarse en el anexo 5, en los sitios web de muchas de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas predomina el inglés. También se constatan las enormes disparidades de contenido entre los seis idiomas oficiales de las Naciones Unidas.

⁶ <http://www.who.int/about/scamalert/en/index.html>. De hecho, hay un enlace a esta advertencia en todas las páginas del sitio de la OMS (con excepción de las páginas correspondientes a algunas alianzas de la OMS con otras entidades) publicadas mediante su sistema de gestión del contenido. <http://www.unodc.org/unodc/en/email-scam-alert.html>.

⁷ Resolución 61/266 de la Asamblea General, párrs. 5 y 14.

57. Los directores entrevistados por los Inspectores indicaron que eran conscientes de la situación pero no estaban en condiciones de perseguir el objetivo de la paridad lingüística debido a la actual escasez de fondos y de personal. En la propia resolución se reconoce la necesidad de que "los recursos financieros y humanos [...] se distribuyan adecuadamente". Se comunicó además a los Inspectores que la mayor parte del contenido de los sitios, como las páginas web, no recibía el mismo trato que los documentos oficiales, exceptuando las páginas correspondientes a reuniones oficiales que se colocaban en la red. Los servicios lingüísticos cuentan con recursos limitados que apenas alcanzan para traducir los documentos oficiales. Por lo tanto, no disponen de recursos adicionales para atender las necesidades de traducción de los sitios web. Por consiguiente, el avance hacia la paridad entre los idiomas sigue siendo difícil, aunque en algunas esferas los progresos han sido constantes⁸.

58. El objetivo de la recomendación siguiente es que las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas cumplan las exigencias del multilingüismo con mayor facilidad.

Recomendación 6

Los órganos rectores de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían establecer un comité ad hoc que velara por instaurar el multilingüismo en los sitios web de la institución. Los órganos rectores deberían examinar el informe presentado por el comité ad hoc sobre las medidas y los recursos financieros necesarios para alcanzar la paridad lingüística en sus sitios web y tomar las medidas oportunas.

H. Documentos oficiales e iniciativas a favor del medio ambiente

59. Los sitios web permiten publicar y compartir documentos oficiales. Los Inspectores constatan que la mayor parte de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas encuestadas ofrecen al público diversos grados de acceso a sus documentos oficiales en línea.

60. Algunas organizaciones del sistema de las Naciones Unidas han emprendido iniciativas a favor del medio ambiente con respecto a los documentos oficiales en línea, como la impresión a pedido y la presentación de los documentos oficiales en formato electrónico. Los Inspectores celebran estas iniciativas, que redundarán tanto en ahorros económicos considerables como en beneficios ambientales, pues gracias a ellas se reducirá sustancialmente el consumo de papel. El Departamento de Asuntos Económicos y Sociales ha establecido un "comité sin papel", un sistema de reuniones electrónicas, mantenimiento de registros y archivo que facilita las consultas oficiosas del Comité de las Naciones Unidas encargado de las Organizaciones No Gubernamentales, que se inauguró en el período ordinario de sesiones de 2003 del Comité. Esta iniciativa respondía a las propuestas de racionalización de la gestión de conferencias y reuniones formuladas en el informe más reciente sobre la reforma de las Naciones Unidas relativas al procesamiento electrónico de datos y el flujo de documentación, así como la facilitación de la participación de la sociedad civil y el apoyo al compromiso mundial para con el desarrollo sostenible⁹. Gracias a este proyecto se han ahorrado horas de reunión y de trabajo del personal y se ha eliminado la necesidad de imprimir anualmente 80.000 ejemplares de documentos para las deliberaciones del Comité. Asimismo, la UIT informó a los Inspectores que, al ofrecer los documentos en línea en vez de imprimirlos, había ahorrado 50.000 francos suizos en una reunión a la que asistieron 250 personas. Los Inspectores observan que los recursos ahorrados gracias a esas iniciativas podrían reasignarse a la

⁸ Véase el documento A/63/338, párr.24.

⁹ Respuesta del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales al cuestionario.

consecución de la paridad lingüística. La impresión a pedido se ha introducido también en otras organizaciones como la FAO, el OIEA, la OACI, el UNICEF (donde hace ya casi diez años que se decidió ofrecer los documentos de la Junta Ejecutiva en línea y eliminar la distribución de ejemplares impresos), el PMA (donde la difusión de documentos de la Junta se hace casi exclusivamente en línea), la OMM y la Oficina de las Naciones Unidas en Viena.

IV. COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN EN MATERIA DE GESTIÓN DE SITIOS WEB ENTRE LAS ORGANIZACIONES DEL SISTEMA DE LAS NACIONES UNIDAS

61. La coordinación y la cooperación entre las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas es una cuestión que se plantea constantemente en los informes de la Dependencia Común de Inspección, y el presente informe no es excepción a esa regla. En cierto modo, la existencia de sitios web hace que las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas sean sometidas a un riguroso examen público. Los visitantes externos pueden detectar con mucha mayor facilidad las incoherencias en la información y la superposición de los mandatos de que hablan las diferentes organizaciones en sus sitios web.

A. Adquisiciones conjuntas y normas comunes

62. En la sección III D, los Inspectores ya han destacado la importancia de adoptar un sistema común de gestión de contenido y los beneficios que podría obtenerse de ello. No se debe cejar en esos esfuerzos de cooperación.

63. Los Inspectores observan también que es preciso que las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas establezcan normas y prácticas comunes en materia de administración de sitios web. El Comité de Alto Nivel sobre Gestión de la Junta de Jefes Ejecutivos propone algunas iniciativas a ese respecto en su plan de acción para la armonización y la reforma de las prácticas institucionales en el sistema de las Naciones Unidas (CEB/2008/HLCM/4). Los Inspectores también tienen conocimiento de la existencia de círculos de profesionales o conferencias informales, como el grupo informal web Geneva y la Conferencia anual Web4Dev, un colectivo integrado por profesionales especializados en la web del sistema de las Naciones Unidas. A juicio de los Inspectores se deberían establecer también mecanismos oficiales, pues facilitarían la cooperación entre las organizaciones y el establecimiento de normas a nivel oficial.

64. A fin de facilitar el intercambio de ideas y buenas prácticas, el Comité de Alto Nivel sobre Gestión de la Junta de Jefes Ejecutivos podría otorgar cada año recompensas a los sitios web del sistema de las Naciones Unidas, que mejor presenten la labor de las Naciones Unidas a los públicos destinatarios correspondientes y mejor expongan los ideales de las Naciones Unidas.

65. La recomendación siguiente se formula con el fin de potenciar la coordinación, la coherencia y la cooperación entre las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas. Los Inspectores alientan a las organizaciones a adoptar medidas efectivas para mejorar la gestión de los conocimientos mediante esta iniciativa.

Recomendación 7

Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían establecer un mecanismo dependiente del Comité de Alto Nivel sobre Gestión, con la participación de todas las partes interesadas, para fines de coordinación y formulación de políticas, normas y directrices comunes acerca de sitios web.

B. Portal único de las Naciones Unidas

66. Ante la proliferación de los sitios web relacionados con las Naciones Unidas, la secretaría de la Junta de Jefes Ejecutivos propone, por conducto de su red de TIC, la creación de un portal único de las Naciones Unidas ("Un Portal ONU"). Este proyecto, conocido también como "Fuente Única", tiene por objetivo proporcionar información clara, detallada y completa sobre las actividades e intereses de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas introduciendo la posibilidad de consultar el contenido publicado por todas las organizaciones del sistema por temas, regiones o países. Este servicio, inicialmente concebido para el público en general, está destinado a atender las necesidades de los públicos objetivo de cada una de las organizaciones. Además de la creación de un portal en la Web, en el marco del proyecto "Fuente única" se ofrecerán también a las organizaciones servicios de Internet que permitirían, por ejemplo, presentar en cualquier página web el contenido conexo publicado por otras organizaciones.

67. La redifusión de contenidos en código abierto RSS (Real Simple Syndication) es una solución que facilita el acceso a la información publicada en todos los sitios web mantenidos o copatrocinados por organizaciones de las Naciones Unidas, mediante la indización de contenidos con arreglo a determinados criterios, como palabras o temas clave, los Objetivos de Desarrollo del Milenio o la importancia de la información para la región. De ese modo se puede facilitar el acceso del público en general a la información relacionada con las Naciones Unidas pues permite consultar, de forma fácil y sistemática y desde una sola ubicación, todas las páginas web de las diferentes entidades del sistema, siempre que dichas páginas estén elaboradas con arreglo a un formato común.

68. En esta propuesta se tienen también en cuenta la gestión racional del contenido, la tecnología y los procesos apoyada por la publicación descentralizada, es decir que las organizaciones mantendrían el control total sobre el contenido que publicarían y sus estrategias de comunicación. Se procura fomentar la utilización de normas libres de intercambio de información y la adopción de mejores prácticas en materia de publicación. De este modo, se generarían sinergias y ahorros en las inversiones en tecnologías, en el mantenimiento de contenidos y en la armonización de las prácticas institucionales. El portal no está destinado a reemplazar ningún sitio web ni servicio existente, sino a potenciar la aparición de muchos sitios web especializados, enlazándolos y ofreciendo un medio alternativo de seleccionar y localizar informaciones interrelacionadas.

69. Por ejemplo, los anuncios de vacantes publicados por las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas podrían presentarse automáticamente en el portal en forma de lista desglosada por ubicación geográfica, fecha límite de postulación, grado, categoría ocupacional y otros criterios. Cada anuncio podría estar vinculado con el sitio web de determinada oficina de las Naciones Unidas en un país o con determinada descripción de proyecto. Gracias a este procedimiento agregativo los solicitantes de empleo ahorrarían tiempo y esfuerzo.

70. El portal responde a la necesidad de mejorar la imagen del sistema de las Naciones Unidas promoviendo su singular identidad institucional; se crearía una única presencia virtual de las Naciones Unidas. Cabe señalar que este proyecto requeriría los esfuerzos concertados de todas las organizaciones del sistema, en particular para definir las palabras clave, los temas y otros criterios que guardan relación con sus intereses y actividades. Por lo tanto, en el proceso de mejoramiento de la imagen del sistema de las Naciones Unidas se podrían aprovechar los conocimientos especializados sobre gestión del contenido de todo el sistema.

71. Los Inspectores celebran esta iniciativa. Muchos administradores de sitios web de las organizaciones del sistema les señalaron también la complejidad y los desafíos que entrañaba tal iniciativa, especialmente las dificultades que deberían superar las organizaciones para establecer un índice común de contenidos. Los Inspectores desean citar -como prueba de que es factible llevar a cabo esta iniciativa- el portal único

de la Unión Europea (europa.eu) en el que los visitantes pueden acceder a todas las entidades de la Unión Europea.

C. Nombres de dominio

72. Los nombres de dominio de los sitios web institucionales de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas son activos de un valor incalculable aunque intangible. Se considera que estos sitios web son la identidad institucional virtual de las organizaciones del sistema y se han invertido ingentes sumas para promover su imagen en el mundo virtual.

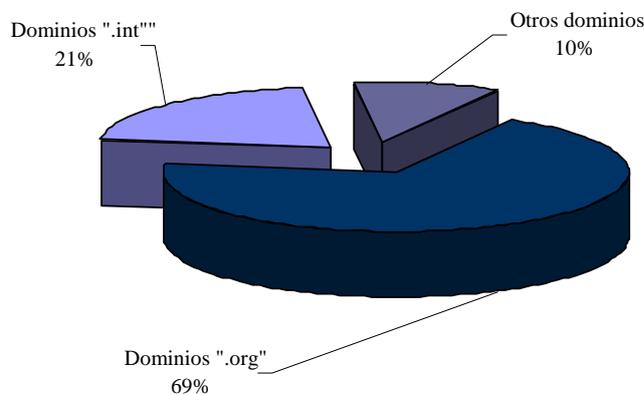
73. Los Inspectores observan que la mayor parte de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas han optado por dar a sus sitios institucionales dos nombres de dominio de primer nivel, a saber ".org" e ".int", tal como se puede observar en el gráfico 2. Los especialistas en la Web informan a los Inspectores de que el registro de un dominio ".int" entraña mayores restricciones, pues este nombre de dominio de primer nivel está reservado a organizaciones creadas en virtud de tratados internacionales entre gobiernos nacionales, mientras que cualquier organización o particular puede registrar un dominio ".org".

74. También se ha propuesto crear el sufijo ".un" como nombre de dominio de primer nivel. Su utilización presentaría ventajas evidentes: sería una indicación clara de que un sitio web está relacionado con el sistema de las Naciones Unidas; habría mayor coherencia en la gestión de sitios web de nivel nacional; facilitaría una presencia integrada en la Web de los equipos de las Naciones Unidas en los países, zanjando los debates actuales sobre el asunto, derivados del hecho de que ningún organismo desea que el sitio de su programa en un país se registre con el nombre de dominio de otra organización. Existe una práctica similar entre las entidades de la Unión Europea, cuyos sitios web usan todos el nombre de dominio "europa.eu".

75. Si las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas logran llegar a un consenso sobre la creación de un dominio común con el sufijo ".un", deberían también formular directrices y procedimientos de aceptación general para la asignación y el registro de otros nombres de dominio dentro de la familia ".un". Este es también un aspecto importante de la gestión de la identidad y la seguridad de todos los sitios web de las Naciones Unidas.

Gráfico 2

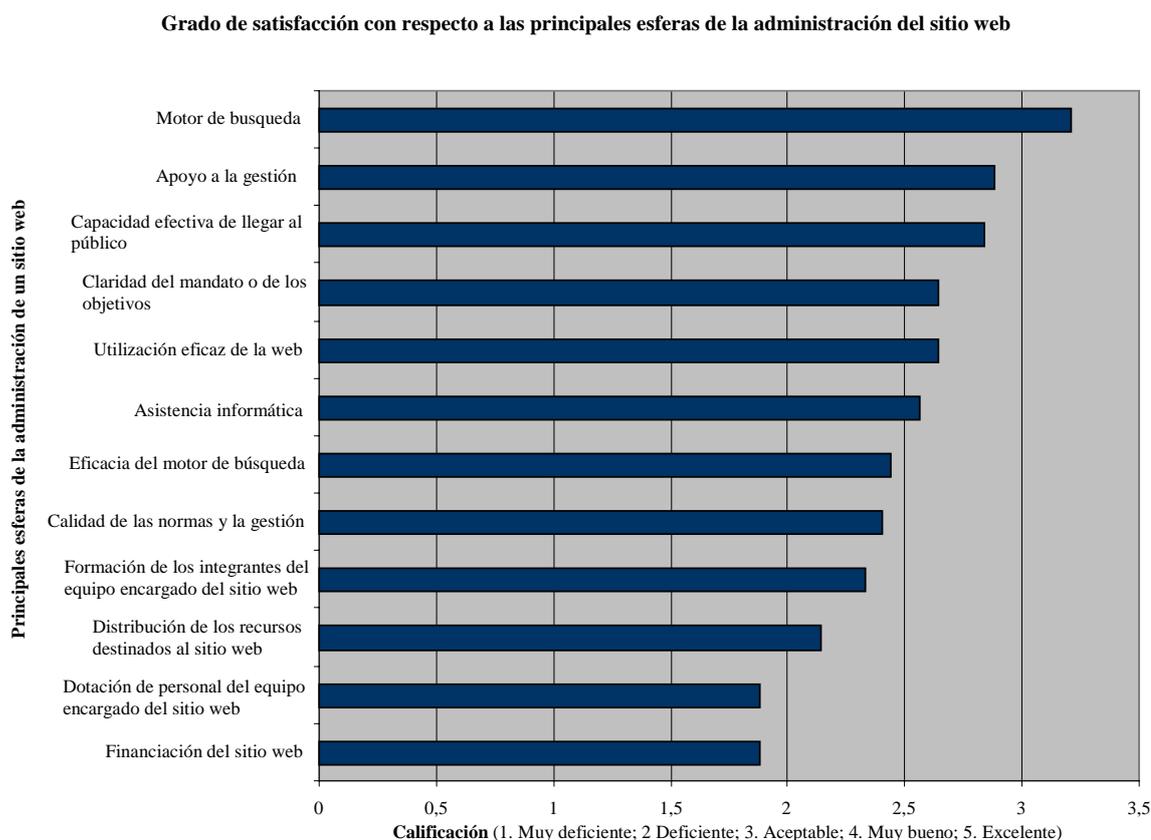
Distribución de nombres de dominio



V. CONCLUSIÓN Y VISIÓN

76. En el cuestionario de los Inspectores, se pedía a los administradores de sitios web que valoraran sus principales esferas de actividad utilizando las calificaciones siguientes: 1 (muy deficiente), 2 (deficiente), 3 (aceptable), 4 (muy bueno) y 5 (excelente). Los resultados, sintetizados en el gráfico 3, confirman lo expresado en los capítulos anteriores, a saber, que los principales problemas y deficiencias están relacionados con la financiación y la dotación de personal para el equipo encargado del sitio web, la asignación de los recursos destinados al sitio web, la formación del personal del equipo y la calidad de las normas y la gestión, como ponen de manifiesto los promedios de las calificaciones asignadas a cada esfera por los encuestados.

Gráfico 3



77. Muchos Estados Miembros desean establecer formas de administración electrónica gracias en la Web. Los Inspectores celebran los esfuerzos del sistema de las Naciones Unidas para ofrecer más servicios, actividades y documentos en línea relativos a la contratación, la gestión de documentos, las donaciones, etc. Los Inspectores consideran que los futuros sitios web de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían funcionar como Naciones Unidas "virtuales", interactivas y adaptadas a las necesidades de los usuarios.

78. Para todas las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas la unificación de su presencia en la Web mediante una racionalización del contenido de sus sitios web y una promoción coherente de su imagen en la Web entraña diversas dificultades. Todas las organizaciones deberían procurar concientizar a los Estados Miembros acerca de la necesidad de que la Web se siga desarrollando y de que se hagan inversiones considerables y sostenidas en recursos humanos y capacitación.

79. Las dificultades antes mencionadas se derivan de la estructura descentralizada de los sitios web de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas en lo referente a la generación y la gestión de contenidos. Ello se debe a que no se cuenta con una estructura global de gobernanza y ni con una estrategia institucional de la organización integrada en una estrategia de comunicación (imagen institucional), ni tampoco con directrices, normas y tecnología normalizadas. Al mismo tiempo, existen numerosos medios para subsanar estas deficiencias, como por ejemplo la utilización generalizada del multimedia, funciones de consulta de bases de datos, prestaciones interactivas, *blogs* y aplicaciones colaborativas.

80. La recomendación siguiente se formula en aras de la eficacia de la administración de los sitios web mediante una gestión coordinada de éstos y a través de procedimientos y estrategias actualizados.

Recomendación 8

Los órganos rectores de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían pedir que en su siguiente período de sesiones los jefes ejecutivos les presentaran un informe acerca de la aplicación de las recomendaciones del presente informe dirigidas a los jefes ejecutivos, en particular las relativas a la reforma de la gobernanza de los sitios web, la modernización de las normas y estrategias en la materia y la instauración del multilingüismo.

Anexo 1

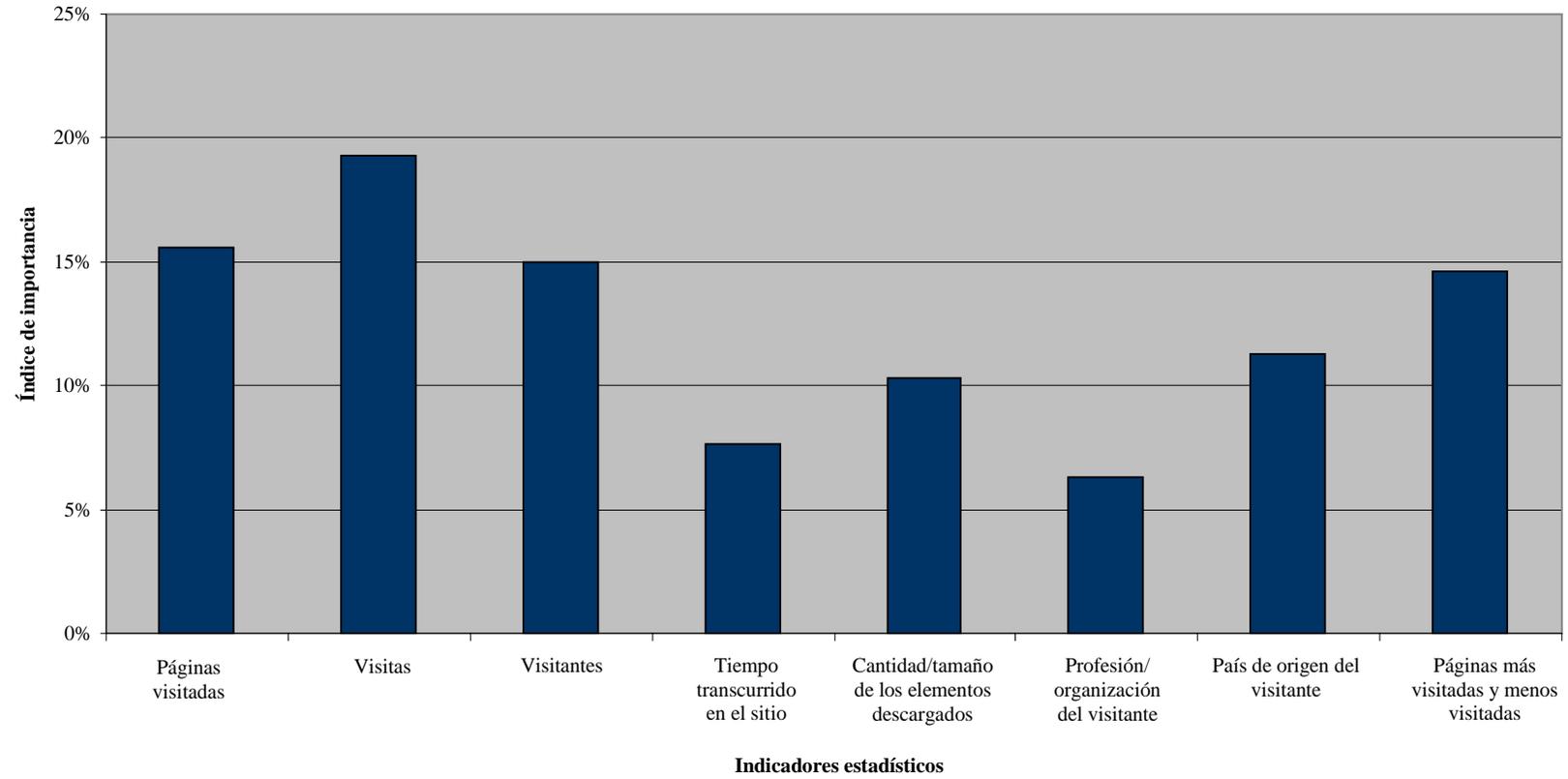
**CARGO Y SUPERIOR JERÁRQUICO DEL FUNCIONARIO DE MAYOR NIVEL ENCARGADO
DEL SITIO WEB DE LAS ORGANIZACIONES**

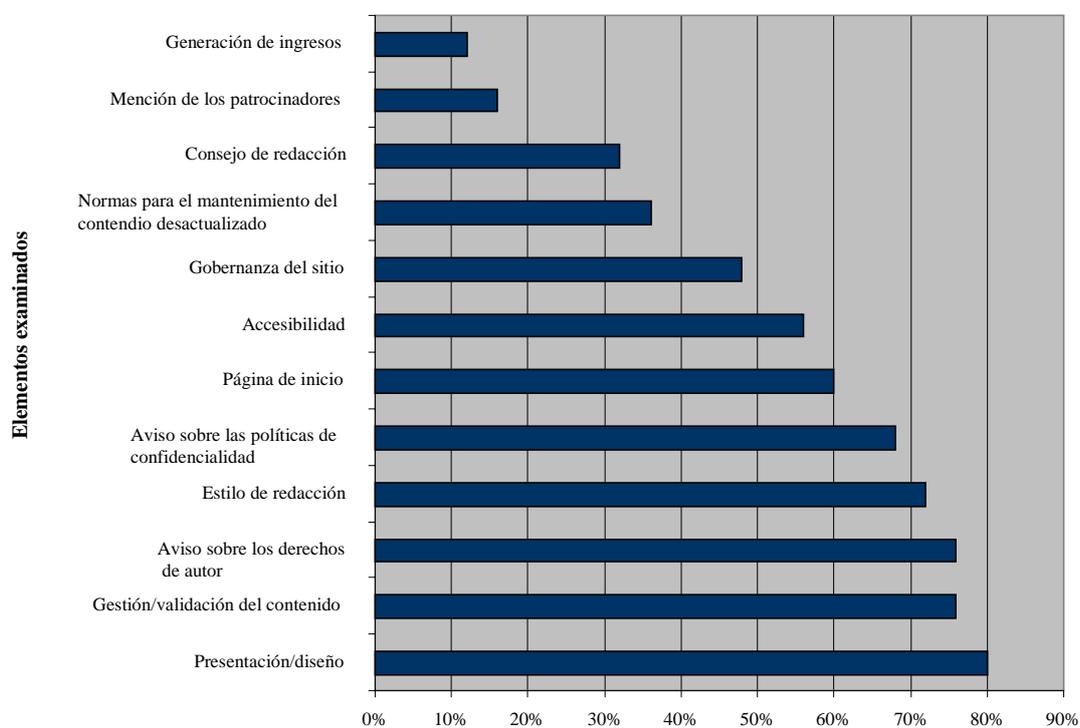
Organización	Cargo y superior jerárquico del funcionario de mayor nivel
Departamento de Asuntos Económicos y Sociales	Jefe del Servicio de gestión de las comunicaciones y la información, depende del Subsecretario General de Desarrollo Económico, Departamento de Asuntos Económicos y Sociales.
Departamento de Información Pública	Gestión de los niveles superiores del sitio (www.un.org), Jefe de la Sección de Servicios de Internet, depende del Director Adjunto de la División de Noticias y Medios de Información, Departamento de Información Pública.
CEPE	Oficial superior de información pública (webmaster de la CEPE), depende del Secretario Ejecutivo Adjunto.
CESPAP	Oficial adjunto encargado del sitio web, depende del Jefe del Servicio de Información de las Naciones Unidas.
FAO	Director de la Dirección de Intercambio de Conocimientos y Creación de Capacidad, depende del Subdirector General del Departamento de Conocimiento y Comunicación .
OIEA	Jefe de Sección, Sección de Noticias e Información, depende del Director de la División de Información Pública.
OACI	Jefe, Gestión del sitio web y la documentación, depende del Director Administrativo.
CIJ	Administrador web, asistido por un programador y administrador de bases de datos, ambos dependen del Jefe de la División de Informática.
OIT	Jefe de la dependencia encargada del sitio web de la OIT, depende de la dirección del Departamento de Comunicación e Información Pública.
UIT	Jefe del Departamento de Planificación Estratégica y de Relaciones con los Miembros en calidad de Presidente de la junta editorial del sitio web. El Presidente depende del Secretario General.
UNCTAD	Jefe de la Dependencia encargada del sitio web, depende del Coordinador, Oficina del Secretario General.
PNUD	Jefe de comunicaciones internas y en línea, depende del Director de la Oficina de Comunicaciones.
PNUMA	Jefe de la dependencia de internet, depende del Director de División de Comunicación e Información Pública.
UNESCO	Coordinador del portal en la web, depende del Director de la Oficina de Información Pública.
CESPAO	Administrador web, depende del Jefe de la sección de sistemas de información y comunicación.
FNUAP	Gerente de comunicaciones internas y externas en línea, depende del Jefe de la sección de comunicación y medios de difusión, División de Información y Relaciones Exteriores.
ACNUR	Jefe del Grupo de Comunicaciones, depende del Jefe de la División de Relaciones Exteriores.
UNICEF	Jefe del IBIS, depende del Director de la División de Comunicaciones.
ONUFI	Jefe de la Dependencia de Relaciones Públicas, depende del Jefe de Gabinete.

Organización	Cargo y superior jerárquico del funcionario de mayor nivel
ONUDD	Gerencia técnica: asistente encargado de sistemas informáticos, Servicio de Tecnologías de la Información, División de Gestión. Gestión del contenido del sitio web: administrador del sitio web, depende del Jefe de la Sección de Relaciones Públicas.
Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra	Las funciones del administrador web incumben al Bibliotecario Jefe, que depende directamente del Director General.
Oficina de las Naciones Unidas en Viena	Servicio de Gestión de Conferencias, depende de la División de Gestión.
UPU	Jefe del Programa "Comunicación", depende del Director del Despacho ejecutivo y de comunicación.
PMA	Administrador del sitio web, depende del Director de Comunicaciones.
OMS	Administrador del sitio web, depende del Director de Comunicaciones.
OMPI	Servicio de asistencia informática, Jefe de la Sección de Servicios de Internet/ Servicios de Aplicaciones Web y Administrativas/División de Informática. La información publicada en el portal de la OMPI y las páginas de información general de la OMPI están a cargo del Director de la División de Comunicaciones y Sensibilización del Público.
OMM	Jefe de la Dependencia de productos de información pública y administración del sitio web, depende del Director del Gabinete de Relaciones Exteriores.

Anexo 2

PRINCIPALES INDICADORES ESTADÍSTICOS UTILIZADOS PARA EVALUAR EL FUNCIONAMIENTO DEL SITIO WEB E ÍNDICE DE SU IMPORTANCIA PARA LOS ENCUESTADOS

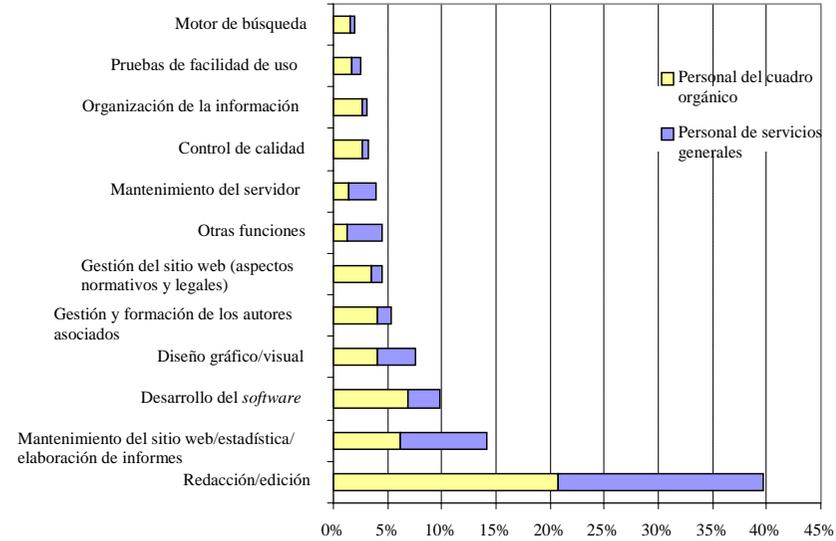
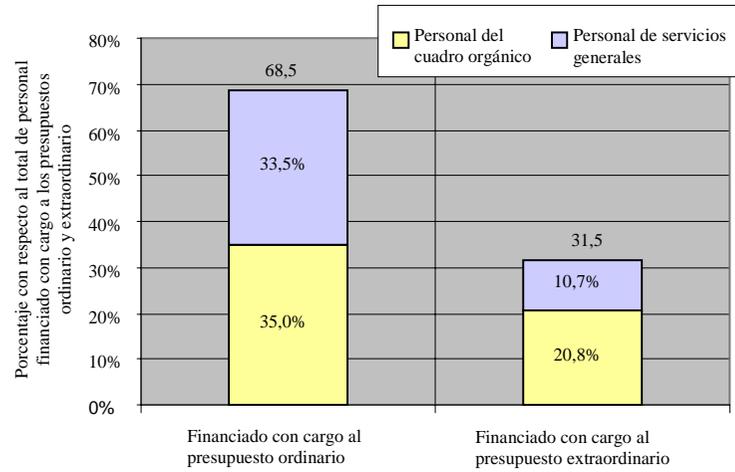


Anexo 3**PRINCIPALES ELEMENTOS DE LAS NORMAS Y DIRECTRICES SOBRE SITIOS WEB**

Veces (en porcentaje del total) que las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas atribuyeron el mayor grado de importancia al elemento

Anexo 4

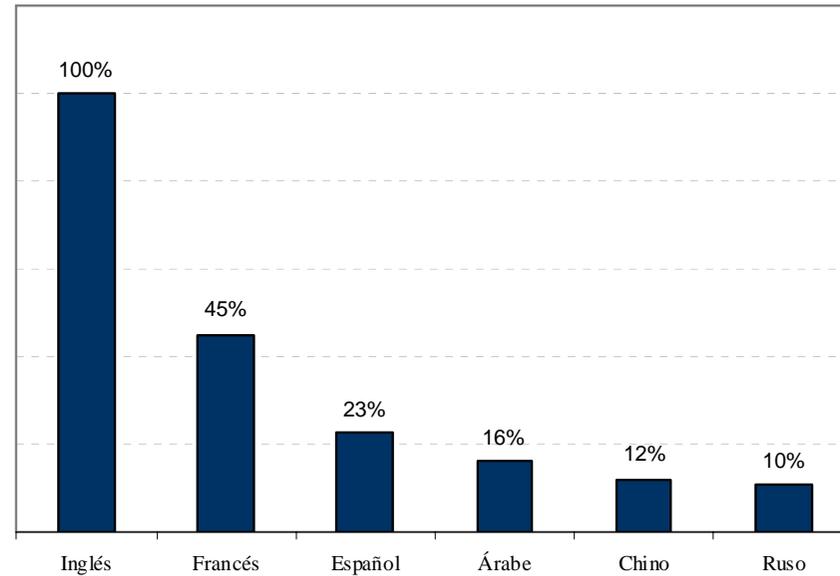
DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO Y DEL PERSONAL EN LAS DIVERSAS FUNCIONES RELACIONADAS CON EL SITIO WEB EN 2007



Anexo 5

USO DE LOS IDIOMAS EN LOS SITIOS WEB DE LAS ORGANIZACIONES

Organizaciones	Idioma de la versión completa	Árabe	Chino	Francés	Ruso	Español
FAO	Inglés	30	20	70	2	70
OIEDA	Inglés	1	1	2	1	2
OACI	Inglés/francés			100		
ONUDI	Inglés					
UNICEF	Inglés	15	15	30		30
UNCTAD	Inglés			33		33
PNUD	Inglés			50		45
UNESCO	Inglés	20	10	90	10	35
PNUMA	Inglés	15	30	30	5	25
ACNUR	Inglés			1		1
ONUDD	Inglés	7	7	7	7	7
FNUAP	Inglés	10	2	30	2	30
CESPAO	Inglés/árabe	100				
UPU	Inglés	5	2	90	5	20
PMA	Inglés					
OMS	Inglés	8	8	21	8	16
OMPI	Inglés	2	2	30	2	20
OMM	Inglés	70	70	85	75	80
OCHA	Inglés	4	0	30	2	10
DAES	Inglés	5	5	5	5	5
DIP	Inglés	50	50	65	50	60
CESPAP	Inglés	10	10	10	10	10
ONUG	Inglés			90		
Oficina de las Naciones Unidas en Viena	Inglés/francés			100		
CLJ	Inglés/francés	2	2	100	2	2



Fuente: Datos proporcionados por cada organización en las respuestas al cuestionario de los Inspectores.

Anexo 6

**SINOPSIS DE LAS MEDIDAS QUE HAN DE ADOPTAR LAS ORGANIZACIONES PARTICIPANTES
CON RESPECTO A LAS RECOMENDACIONES DE LA DCI JIU/REP/2008/6**

		Efectos previstos	Las Naciones Unidas y sus fondos y programas											Los organismos especializados y el OIEA													
			Naciones Unidas*	UNCTAD	ONUDD	PNUMA	ONU-Hábitat	ACNUR	OOPS	PNUD	FNUAP	UNICEF	PMA	OTROS	OIT	FAO	UNESCO	OACI	OMS	UPU	UIT	OMM	OMI	OMPI	ONUDI	OMT	OIEA
Informe	Para la adopción de medidas		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Para información		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Recomendación 1	e	E	E		E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
	Recomendación 2	e	E	E		E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
	Recomendación 3	e	E	E	E	E	E	E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
	Recomendación 4	o	E	E	E	E	E	E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
	Recomendación 5	e	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
	Recomendación 6	o	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L
	Recomendación 7	c	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
	Recomendación 8	e	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L

Leyenda: L: Recomendación dirigida a un órgano legislativo.
E: Recomendación dirigida a un jefe ejecutivo.
: La organización no debe adoptar ninguna medida acerca de esta recomendación.

Efectos previstos: a) mejor rendición de cuentas; b) difusión de las mejores prácticas; c) mayor coordinación y cooperación; d) mejor control y cumplimiento; e) mayor eficacia; f) ahorros importantes; g) más eficiencia; o) otros.

* Abarca todas las entidades enumeradas en el documento ST/SGB/2002/11, excepto la UNCTAD, la ONUDD, el PNUMA, la ONU-Hábitat, el ACNUR y el OOPS.