



Asamblea General

Distr. general
5 de octubre de 2009
Español
Original: inglés

Sexagésimo cuarto período de sesiones

Temas 131 y 138 del programa

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 por la presente a la Asamblea General, para que las examine, sus observaciones y las de la Junta de los jefes ejecutivos del sistema de las Naciones Unidas para la coordinación sobre el informe de la Dependencia Común de Inspección titulado “Examen de la gestión de los sitios web en Internet en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas” (JIU/REP/2008/6).



Resumen

En el informe de la Dependencia Común de Inspección titulado “Examen de la gestión de los sitios web en Internet en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas” se reseñan los principales factores determinantes de la gestión satisfactoria de los sitios web y se examinan cuestiones relativas a la gobernanza, la estrategia, las normas y la financiación de esos sitios, así como la capacitación al respecto.

En el presente informe se exponen las opiniones de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas sobre las recomendaciones formuladas en el informe de la Dependencia Común de Inspección. Esas opiniones se han consolidado sobre la base de la información proporcionada por las organizaciones que integran la Junta de los jefes ejecutivos del sistema de las Naciones Unidas para la coordinación, los cuales acogen con beneplácito este informe y hacen notar que la web se está convirtiendo en su medio fundamental de comunicación con una amplia diversidad de interesados. La mayoría de los organismos comunica que está tratando de superar las dificultades que plantea la unificación de su presencia en la web simplificando la gestión de los contenidos que publica en ella. En general, los organismos concuerdan con las recomendaciones, con algunas reservas, y sugieren que en los estudios futuros al respecto se tomen en cuenta la aplicación y la utilidad de la web más allá de la divulgación de información institucional.

I. Introducción

1. En el informe de la Dependencia Común de Inspección titulado “Examen de la gestión de los sitios web en Internet en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas” se evalúa la eficacia de la utilización de sitios web en Internet como instrumento de comunicación para difundir información y se examinan los principales factores determinantes de la gestión satisfactoria de los sitios web y las cuestiones relativas a la gobernanza, la estrategia, las normas y la financiación de esos sitios, así como la capacitación al respecto. Las recomendaciones que figuran en el informe tienen por objeto mejorar el funcionamiento y la gestión de los sitios web de las organizaciones y la coordinación en el sistema del uso de este medio de comunicación.

II. Observaciones generales

2. Los miembros de la Junta de los jefes ejecutivos acogen con beneplácito el informe y concuerdan en principio con muchas de sus conclusiones y recomendaciones. Hacen notar que la web se está convirtiendo en el principal medio de comunicación de todos los organismos de las Naciones Unidas, y que éstos están tratando de superar diversas dificultades que plantea la unificación de su presencia en la web simplificando los contenidos y procurando mantener una imagen institucional coherente en línea.

3. Las organizaciones hacen notar que en el informe se examinan los sitios web que son accesibles al público, pero no se abordan otras iniciativas en ese ámbito, como las redes externas o internas, que normalmente tienen acceso limitado. No obstante, las organizaciones señalan que las diferencias entre unos sitios y otros van desapareciendo con rapidez a medida que se van creando sitios web con secciones de contenido abierto al público y secciones de contenido restringido, para acceder a las cuales es necesario inscribirse y utilizar contraseñas. Asimismo, indican que el informe pudo haberse reforzado compilando y examinando información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios, y vinculando las recomendaciones a un aumento del uso de los sitios web percibido por el público destinatario.

4. Los miembros de la Junta de los jefes ejecutivos también hacen notar que en los estudios que se realicen en el futuro en esta esfera también podría examinarse la aplicación y utilidad de la web más allá de la divulgación de información institucional. Muchas organizaciones ya utilizan la web, e Internet en general, como una herramienta de innovación. Los sitios web de las Naciones Unidas se están convirtiendo rápidamente en una plataforma para el debate y el intercambio de información entre todos los interesados, incluidos los Estados Miembros, y este aspecto debería examinarse en informes futuros.

5. Por último, las organizaciones han tomado nota de recomendaciones recientes de la Asamblea General que guardan relación con muchas de las recomendaciones contenidas en el informe de la Dependencia Común de Inspección, incluidas las relativas a la gobernanza de la Internet (resolución 63/262), las políticas de información pública (resolución 63/100), el multilingüismo (resoluciones 63/100 B, 61/266 y 60/109 B), el acceso (resoluciones 63/192 y 63/100), la brecha digital (resolución 63/202) y la gestión de los contenidos (resoluciones 63/262 y 63/100), y

que las organizaciones consideran que influirán en la creación de sitios web productivos.

III. Observaciones específicas sobre las recomendaciones

Recomendación 1

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

6. Los organismos apoyan esta recomendación, pero señalan que, para que sean eficaces, los mecanismos, las estrategias y las políticas de gobernanza deberían utilizarse para apoyar el cumplimiento, no para castigar el incumplimiento por las entidades. Hacen notar que las normas voluntarias que hacen hincapié en la interoperabilidad tienen mayor probabilidad de éxito que las normas técnicas estrictas, aun cuando estas últimas hayan sido negociadas de buena fe por todas las partes interesadas. Además, es más probable que las normas técnicas se adopten si van acompañadas de asistencia técnica. Asimismo, sugieren que, en lugar de establecer órganos rectores que promulguen directrices para otras dependencias (mando y control centralizados), sería preferible crear un grupo consultivo que ayudara a esas mismas dependencias a seleccionar y a adoptar buenas prácticas (orientación y apoyo).

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 actualizara periódicamente, de que se establecieran 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.

7. En general, las organizaciones apoyan esta recomendación, sobre todo la necesidad de realizar actualizaciones periódicas debido al carácter cambiante de la web. No obstante, las organizaciones advierten que, en algunos casos, el establecimiento de fuertes vínculos entre las estrategias operacionales y las de los sitios web puede traer como resultado la aplicación de un enfoque fragmentado de la web debido al número de estrategias operacionales (de comunicación, actividades, desarrollo y otras) que puede existir en una organización, y es preciso tener cuidado al respecto cuando se consideren las orientaciones institucionales.

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 de la web.

8. Las organizaciones aceptan y apoyan esta recomendación. No obstante, hacen hincapié en que, si bien es necesario establecer requisitos y normas, su aplicación debería seguir siendo lo suficientemente flexible como para no impedir ni detener avances concretos. Asimismo, hacen notar que, en particular, en las organizaciones grandes y diversas, las políticas y directrices relacionadas con los sitios web deberían tomar en cuenta que el mercado de usuarios está sumamente segmentado y que diferentes dependencias cuyas prestan servicios a diferentes grupos de usuarios altamente especializados. En esas organizaciones resultaría más eficaz y sostenible aplicar un enfoque “federado” que estableciera vínculos entre sitios web independientes pero especializados, que un enfoque centralizado o uniforme.

Recomendación 4

A fin de que los sitios web tengan un 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 eligiera pudiera funcionar con sistemas de escritura latinos, no latinos y bidireccionales y que, en la medida de lo posible, fuera compatible con los sistemas de gestión del contenido utilizados por las demás organizaciones. Antes de optar por un sistema, se debería 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.

9. Los organismos del sistema de las Naciones Unidas apoyan esta recomendación y muchos hacen notar que ya utilizan productos del sistema de gestión del contenido que permiten publicar información en sus sitios web en escritura latina, no latina y bidireccional. Asimismo, hacen notar la vinculación que existe entre esta recomendación y las recomendaciones 1 y 3, en el sentido de que un sistema de gestión del contenido puede contribuir a aplicar y hacer que se apliquen elementos estándar de los sitios web en toda una organización. Los organismos sugieren que se incorpore otro elemento más, en particular, la capacidad del sistema de gestión del contenido para transmitir el contenido de la web a usuarios de alta latencia y poco ancho de banda a fin de llegar a poblaciones de zonas que no tienen servicio de Internet de alta velocidad. Algunas organizaciones hacen hincapié en que, si bien es cierto que un sistema de gestión del contenido puede ayudar en gran medida a que personas sin conocimientos técnicos puedan elaborar contenidos, para diseñar y poner en funcionamiento un sitio web eficaz se requieren los conocimientos de un especialista experimentado en la materia. No obstante, aunque los organismos coinciden en que estos sistemas son necesarios, hacen notar que quizás un sistema común de gestión del contenido no resulte práctico en el corto plazo.

Recomendación 5

El jefe ejecutivo de cada organización del sistema de las Naciones Unidas debería velar por que se asignaran recursos suficientes y regulares a la contratación y formación de personal para la administración de sitios web. En caso de que no pudieran obtenerse esos fondos por redistribución u otros medios, debería informarse de ello al órgano rector de la organización con el

fin de que éste adoptara 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.

10. Los miembros de la Junta de los jefes ejecutivos apoyan firmemente esta recomendación y muchos hacen notar que los recursos existentes para la creación y puesta en funcionamiento de sitios web son muy limitados. No obstante, las organizaciones sugieren que podría ser conveniente examinar el nivel de financiación que se considerara “suficiente”, lo que podría proporcionar criterios de referencia con respecto a los cuales podrían medir las inversiones que hubieran realizado. Además, las organizaciones señalan que sin ese examen podría resultarles difícil evaluar la posibilidad de aplicar esta recomendación y la prioridad que se asigna al desarrollo de un sitio web frente a otras necesidades de recursos de una institución.

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 institucionales. 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.

11. Si bien las organizaciones apoyan el espíritu de esta recomendación, expresan reservas con respecto a su ejecución debido a los gastos en que es necesario incurrir para alcanzar la paridad lingüística y a la necesidad de integrar los requerimientos de los idiomas a la estrategia general de los sitios web. Asimismo, hacen notar que el multilingüismo no debería considerarse simplemente como el reto de traducir los contenidos del inglés a otros idiomas, sino también de desarrollar la capacidad para crear contenidos originales en otros idiomas, lo que requeriría el apoyo de todas las instancias de las organizaciones.

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.

12. Los miembros de la Junta de los jefes ejecutivos hacen hincapié en que, en lugar de crear un nuevo mecanismo para celebrar consultas en la web, el sistema de las Naciones Unidas debería aprovechar el mecanismo informático y de consultas en la web de que disponen la Junta de los jefes ejecutivos, el Comité de Alto Nivel sobre Programas y el Comité de Alto Nivel sobre Gestión (que se ocupa estrictamente de los aspectos informáticos de los sitios web). Al respecto, los organismos coinciden en que la celebración de consultas para coordinar políticas, normas y directrices comunes debería confiarse a un organismo intergubernamental

existente, como el Grupo de Comunicaciones de las Naciones Unidas, que esté más calificado para atender los problemas relativos a los sitios web.

13. Además, algunos organismos señalan que, si bien es importante establecer políticas, normas y directrices comunes para los sitios web de las Naciones Unidas, ante todo es necesario que los departamentos de los organismos creen sitios web coherentes que cumplan con las normas comunes vigentes. Sólo entonces será lógico coordinar y normalizar en mayor detalle a nivel global.

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.

14. En general, los miembros de la Junta de los jefes ejecutivos concuerdan con esta recomendación, aunque muchos indican que ya tienen procesos concretos para que sus órganos rectores den seguimiento a las recomendaciones de la Dependencia Común de Inspección.
