



Asamblea General

Distr. general
24 de febrero de 2004
Español
Original: inglés

Comité de Información

26º período de sesiones

26 de abril a 7 de mayo de 2004

Continuación del proceso de reorientación de las actividades de las Naciones Unidas en la esfera de la información pública y las comunicaciones

Informe del Secretario General

Resumen

En el presente informe, preparado de conformidad con la resolución 58/101 B de la Asamblea General, de 9 de diciembre de 2003, se detallan las medidas adoptadas entre marzo de 2003 y febrero de 2004 para proseguir el proceso de reorientación del Departamento de Información Pública. Como resultado de la aplicación de las propuestas de reforma formuladas por el Secretario General en 2002 (véase A/57/387 y Corr.1), el Departamento cuenta ahora con una nueva declaración de objetivos, una nueva estructura orgánica y un nuevo modelo de operaciones. Un nuevo enfoque, orientado hacia los clientes, una mayor coordinación que abarca todo el sistema, y una cultura de evaluación, constituyen la esencia de la nueva orientación estratégica que ha tomado el Departamento.

El Departamento ha introducido la noción de que los departamentos de la Secretaría constituyen “Clientes”, que identifican sus propias prioridades, y que el Departamento de Información Pública es un “proveedor de servicios” que trabaja con arreglo a claras directrices impartidas por sus clientes. Se han establecido acuerdos formales con 24 clientes. El Departamento también ha redoblado sus esfuerzos para incluir a los miembros del sistema de las Naciones Unidas, comprendida la red de centros de información de la Organización, dentro de un marco de comunicaciones común. El tercer elemento, una cultura de evaluación, constituye ahora parte integrante de la labor del Departamento. Como paso inicial del proyecto trienal establecido por el Departamento juntamente con la Oficina de Servicios de Supervisión Interna, se concluyó en enero de 2004 el primer examen anual de los efectos de los programas. En el presente informe sobre el proceso de reorientación, en el que se incluye el conjunto inicial de datos reunidos como parte del proceso de examen, se exponen las actividades preliminares de cada una de las divisiones del Departamento encaminadas a evaluar sus resultados.



En el informe se llega a la conclusión de que, como resultado de la prosecución del proceso de reorientación, el Departamento ha podido reforzar la información pública y “acercar la organización a las personas”. El Departamento seguirá evaluando sus resultados y adaptando su programa de trabajo a fin de cumplir los propósitos sustantivos de la Organización.

Índice

	<i>Párrafos</i>	<i>Página</i>
I. Introducción	1–4	4
II. Reforma del Departamento de Información Pública: definición de una nueva orientación	5–16	5
III. Nuevos desafíos en materia de comunicaciones	17–21	9
IV. Campañas de comunicaciones: hablar con una sola voz	22–30	11
V. Llegar a los medios de información: dar a conocer el mensaje	31–44	14
VI. Contacto con el público: creación de asociaciones	45–53	17
VII. Hacia la gestión de los conocimientos: respuesta a las crecientes necesidades. .	54–56	20
VIII. Conclusiones	57–59	21

I. Introducción

1. En el párrafo 12 de su resolución 58/101 B de 9 de diciembre de 2003, la Asamblea General celebró las medidas tomadas para reestructurar el Departamento de Información Pública y alentó al Secretario General a que continuara el proceso de reorientación y las actividades destinadas a mejorar la eficiencia y productividad del Departamento, en particular formulando propuestas de amplio alcance e innovadoras, y a que informara al respecto al Comité de Información en su 26° período de sesiones.

2. En el párrafo 14 de su resolución 58/101 B, la Asamblea General acogió con beneplácito la decisión del Departamento de realizar un examen anual de los efectos de los programas, de manera que las actividades de autoevaluación fueran parte de la labor cotidiana de todos los directores de programas y se institucionalizara así la gestión del desempeño. En el párrafo 34 de la misma resolución, la Asamblea pidió al Secretario General que informara al Comité de Información, en su 26° período de sesiones, de los progresos logrados. Con la asistencia de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna, el Departamento ha completado el primer examen anual de los efectos de los programas. En una reunión de la Mesa del Comité de Información celebrada el 20 de enero de 2004, el Secretario General Adjunto de Comunicaciones e Información Pública hizo saber a los miembros que las conclusiones del examen se reflejarían en todo el informe del Departamento relativo a la reorientación y se presentarían al Comité de Información en su 26° período de sesiones. De conformidad con ello, el presente informe sobre la reorientación, que incluye el primer conjunto de datos reunidos en el marco del proceso de examen, presenta las medidas iniciales y evalúa sus resultados.

3. Ha de señalarse que en varios otros párrafos de la resolución 58/101 B, la Asamblea General pidió al Departamento que proporcionara al Comité de Información informaciones concretas sobre varias de sus actividades. Entre estas se cuentan:

- Las actividades del Grupo de Comunicaciones de las Naciones Unidas (párr. 22)
- Un informe sobre los progresos realizados en la racionalización de la red de centros de información de las Naciones Unidas (párr. 40)
- Los progresos logrados en la consolidación de la presencia de las Naciones Unidas sobre el terreno en una sola Casa de las Naciones Unidas (párr. 43)
- La función que desempeña el Departamento de Información Pública en las actividades de las Naciones Unidas de mantenimiento de la paz (párr. 52)
- Medidas adoptadas para asegurar que el sitio Web de las Naciones Unidas sea accesible para las personas con discapacidad, en particular con discapacidad visual y auditiva (párr. 62)
- Los medios más prácticos, eficientes y eficaces en función del costo de poner en práctica la propuesta del Secretario General sobre la ampliación, conservación y mejoramiento del sitio Web de las Naciones Unidas en los seis idiomas oficiales (párr. 66) y la fijación de una fecha para la cual se deberían haber tomado todas las medidas de apoyo para poner en práctica la propuesta del Secretario General (párr. 67)
- La propuesta del Secretario General de ofrecer al público acceso gratuito al Sistema de Archivos de Documentos de las Naciones Unidas mediante una conexión con el sitio Web de la Organización (párr. 71)

- La labor realizada por el Comité Directivo para la Modernización y la Gestión Integrada de las Bibliotecas de las Naciones Unidas (párr. 78).

4. Mediante consultas con la Mesa del Comité de Información, se decidió que la información pedida en la resolución 58/101 B, así como en las resoluciones 58/126 de 19 de diciembre de 2003 y 58/270 de 23 de diciembre de 2003, se agruparían en seis informes, el más amplio de los cuales sería el referente a la continuación del proceso de reorientación del Departamento de Información Pública. Los informes restantes, enumerados en el documento titulado “Programa provisional y anotaciones/programa de trabajo” (A/AC.198/2004/1) se ocupan de los pedidos de información sobre temas más concretos.

II. Reforma del Departamento de Información Pública: definición de una nueva orientación

5. Con la aplicación de las propuestas de reforma formuladas por el Secretario General en septiembre de 2002, y reflejadas en el informe titulado “Fortalecimiento de las Naciones Unidas: un programa para profundizar el cambio” (A/57/387 y Corr.1), se ha concluido una reestructuración de amplio alcance del Departamento de Información Pública. El Departamento cuenta ahora con una nueva declaración de objetivos, un nuevo modelo operativo y una nueva estructura orgánica, cuyos detalles se proporcionaron en el informe del Secretario General sobre la reorientación de las actividades de las Naciones Unidas en la esfera de la información pública y las comunicaciones (A/AC.198/2003/2). Al proseguir el proceso de reorientación, el centro de atención de la labor del Departamento de Información Pública se encuentra definido, según su nueva declaración de objetivos, de la manera siguiente:

“El Departamento de Información Pública tiene por objetivo contribuir al cumplimiento de los propósitos fundamentales de las Naciones Unidas mediante la comunicación estratégica de las actividades y los intereses de la Organización a fin de lograr el mayor impacto público posible.”

La esencia de este nuevo enfoque estratégico reside en tres puntos de referencia: un nuevo enfoque orientado hacia el cliente, una mayor coordinación que abarque todo el sistema, y la incorporación de una cultura de evaluación en la labor del Departamento.

A. Consultas con los clientes

6. Un nuevo elemento del modelo operativo del Departamento de Información Pública es la introducción del concepto de que los departamentos de la Secretaría constituyen “clientes”, que identifican sus propias prioridades, y el Departamento de Información Pública es un “proveedor de servicios”, que trabaja de conformidad con las claras directrices impartidas por los departamentos. Al frente del proceso de consulta con los clientes está la División de Comunicaciones Estratégicas, recientemente creada, cuya tarea es identificar las actividades sustantivas e inquietudes de la Organización y preparar estrategias globales para responder a las mismas.

7. Se han dado grandes pasos para transformar en una realidad el concepto del proceso de planificación basado en los clientes. Desde noviembre de 2002, cuando se introdujo el enfoque “orientado hacia el cliente”, el Departamento ha identificado 24 clientes y establecido acuerdos formales de trabajo con ellos. Durante el pasado

año, se prepararon más de 30 estrategias, acordadas, por escrito o verbalmente, con los departamentos clientes. Se han enviado a estos departamentos informes escritos de la eficacia de estas estrategias de comunicaciones, y se ha pedido que comuniquen su opinión sobre las mismas.

8. A fin de facilitar el proceso de planificación orientado hacia el cliente, se asignó a cada departamento cliente una de las cuatro secciones que integran el Servicio encargado de las campañas de comunicaciones de la División de Comunicaciones Estratégicas. Dentro de cada sección, se asignó una persona como coordinador temático de cada prioridad en materia de comunicaciones. Para aquellas oficinas clientes establecidas en Ginebra o en Viena, actúa como coordinador el Servicio de Información de las Naciones Unidas correspondiente. Entre enero y marzo de 2003, se celebraron más de 40 reuniones de trabajo. Entre marzo y octubre del mismo año se celebraron en total 19 reuniones de alto nivel entre el Secretario General Adjunto de Comunicaciones e Información Pública y el Secretario General Adjunto de cada oficina cliente. Se preparó seguidamente un documento en el que se recogían los acuerdos alcanzados sobre las prioridades generales de cada departamento cliente.

9. El Departamento ha comenzado a presentar informes a sus clientes sobre los resultados de la aplicación de una estrategia de comunicaciones, incluso con recopilaciones de los textos producidos por los medios de difusión. El Departamento ha distribuido recientemente una encuesta encaminada a determinar el nivel de satisfacción de los departamentos asociados. Aunque es aún demasiado pronto para llegar a una conclusión definitiva, resulta evidente que el proceso de planificación proporciona un instrumento eficaz que el Departamento de Información Pública puede utilizar para promover el diálogo e intercambiar información con los departamentos sustantivos y para aumentar la comprensión de la eficacia de las actividades emprendidas en apoyo de la labor de éstos.

B. Coordinación en el ámbito de todo el sistema

10. Además de los procesos de consulta con los clientes, el Departamento de Información Pública ha intensificado su acción encaminada a incluir a los miembros del sistema de las Naciones Unidas dentro de un marco de comunicaciones común. El Grupo de Comunicaciones de las Naciones Unidas, encabezado por el Departamento de Información Pública, es esencial para este objetivo. Creado en enero de 2002, por iniciativa del Departamento, el Grupo ha surgido como una sólida plataforma de comunicaciones al proporcionar, entre otras cosas, asesoramiento general sobre políticas en asuntos de información pública de interés común. En promedio, asisten a las reuniones ordinarias del Grupo 30 miembros. La participación en la reunión anual del Grupo ha aumentado en el 20%, de 27 organizaciones miembros en la primera reunión, celebrada en junio de 2002, a 33 en junio de 2003. En el informe del Secretario General sobre las actividades del Grupo de Comunicaciones de las Naciones Unidas en 2003 (A/AC.198/2004/5) se proporciona un resumen de las mismas correspondiente a los últimos 12 meses.

11. Como se desprende de la expresión utilizada, la coordinación en el ámbito de todo el sistema se extiende mucho más allá de las oficinas situadas en la Sede de las Naciones Unidas. Los jefes de los centros de información de las Naciones Unidas se han convertido en miembros plenos del equipo de las Naciones Unidas en los distintos países en desarrollo y países de economía en transición. Actualmente éstos

ejercen la presidencia o copresidencia de cerca del 80% de los grupos temáticos sobre información pública y comunicaciones existentes fuera de la Sede, una evolución estimulada por el creciente acento puesto en las actividades de promoción por el Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo. La cooperación con el equipo de cada país ha sido reforzada aún más mediante la aplicación de la recomendación de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna de que todas las oficinas locales elaboren planes de trabajo anuales en los que se bosquejen, entre otras cosas, las actividades que se emprenderán en cooperación con el equipo del país o para apoyar a éste¹. Los planes de trabajo, que incluirán las estrategias de información de los departamentos clientes, están destinados a proporcionar a las oficinas locales una orientación estratégica sobre las prioridades esenciales de las Naciones Unidas, y ayudarlas a centrar en ellas sus acciones de difusión. En el curso del año, esas estrategias fueron complementadas por 38 directrices estratégicas destinadas a facilitar su aplicación. En 2003, el 84% de los centros de información de las Naciones Unidas presentaron nuevos planes de trabajo.

12. Como resultado de ello, las oficinas locales se han centrado más estrechamente en las prioridades esenciales de la Organización. Por ejemplo, del 1° de enero al 31 de octubre de 2003, el número total de actos destinados a los medios de difusión que organizaron los centros de información de las Naciones Unidas para promover los objetivos de desarrollo de la Declaración del Milenio ascendió a 568, lo que representa un promedio de siete actos por cada centro de información. Estas actividades también han conducido a un cambio de orientación, ya que las oficinas locales dedican más atención a los medios de información y a la difusión educativa, y menos a los actos públicos y especiales. Con respecto al bienio anterior, 2002-2003, se registró un aumento del 8,5% en las actividades educativas, por ejemplo, mientras que hubo una disminución del 9,5% en las actividades generales de difusión durante el mismo período.

13. Un importante elemento de la continuación del proceso de reorientación del Departamento de Información Pública es la racionalización de la red de centros de información de las Naciones Unidas en torno a centros regionales, empezando con la creación de un centro para Europa occidental. La Asamblea General, en su resolución 57/300, de 20 de diciembre de 2002, tomó nota de la propuesta de racionalización contenida en el informe del Secretario General sobre las reformas (A/57/387), y la reafirmó al año siguiente en la resolución 58/101 B. Tras celebrar consultas con los Estados Miembros de las Naciones Unidas que son miembros de la Unión Europea, el Departamento de Información Pública dio el primer paso en la aplicación de la propuesta del Secretario General al cerrar los nueve centros de información de las Naciones Unidas en Europa occidental el 31 de diciembre de 2003 y establecer simultáneamente un nuevo Centro Regional de Información de las Naciones Unidas en Bruselas, que inició sus actividades el 1° de enero de 2004. El establecimiento del Centro de Bruselas es un primer paso hacia la aplicación de un enfoque análogo en otras regiones a lo largo de los próximos dos años, con miras a hacer un uso más eficiente y rentable de los recursos disponibles para fortalecer la labor de comunicaciones de la Organización fuera de la Sede. En el informe del Secretario General sobre la racionalización de la red de centros de información de las Naciones Unidas (A/AC.198/2004/3) figura información sobre medidas adicionales de regionalización.

C. Una cultura de evaluación

14. En atención a lo pedido por la Asamblea General en sus resoluciones 57/300 y 58/101 B, y con el apoyo de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna, el Departamento ha decidido efectuar un examen anual de los efectos de los programas a fin de evaluar sistemáticamente sus productos y actividades. Según se refleja en el texto del presente informe, la prosecución de la promoción y perfeccionamiento de una cultura de evaluación y de gestión del desempeño constituye ahora una parte integrante de la reorientación del Departamento de Información Pública. A fin de institucionalizar esta cultura, el Departamento ha impartido una eficaz capacitación a su personal, con el objeto de garantizar los conocimientos analíticos necesarios para efectuar una reunión de datos válida y fiable sobre las actividades programadas. Como resultado de ello, el 90% de todos los directores de programas del Departamento que desempeñan sus funciones en la Sede han participado en uno o más cursos de formación. Como paso inicial del proyecto trienal acordado entre el Departamento de Información Pública y la Oficina de Servicios de Supervisión Interna, el primer examen anual de los efectos de los programas se concluyó con éxito en enero de 2004.

15. El examen anual de los efectos de los programas emplea un marco basado en los resultados, similar al del presupuesto por programas, que incluye la autoevaluación en la labor cotidiana de los directores de los programas. Los pasos iniciales del examen consistieron en establecer datos básicos de referencia a fin de poder observar el desempeño futuro. En la primera fase de aplicación, de febrero a julio de 2003, por medio de una serie de conversaciones cuya celebración se promovió, los directores de programa identificaron y validaron los objetivos del Departamento y de las divisiones sobre la base de la declaración de objetivos del Departamento. En la segunda fase, de septiembre a noviembre de 2003, se realizaron reuniones de trabajo con el personal de todos los niveles a fin de elaborar indicadores del desempeño para el referido examen. Mientras el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2004-2005, elaborado en 2002, incluye 12 indicadores, para fin de 2003 el Departamento había concebido 170 indicadores de desempeño, a fin de permitir a los directores de los programas evaluar de manera integral todas sus actividades, según lo pedido por la Asamblea General. Para la reunión que se celebrará en el marco del referido examen en el mes de enero, los directores de los programas han reunido datos básicos de referencia con respecto a los dos tercios de esos indicadores. Un ejemplo de la acción desarrollada por el Departamento para el establecimiento de esos datos básicos de referencia es el constituido por la Biblioteca Dag Hammarskjöld, que realizó un estudio entre sus usuarios para evaluar su conocimiento de los servicios de la Biblioteca y su satisfacción con ellos. Sobre la base de los resultados de la encuesta, la Biblioteca aumentó sus esfuerzos de difusión y evalúa periódicamente los efectos de esta campaña comparándolos con los objetivos que se ha fijado. Otros servicios del Departamento están empleando los mismos instrumentos. Algunos de sus indicadores tienen por objeto medir el desempeño a través del nivel de exposición a los mensajes, por ejemplo, la proporción de publicación de artículos de colaboración escritos por altos funcionarios de las Naciones Unidas en los diarios locales y nacionales, o el número de oyentes de los programas de radiodifusión de las Naciones Unidas alcanzados por cada estación asociada en cada región. Más de 30 indicadores de desempeño están destinados a ayudar a vincular los productos y actividades del Departamento de manera más precisa con las necesidades del público a que están dirigidos, obteniendo sus opiniones y comentarios. Los resultados de

las evaluaciones serán también utilizados por los directores de los programas para orientar la reasignación de recursos sobre la base de los resultados de cada programa. Por ejemplo, los datos reunidos sobre los resultados de las actividades de los centros de información de las Naciones Unidas se utilizarán en el proceso de adopción de decisiones para su racionalización.

16. Dado que la evaluación de los efectos de los programas requiere recursos no disponibles actualmente, el Departamento ha establecido un marco de cooperación con organizaciones profesionales internacionales en el campo de las comunicaciones. Estas asociaciones permitirán al Departamento tener un acceso a las opiniones y comentarios del público al que se desea alcanzar que no estará limitado por sus capacidades internas, y efectuar evaluaciones rigurosas de los efectos de su labor. En reconocimiento de la acción desarrollada por el Departamento, la Fundación pro Naciones Unidas, institución privada establecida en los Estados Unidos de América, ha creado un premio para la mejor labor de investigación acerca de la eficacia y repercusiones de las actividades de información pública y comunicaciones de las Naciones Unidas.

III. Nuevos desafíos en materia de comunicaciones

17. Durante el último año, la guerra del Iraq y los acontecimientos posteriores, incluido el ataque sufrido por la Oficina de las Naciones Unidas en Bagdad el 19 de agosto de 2003, siguieron ocupando el centro de la atención internacional. Para el Departamento de Información Pública, esto planteó dos retos. Por una parte, debía explicar la función de las Naciones Unidas en el Iraq de la postguerra y su orientación futura, y, por otra, persuadir al mundo en general de que existían otras zonas críticas que necesitaban igual o mayor atención.

A. La crisis del Iraq

18. Prácticamente todas las partes componentes del Departamento participaron en el suministro de una cobertura completa y oportuna de las muchas cuestiones y actividades relacionadas con el Iraq que interesaban a la Organización. La cuestión tuvo repercusiones profundas, muchas de ellas desfavorables, en la imagen de la Organización en todo el mundo. Por ello, el propósito principal de la acción del Departamento se centró en la elaboración y difusión de una respuesta coherente, coordinada y oportuna del sistema de las Naciones Unidas a la situación, de acuerdo con la evolución de ésta.

19. Con tal objeto, se convocó un nuevo Equipo de Tareas Interinstitucional, que fue presidido por el Secretario General Adjunto de Comunicaciones e Información Pública. Este equipo, que reunió representantes de las instituciones competentes de carácter político, humanitario, jurídico o de otra naturaleza, celebró regularmente reuniones durante el primer semestre de 2003, a fin de forjar una estrategia común de información pública en relación con el Iraq. El Equipo de Tareas aprobó la creación en caso de acción militar, de un centro de información para la prensa en Amán, el que fue establecido y dotado de personal mediante los esfuerzos coordinados de diversos departamentos, fondos, programas y organismos, entre ellos el Departamento de Información Pública. Durante su período de funcionamiento, en el mes de marzo, se celebraron sesiones cotidianas de información de la prensa sobre las

actividades de las Naciones Unidas, que estaban a cargo de un equipo interinstitucional encabezado por un funcionario del Departamento, y destinados al gran número de medios de difusión nacionales, regionales e internacionales representados en Amán. Esto fue complementado con entrevistas concedidas a medios de difusión determinados, de acuerdo con lo solicitado por éstos. El alto nivel de asistencia y las opiniones y comentarios de los representantes de los medios de difusión confirmaron la utilidad de esta actividad de información de las Naciones Unidas en la región. Programas de audio en directo desde el centro de Amán se enviaron a Ginebra y Nueva York y fueron utilizadas de manera cotidiana en la programación de la radioemisora de las Naciones Unidas, que se extendió durante este periodo a siete días por semana, con transmisión a una página de noticias sobre el Iraq especialmente preparada en el Centro de Noticias de las Naciones Unidas, donde se concentró el acceso de todo el sistema de las Naciones Unidas a la información más reciente relativa a ese país.

20. Un elemento esencial de la estrategia coordinada de comunicaciones sobre el Iraq fue el desarrollo de un asesoramiento regular para los directivos y otro personal superior, y en particular para los directores de los centros y de oficinas de información de las Naciones Unidas, cuyas funciones comprendían los contactos con los medios de difusión. El Departamento tenía a su cargo la redacción de estos documentos de asesoramiento, para lo que obtenía la aprobación de todas las oficinas competentes y que difundía de manera oportuna. Esto era complementado por exámenes regulares —a veces tres por semana— de los informes y comentarios de la prensa sobre el Iraq. El asesoramiento prestado a los funcionarios superiores fue complementado por una acción coordinada destinada a dar a los medios de difusión acceso a funcionarios de las Naciones Unidas en ocasiones importantes. Estas actividades de información fueron vitales para proteger la imagen y propósitos de la Organización.

B. Prioridades estratégicas

21. Aunque la crisis del Iraq y los acontecimientos políticos y vinculados con la seguridad que se producían en torno a ella siguen constituyendo el centro de la atención de los medios de difusión, el Departamento de Información Pública, utilizando todos los recursos a su disposición, continúa promoviendo en todo el mundo el conocimiento, y una mayor comprensión, de la labor de las Naciones Unidas en campos prioritarios. Sus acciones están orientadas por las prioridades establecidas por la Asamblea General y las fijadas por el Secretario General al iniciar su segundo mandato. El Departamento, que también se guía por la resolución 58/101 B, que en su párrafo 8 se refiere a la Declaración del Milenio de las Naciones Unidas² y en su párrafo 9 a los objetivos de desarrollo del Milenio, ha venido dedicando especial atención a importantes cuestiones, tales como la erradicación de la pobreza, la prevención de conflictos, el desarrollo sostenible, los derechos humanos, la epidemia del VIH/SIDA, la lucha contra el terrorismo en todas sus formas y manifestaciones, y las necesidades del continente africano. El Departamento, en cooperación con los departamentos y oficinas sustantivos competentes del sistema de las Naciones Unidas, ha comenzado a concebir y aplicar estrategias de comunicaciones a fin de promover la labor de las Naciones Unidas en esos campos.

IV. Campañas de comunicaciones: hablar con una sola voz

22. El Departamento de Información Pública, en estrecha coordinación con los departamentos asociados y clientes, sigue creando una mayor conciencia pública de los objetivos y prioridades de la Organización, y contribuye a conformar el debate público al respecto, mediante una difusión especialmente orientada a los medios de comunicación y otros destinatarios de importancia. Encabezado por la División de Comunicaciones Estratégicas, el Departamento ha llevado a cabo campañas de comunicaciones sobre cuestiones determinadas y promovido conferencias internacionales en las que se examinaron éstas. Un ejemplo reciente de una campaña de comunicaciones llevada a cabo con éxito por el Departamento es el representado por la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, cuya primera fase se celebró en Ginebra del 10 al 12 de diciembre de 2003.

23. El Departamento, en asociación con la Unión Internacional de Telecomunicaciones, elaboró una estrategia encaminada a dar a la Cumbre el carácter de una reunión entre las múltiples partes interesadas, ampliando el orden del día, el cual, a partir de un estrecho examen de la tecnología, incluyó finalmente una variedad de cuestiones de importancia crucial, entre ellas la libertad de expresión y de opinión y su corolario, la libertad de prensa. Como actividad colateral, el Departamento de Información Pública, junto con la Unión Europea de Radiodifusión y el Gobierno de Suiza, organizó el Foro Mundial sobre Medios de Información Electrónicos, que atrajo 621 participantes, representantes de 374 organizaciones de 112 países, incluidos altos dirigentes de organizaciones de radiodifusión, y proporcionó al Departamento una importante plataforma para seguir desarrollando sus asociaciones con los medios mundiales de difusión. Por primera vez en la historia de esos medios, los jefes de las Uniones Mundiales de Radiodifusión adoptaron una plataforma común, la Declaración de los Radiodifusores, en la que afirmaron el papel que incumbe a la radiodifusión en la sociedad de la información.

24. Otra campaña realizada con éxito ha sido la referente a la lucha contra el VIH/SIDA. El Departamento, en cooperación con el Programa conjunto de las Naciones Unidas sobre el virus de la inmunodeficiencia humana y el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (ONUSIDA), emprendió una “acción relámpago” dirigida a los medios de difusión en las dos semanas anteriores al Día Mundial de la Lucha contra el SIDA, el 1º de diciembre de 2003. Se pidió a funcionarios superiores de las Naciones Unidas que emprendiesen dinámicas actividades dirigidas a los medios dentro de la esfera de competencia de cada uno, a fin de destacar la naturaleza intersectorial del problema representado por la epidemia del VIH/SIDA. Tres artículos de opinión, firmados por distintos funcionarios superiores de las Naciones Unidas, se insertaron en diarios seleccionados de China, la India y la Federación de Rusia, consideradas zonas críticas en relación con el problema del VIH/SIDA. Además, se publicó un artículo de opinión sobre la mujer, la violencia y el SIDA, en relación con el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, que tuvo lugar una semana antes del Día Mundial de la Lucha contra el SIDA. Treinta centros de información de las Naciones Unidas informaron acerca de actividades especiales que generaron en promedio 31 publicaciones periodísticas por país, así como muchos programas de las emisoras de radiodifusión y televisión nacionales. Una entrevista radiofónica con el Secretario General difundida por la British Broadcasting Corporation (BBC) fue recogida en el mundo entero. Sólo en Bangladesh, informaron sobre la entrevista cinco diferentes diarios nacionales.

25. La estrategia de difusión y comunicaciones del Departamento de Información Pública en el campo del desarrollo económico y social condujo a una cobertura detallada en importantes medios de difusión internacionales. El *Financial Times*, *Der Spiegel*, *Inter Press Service*, la Agencia France-Presse y la BBC dieron a conocer informaciones relativas a la Conferencia Ministerial Internacional de Países en Desarrollo sin litoral y de tránsito, celebrada en Almaty (Kazajstán), en agosto de 2003. El Departamento organizó el primer *Estudio Económico y Social* emprendido en tres ciudades, Nueva York, Ginebra y Santiago, por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales el 23 de junio de 2003, que condujo a la aparición de destacadas noticias en el *Financial Times*, *Le Monde*, *The Boston Globe* y otras publicaciones. Además, el Departamento siguió trabajando para destacar el perfil del Consejo Económico y Social. Más de 30 noticias fueron publicadas o transmitidas por periódicos europeos y agencias de noticias mundiales, con respecto a las actividades de alto nivel del Consejo. En celebración del Año Internacional del Agua Dulce, el Departamento promovió el lanzamiento de la primera edición del *Informe Mundial sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos*, el 22 de marzo, y la reunión del Foro Mundial del Agua, del 22 al 25 de marzo de 2003, en Kyoto (Japón). En los centros/servicios de información de las Naciones Unidas de Austria, Bangladesh, la India, Italia, Portugal y la República Islámica del Irán se distribuyó un artículo de opinión interinstitucional con motivo del Día Mundial del Agua, firmado por seis jefes de organismos y programas de las Naciones Unidas. La labor desarrollada con los medios de difusión en relación con la Conferencia Política de Alto Nivel para la Firma de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, celebrada en Mérida (México) en diciembre de 2003, incluyó innovadoras conferencias de prensa en las que se dio participación a dirigentes de la sociedad civil en la lucha contra la corrupción. Como resultado de ello, alrededor de 200 noticias se publicaron en periódicos nacionales, o fueron difundidas por la CNN, la BBC o los servicios de las agencias internacionales de noticias.

26. El Departamento se siguió ocupando, con carácter prioritario, de las necesidades del continente africano. La revista *Africa Recovery*, que ocupa un lugar fundamental en la estrategia de comunicaciones del Departamento relativa a África, es ya una fuente de información y análisis reconocida en el ámbito internacional, en especial con respecto a la Nueva Alianza para el Desarrollo de África. La versión impresa de la revista alcanza a unos 33.000 lectores, entre ellos 3.100 periodistas, 2.700 activistas de organizaciones no gubernamentales, 3.800 docentes universitarios y 2.800 funcionarios gubernamentales o intergubernamentales. La versión en línea, disponible en el sitio Web de las Naciones Unidas (www.africarecovery.org), ha experimentado un aumento del 21% en el número de sus visitantes entre enero y octubre de 2003. Los primeros resultados de una encuesta efectuada a fin de 2003 entre los lectores de la versión impresa indican que aproximadamente el 88% de la información publicada relativa a África no puede obtenerse fácilmente en otro lugar.

27. El Departamento ha realizado asimismo acciones concertadas para alcanzar al público y los medios de difusión del mundo árabe. Una innovación de particular importancia ha sido la designación en el Departamento de un funcionario de enlace con los medios de difusión de idioma árabe. Se ha traducido al árabe material de prensa pertinente, que ha sido distribuido por el funcionario de enlace de manera oportuna a unos 300 medios de difusión del Oriente Medio y de otros lugares del mundo, así como a la red de centros de información de las Naciones Unidas en la región. Al forjar vínculos con los medios árabes de difusión, se puso particular acento en los

contactos directos por teléfono y correo electrónico para proporcionar información sobre cuestiones relativas a las Naciones Unidas y el Oriente Medio. El Departamento también ha seguido trabajando en el marco de su programa especial de información sobre la cuestión de Palestina. En octubre de 2003, el Departamento organizó un seminario internacional para medios de difusión, en Sevilla (España), cuyo tema fue “Hacia una solución biestatal”. El seminario proporcionó un foro para más de 150 representantes de los medios y expertos internacionales a fin de debatir, entre otras cosas, el papel de los medios de difusión en el conflicto, la función que ha de desempeñar la cultura, la literatura y la educación para facilitar un diálogo entre israelíes y palestinos, y el papel de las sociedades civiles en el logro de la paz. Se proyecta celebrar el duodécimo seminario de esta serie en Beijing en junio de 2004.

Las operaciones de mantenimiento de la paz de las Naciones Unidas y la información pública

28. El apoyo del Departamento a las operaciones de mantenimiento de la paz se ha centrado en ayudar a sentar la base de un despliegue eficaz de componentes de información pública en las nuevas misiones, incluidos el desarrollo de sus estrategias de comunicaciones y el ajuste de su labor a los objetivos estratégicos. A este respecto, el Departamento envió a personal sobre el terreno para tres misiones integradas de evaluación a fin de ayudar a formular recomendaciones para nuevas operaciones de mantenimiento de la paz o ampliación de las ya existentes, y proporcionó su apoyo a una cuarta operación. El Departamento prestó un funcionario a la Misión de las Naciones Unidas en Liberia para que configurase el componente de información pública de la Misión y ayudase a emprender su estrategia de información. En diciembre de 2003, el Departamento reunió en Dakar a funcionarios superiores de información pública y expertos operacionales de misiones de mantenimiento de la paz en Côte d’Ivoire, Liberia, la República Democrática del Congo y Sierra Leona a fin de que elaboraran una estrategia de comunicaciones en lo referente a desarme, desmovilización y reintegración.

29. Más recientemente, el Departamento ha pasado a ocuparse de elaborar una estrategia para dar publicidad a nuevas operaciones de mantenimiento de la paz, especialmente en África. Dicha estrategia tiene por objeto, entre otras cosas, recabar apoyo de responsables clave de la adopción de decisiones, sobre todo en lo que respecta a contribuciones de tropas y otra asistencia. Este nuevo centro de interés corre parejo a los esfuerzos del Departamento por promover las nuevas y variadas funciones del personal de mantenimiento de la paz en el contexto de observancias tales como el Día Internacional del Personal de Paz, y actualizar y ampliar el sitio en la Web dedicado a las operaciones de mantenimiento de la paz. A este respecto, se ofrece, en nuevas páginas de la Web, una mayor diversidad y profundidad de información, haciendo mayor hincapié en los contenidos procedentes del terreno. El mayor acceso de los usuarios es una indicación del éxito de esta estrategia: hubo un aumento del 59% en las consultas de páginas en 2003 con respecto a 2002. El Departamento ha prestado también asistencia a las misiones de mantenimiento de la paz para que elaboren sus sitios en la Web.

30. El Departamento ha realizado un esfuerzo concertado por dar a conocer las medidas adoptadas por las Naciones Unidas contra el terrorismo. En particular, los centros de información de las Naciones Unidas se han servido de una amplia gama de medios a tal efecto. Por ejemplo, el Servicio de Información de las Naciones Unidas en Viena organizó un seminario sobre el terrorismo y los medios de información, proporcionando orientación a los periodistas de la región sobre la manera de informar acerca del terrorismo y su función en la conformación de la opinión. El Servicio de Información de las Naciones Unidas en Bangkok ha iniciado un programa de extensión educativa que incluye una serie itinerante de conferencias destinadas a institutos de enseñanza secundaria y universidades de la región de Asia y el Pacífico.

V. Llegar a los medios de información: dar a conocer el mensaje

31. Uno de los objetivos principales del Departamento es el de incrementar el interés de las organizaciones de medios de información y otros importantes intermediarios por la labor de las Naciones Unidas y el acceso a esa labor, facilitando información oportuna, objetiva y equilibrada sobre las actividades de la Organización. Este esfuerzo está dirigido por la División de Noticias y Medios de Información, que ha continuado ampliando su elaboración diaria de noticias en todos los medios de información —utilizando los cauces tradicionales así como las nuevas tecnologías de comunicación de informaciones— hasta llegar a una gama cada vez mayor de medios de información clave en todas las regiones del mundo.

32. El Centro de Información de las Naciones Unidas, que está disponible en línea en todos los idiomas oficiales desde septiembre de 2003, ha continuado llegando a una audiencia mundial cada vez más amplia. Las consultas de páginas del sitio en la Web del Centro de Información de las Naciones Unidas (en inglés solamente) han aumentado de 705.945, en diciembre de 2002, a más de 4,4 millones, en diciembre de 2003. Esto excede con mucho del objetivo fijado para el final del bienio 2002-2003 de 1,4 millones de consultas de páginas. También ha aumentado en grado considerable el servicio diario de correo electrónico, disponible en francés e inglés. En diciembre de 2003, había 22.053 suscriptores en 130 países, lo que supone un aumento de 4.800 con respecto a enero de 2002. La creciente popularidad del sitio y el nivel de satisfacción de sus usuarios vienen también puestos de manifiesto por el número de sitios externos de la Web que están creando vínculos directos regulares o fijos con el Centro de Información, como *PolitInfo.com*, *Dev-Zone.org*, *The Daily Telegraph* y *The Guardian* (ambos de Londres), el Instituto de Tecnología de Massachusetts y la Comisión de Comercio de Australia.

33. El crecimiento de los servicios de radio y televisión de las Naciones Unidas ha tenido igual éxito. Casi 140 estaciones de radio de 75 países, con una audiencia estimada de más de 130 millones, emiten programas de radio de las Naciones Unidas en siete idiomas diferentes diaria o semanalmente. Entre los asociados a las emisiones de radio de las Naciones Unidas figuran actualmente el Canal Uno de Radio Belarús, Radio Beijing, la Unión de Radiodifusión de los Estados Árabes, Voice of America, Radio Vaticano, Voice of Nigeria y Deutsche Welle International. En un cuestionario remitido a los principales productores independientes que redifunden las transmisiones en directo del Departamento vía satélite a estaciones y clientes de

todo el mundo, todos los que respondieron expresaron su completa satisfacción por la calidad y oportunidad del material proporcionado. En cuanto a los servicios de televisión, unas 90 estaciones de televisión de 40 países, con una audiencia estimada de 1.000 millones de personas, reciben actualmente programas de las Naciones Unidas. Entre esas estaciones figuran: CNN, CCTV en China, Doordarshan Nueva Delhi, Radio Televisión Portuguesa, Réseau France Outre Mer, South African Broadcasting, que abarca toda África, y Orbit Communications, que abarca el Oriente Medio. Uno de esos productos, "The Year in Review" (2003), fue emitido en 159 países por más de 210 estaciones.

34. La Oficina del Portavoz del Secretario General presta un importante servicio a los medios de información. La posición oficial de la Organización sobre asuntos que son noticia es comunicada por dicha Oficina mediante sesiones de información, declaraciones oficiales, entrevistas y reuniones de información general. La Oficina proporciona, por conducto del sitio de las Naciones Unidas en la Web, transcripciones de todas las observaciones hechas por el Secretario General a la prensa, publica sus declaraciones oficiales y proporciona informaciones actualizadas sobre sus citas diarias y viajes. La Oficina del Portavoz proporciona también regularmente al Secretario General y demás funcionarios de las Naciones Unidas informaciones actualizadas diarias sobre la atención prestada en los medios de información a las Naciones Unidas y demás cuestiones internacionales pertinentes.

35. La intensificación del interés de los medios de información hacia las actividades de la Organización viene puesta de manifiesto por las actividades de la Dependencia de Acreditación y Enlace con los Medios de Información, que tuvo un año excepcional, en el que cada una de sus actividades registró las más altas estadísticas. En 2003, los corresponsales acreditados en la Sede eran 10.391, y llegaron a un número máximo durante el período de enero a marzo, cuando el Consejo de Seguridad deliberó sobre la cuestión del Iraq, y durante el debate general de la Asamblea General.

36. Los esfuerzos del Departamento por ofrecer mejores y más rápidos servicios para los medios de información han sido ampliamente reconocidos. En una encuesta sobre la utilidad de los comunicados de prensa, 11 delegaciones (elegidas por su diversidad geográfica), todos los que respondieron expresaron su satisfacción por el servicio, incluida su oportunidad. Entre el 68% y el 70% de los comunicados se publican dentro de las dos horas siguientes al término de la reunión sobre la que se refieren, lo que rebasa el objetivo del 65%.

37. También se ha logrado mejorar la oportunidad en lo que respecta a las fotografías, con la introducción de un sistema completamente digital, que permite el envío más rápido de fotografías por la Internet. Puede facilitarse fotografías a los clientes a los pocos minutos de haber ocurrido un acontecimiento. Las agencias fotográficas de prensa han confirmado su satisfacción por la calidad y oportunidad de las fotografías de las Naciones Unidas.

38. Pese a estas mejoras, el Departamento afronta varios problemas. Por ejemplo, una encuesta de radio llevada a cabo en 2002 confirmó la relativa falta de cobertura en muchas partes de Asia, fuera de China. Esta cuestión será examinada en el bienio 2004-2005, junto con la ampliación de programas en África y para África. Los elevados costos y la intensa competencia de la televisión suponen también grandes problemas. Dada la limitación de los recursos con que cuenta para hacer frente al objetivo de ampliar su audiencia en todo el mundo, el Departamento trata activamente de realizar coproducciones con diversos asociados externos y de encontrar la

forma de coordinar recursos con el sistema de las Naciones Unidas. El Departamento está también realizando inversiones en nuevas tecnologías que permitirán una mayor productividad y acrecentarán grandemente la conectividad con el terreno.

Sitio de las Naciones Unidas en la Web

39. La creciente utilización de productos de información en línea del Departamento, especialmente el Centro de Información de las Naciones Unidas, refleja un considerable crecimiento general del acceso al sitio de las Naciones Unidas en la Web. El número de consultas ha aumentado de 1.600 millones en 2002 a más de 2.100 millones en 2003, lo que supera el objetivo en más de 100 millones. En un día corriente, más de 940.000 páginas son consultadas por usuarios, en comparación con 720.000 consultas diarias en 2002. En 2003 hubo considerables incrementos de las visitas a los sitios de idiomas: 126% en el caso del árabe; 792% del chino; 115% del español; 108% del francés; 77% del inglés, y 173% del ruso. Este amplio incremento refleja una utilización básica mucho menor de algunos idiomas, el crecimiento fenomenal de la utilización general de la Internet en algunos países, como China, así como las importantes medidas adoptadas por el Departamento para poner a disposición más páginas en idiomas oficiales como parte del impulso por lograr la paridad lingüística en la Web. La puesta en marcha del nuevo motor de búsqueda en todos los idiomas está también facilitando mucho la localización de esos materiales.

40. La transmisión en directo y de archivo por la Web de conferencias, reuniones y acontecimientos de las Naciones Unidas es cada vez más popular, y esas transmisiones son vistas por usuarios de más de 140 países. Por ejemplo, tan sólo en septiembre de 2003, más de 809.559 usuarios de 144 países vieron las más de 246 horas de transmisiones en directo y de archivo por la Web hechas durante ese mes. En 2004, el Departamento ampliará aún más su capacidad de ofrecer transmisiones por la Web simultáneamente en los idiomas oficiales.

41. En lo que respecta al sitio general en la Web, el Departamento ha conseguido aumentar el número de páginas disponibles en algunos idiomas utilizando traducciones externas proporcionadas voluntariamente por instituciones académicas. El Departamento ha firmado ya acuerdos con la Universidad de Salamanca (España) y la Universidad de Shaoxing (China) y está en vías de concertar un acuerdo con la Universidad Lingüística Estatal de Minsk (Belarús). Están en una fase avanzada las discusiones para concertar arreglos análogos respecto de la traducción de materiales al árabe.

42. El Departamento es consciente en todo momento de la necesidad de garantizar el acceso de todos los usuarios al contenido del sitio en la Web. Se están aplicando medidas especiales para los usuarios con discapacidades. Según las directrices técnicas del Grupo de Trabajo sobre cuestiones relativas a la Internet, de la Junta de Publicaciones, se alienta a las Oficinas que proporcionen contenidos a que se cercioren de que todas las nuevas páginas desarrolladas se ajustan, en la medida de lo posible, a normas aceptables relativas al acceso por personas con discapacidades. En las directrices se requiere también que se aporte un texto equivalente para elementos que no sean de texto. El Departamento está estudiando las directrices de accesibilidad al contenido de la Web del World Wide Web Consortium con miras a incluir las recomendaciones principales en la próxima versión de las directrices técnicas, siempre que los costos lo permitan.

43. Como medida hacia la aplicación de la decisión 57/579 de la Asamblea General, y a tenor de las propuestas presentadas por el Secretario General en su informe titulado “Fortalecimiento del Departamento de Información Pública, en el marco de la capacidad existente, a fin de apoyar y mejorar el sitio de las Naciones Unidas en la Web en todos los idiomas oficiales de la Organización” (A/57/355), se ha rediseñado un puesto de personal profesional de categoría P-4 y seis puestos de personal de los servicios generales a la Sección del sitio en la Web para mejorar su capacidad de idiomas y consolidar su diseño, programación y presentación. Se ha reestructurado la Sección y se han creado grupos de idiomas para proporcionar capacidad adicional y fomentar las sinergias. Con esta mayor dotación de recursos, el Departamento podrá facilitar en la Web, en los seis idiomas oficiales, más noticias e información general. Esto incluirá el establecimiento de un servicio de noticias por correo electrónico en todos los idiomas oficiales para respaldar a los seis Servicios de Noticias de las Naciones Unidas que ya están funcionando. Sin embargo, no ha sido todavía posible determinar la totalidad de los recursos solicitados en el referido informe del Secretario General para promover el objetivo de la paridad lingüística en el sitio de las Naciones Unidas en la Web. El Departamento está examinando constantemente la situación y la aplicación de la decisión 57/579, que se llevará a cabo gradualmente para reducir al mínimo las consecuencias en otras actividades exigidas en virtud de un mandato. Solamente cuando se disponga plenamente de los recursos, tanto en el Departamento de Información Pública como en otros departamentos y oficinas generadores de contenidos, podrá fijarse una fecha futura a partir de la cual pueda garantizarse la paridad para nuevos materiales en el sitio en la Web.

44. Es importante señalar que la aportación de contenidos en todos los idiomas oficiales en el sitio de las Naciones Unidas en la Web incumbe a todas las oficinas generadoras de contenidos de la Secretaría. El Departamento de Información Pública, en su calidad de gestor del sitio en la Web, continúa prestando ayuda a otros departamentos para que faciliten sus contenidos en todos los idiomas. Sin embargo, hasta la fecha, sólo otro departamento ha puesto a disposición sus contenidos en el sitio en la Web en todos los idiomas oficiales.

VI. Contacto con el público: creación de asociaciones

45. En su calidad de “voz pública” de la Organización, sigue siendo vital para el Departamento entrar en contacto con el público en general y crear sinergias. La recientemente establecida División de Extensión ha venido trabajando con vigor adicional para hacer llegar los mensajes y recursos de las Naciones Unidas a la sociedad civil, en particular a organizaciones no gubernamentales, educadores, estudiantes y asociados del sector privado de forma cada vez más integrada, utilizando diversos canales, tanto ya establecidos como innovadores.

46. Por ejemplo, se está acrecentando la extensión educativa en gran parte mediante comunicaciones electrónicas innovadoras. El Proyecto Mundial de Enseñanza y Aprendizaje, creado en 1996 con el fin de producir material docente para las escuelas, participa actualmente en un número cada vez mayor de asociaciones docentes en línea. Ha ayudado a crear una nueva alianza mundial de redes escolares, que vincula a más de 50 redes escolares nacionales, para ayudar a los profesores y estudiantes a intervenir en mayor grado en cuestiones de ámbito mundial y ofrecerles oportunidades de colaborar en proyectos relacionados con los objetivos de desarrollo del Milenio. El popular sitio en la Web, el Cyberschoolbus de las Naciones Unidas,

continúa atrayendo a estudiantes de todo el mundo. El número total de países a los que llegó cada mes el sitio del Cyberschoolbus en 2003 fue un promedio de 140, mientras que el número total de páginas consultadas al mes ascendió de unas 500.000 a poco más de 1 millón.

47. Parte integrante de los esfuerzos de extensión educativa del Departamento es la *Crónica de las Naciones Unidas*, que aparece trimestralmente. La Crónica, que se publica actualmente en los seis idiomas oficiales y está disponible en el sitio de las Naciones Unidas en la Web, ha sido repensada estratégicamente para proporcionarle el doble interés de diario de extensión académica y docente y de instrumento para un debate informado e intercambio de información e ideas entre educadores, responsables de política y expertos temáticos. Entre enero y diciembre de 2003, se triplicaron las cifras mensuales de consulta de páginas de la *Crónica de las Naciones Unidas en línea* tanto en el sitio en la Web francés como en el inglés, con más de 100.000 consultas en diciembre de 2003. El boletín temático quincenal *UN Cronicle E-Alert* es enviado a más de 1.400 organizaciones no gubernamentales y 1.800 suscriptores individuales, incluidas las Misiones Permanentes ante las Naciones Unidas. El Portal de educación de las Naciones Unidas en línea, recientemente desarrollado, que incluye vínculos a recursos docentes disponibles en todo el sistema de las Naciones Unidas, sirve en la actualidad de centro de información y recursos para profesores e instituciones docentes.

48. El programa de formación del Departamento para productores de radio y televisión y periodistas de países en desarrollo, que lleva ahora el nombre de Reham Al-Farra, funcionario del Departamento de Información Pública que resultó muerto en el ataque contra la Oficina de las Naciones Unidas en Bagdad, continúa atendiendo las necesidades de formación de periodistas de países en desarrollo. El programa, al ofrecer un conocimiento detallado de la labor y actividades del sistema de las Naciones Unidas, ha ayudado a crear un interés a largo plazo en las Naciones Unidas entre quienes participan en él. En una encuesta reciente realizada entre antiguos participantes en el programa, el 60% de ellos señalaron que habían incluido cuestiones relacionadas con las Naciones Unidas en su labor profesional en los 12 últimos meses. Las dos terceras partes indicaron que el programa era “muy útil” para hacer avanzar sus carreras, y todos los participantes dijeron que lo recomendarían a otros periodistas. Hasta la fecha, 341 personas de 150 países han participado en el Programa.

49. Las actividades de las Publicaciones de las Naciones Unidas en ventas y comercialización continúan centrándose en una mayor extensión a una amplia gama de mercados, uno de cuyos principales objetivos es la comunidad académica. Esas actividades incluyen el envío por correo de más de 450.000 folletos y catálogos, la transmisión de 180.000 correos electrónicos específicos y el contacto con casi 4 millones de lectores de diarios especializados mediante anuncios. Pese a una fuerte recesión en mercados clave, esos esfuerzos permitieron que las ventas se mantuvieran al nivel de 2002. Se ha integrado con éxito el Fondo fiduciario de desarrollo comercial en la Sección, lo que ha aportado las sinergias de actividades combinadas de comercialización y ventas así como los beneficios de gestión derivados del agrupamiento de programas análogos. Al mismo tiempo, se ha mejorado la eficacia general de la extensión de ventas mediante una cooperación más estrecha, incluidas actividades conjuntas de promoción, con otras partes de la División de Extensión.

50. El Departamento continúa organizando programas tradicionales para informar a visitantes, educadores y estudiantes. Ya sea en la Sede o en el terreno, las actividades organizadas por el Departamento son con frecuencia resultado de asociaciones con la sociedad civil así como con el sistema de las Naciones Unidas. Por ejemplo, la conmemoración oficial del Día Mundial de Lucha contra el SIDA de 2003 fue copatrocinada por el Departamento y ONUSIDA, el Comité de Servicios Africanos, el Servicio Mundial de Iglesias y varias organizaciones no gubernamentales, fundaciones y empresas privadas. El acontecimiento se celebró fuera de la Sede de las Naciones Unidas por primera vez, en la Catedral de St. John the Divine, en la ciudad de Nueva York, y estuvo abierto al público. Debido a la mayor facilidad de acceso, el número de participantes casi se cuadruplicó en comparación con pasadas observancias del Día Mundial de Lucha contra el SIDA en la Sede de las Naciones Unidas. La Conferencia anual de estudiantes sobre derechos humanos está organizada actualmente como un programa multisitio de videoconferencia, con la participación, en 2003, del Canadá, la República Dominicana, México y varios lugares de los Estados Unidos de América. Mediante la transmisión por la Web y plataformas de debate, pudieron también sumarse estudiantes de China, Filipinas, la India, Kenya, Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, Rumania y Suecia. El Día Internacional de la Paz se observa actualmente el 21 de septiembre mediante un programa ampliado de videoconferencia que reúne a representantes no gubernamentales y estudiantes de unos 40 países.

51. El Departamento se ha ocupado también del desarrollo y aplicación de asociaciones innovadoras con los medios de información mediante su programa “Las Naciones Unidas trabajan para usted”. Una iniciativa innovadora incluye una serie original de televisión en 10 partes para audiencias familiares acogida por embajadores de buena voluntad de las Naciones Unidas y otras personalidades. La serie, en la que se examinan cuestiones clave, como la educación de las niñas, el VIH/SIDA, la pobreza, el desarrollo sostenible, las minas terrestres, los niños soldado y el trabajo infantil a través de los ojos de los niños, llega a una audiencia estimada entre 3,5 y 3,9 millones de personas

52. El Departamento ha intensificado sus actividades de extensión hacia asociados no gubernamentales más allá de la Sede de las Naciones Unidas. La Sección de organizaciones no gubernamentales de la División de Extensión dispuso, por primera vez, que las siete sesiones plenarias de la 56ª Conferencia Anual del Departamento y las organizaciones no gubernamentales sobre el tema “Seguridad y Dignidad Humanas: cumplimiento de la promesa de las Naciones Unidas”, celebrada del 8 a 10 de septiembre de 2003, se transmitieran en directo por el sitio en la Web de las Naciones Unidas (www.un.org). En asociación con las organizaciones no gubernamentales, se diseñó un sitio especial interactivo en la Web, que permitió a los telespectadores acceder a las sesiones de apertura y de clausura y a las cinco mesas redondas plenarias, participar mediante sus computadoras personales en un foro de debate respecto de cada sesión, y formular directamente preguntas por correo electrónico a los moderadores de las mesas redondas. Todas las sesiones están archivadas para su ulterior consulta en el sitio de las Naciones Unidas. Visitantes de la Internet de más de 25 países sintonizaron la Conferencia por conducto de la plataforma interactiva de los medios de comunicación. Este proyecto innovador se repetirá en la 57ª Conferencia anual del Departamento y las organizaciones no gubernamentales, programada para los días 8 a 10 de septiembre de 2004. La Conferencia, que se considera como el acontecimiento anual más importante de la comunidad de las ONG en la Sede

de las Naciones Unidas, cuenta actualmente con la participación de 2.000 representantes de más de 600 organizaciones no gubernamentales en más de 80 países. En 2003, el 40% de los representantes de las organizaciones no gubernamentales que asistieron a la Conferencia procedían de 60 países en desarrollo, el doble que en años anteriores.

53. La reestructuración del Departamento y, concretamente, la creación del Servicio para la sociedad civil en la División de Extensión, ha producido diversos resultados positivos, entre ellos, permitir que las zonas con poca dotación de personal, como la Dependencia de Exposiciones, se beneficien de la infraestructura subyacente que les ofrece su pertenencia a una entidad más amplia, la Sección de Relaciones Públicas. La relación más estrecha que existe actualmente como resultado de ello entre las exposiciones y las visitas guiadas ha acrecentado también los esfuerzos de promoción destinados a atraer a visitantes a la Sede de las Naciones Unidas. En lo que respecta a las visitas guiadas, pese a una disminución de la asistencia a comienzos de 2003 a causa de mayores alertas de seguridad y restricciones de viaje debidas al síndrome respiratorio agudo y grave, la operación acabó el año con una asistencia que volvió a alcanzar los niveles de 2000.

VII. Hacia la gestión de los conocimientos: respuesta a las crecientes necesidades

54. El Departamento de Información Pública, impulsado por la Biblioteca Dag Hammarskjöld, continúa prestando una amplia gama de servicios a las delegaciones, personal de la Secretaría, bibliotecas depositarias y el público en general. Además, mediante su participación activa en el Comité Directivo para la modernización y la gestión integrada de las bibliotecas de las Naciones Unidas, está asumiendo una función dirigente en la coordinación de actividades conjuntas entre las bibliotecas de la Organización³.

55. La Biblioteca Dag Hammarskjöld está colaborando también con la División de Servicios de Tecnología de la Información, que asume la responsabilidad principal del Sistema de Archivo de Documentos (ODS), y con el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias para ampliar la gama de documentos disponibles en el sistema. La Biblioteca ha venido digitalizando documentos anteriores a 1993 para cargarlos en el ODS desde 1999. En la actualidad, ante la inminente apertura del Sistema al público en general (prevista para el cuarto trimestre de 2004) y como una primera iniciativa con respecto a las colecciones de archivos, la Biblioteca está trabajando con sus asociados para localizar y colmar lagunas en el ODS desde 1993 hasta la fecha. Esto garantizará que el sistema pase a ser una recopilación más completa de la documentación de las Naciones Unidas para el período que abarca. Además, ahora que se han creado directamente vínculos de todos los registros pertinentes, bibliográficos, de discursos y de votaciones, en el catálogo de la Biblioteca disponible públicamente en línea (UNBISNET) con los textos completos de los documentos disponibles en el ODS, se ha facilitado grandemente el acceso a la documentación. La Biblioteca ayuda también a otros Departamentos a preparar sus propios materiales para su envío por correo. Por ejemplo, en colaboración con la Oficina del Grupo del Consejo, la Biblioteca ha digitalizado todos los fallos del Tribunal Administrativo y los ha cargado en el ODS, junto con metadatos, es decir,

datos de catalogación/indización, extraídos de los archivos del Sistema de Información Bibliográfica de las Naciones Unidas (UNBIS).

56. La Biblioteca ha venido también aumentando sus actividades de extensión. En enero de 2004, había 408 bibliotecas depositarias en todo el mundo que recibían documentos y publicaciones de las Naciones Unidas. Con el fin de mejorar su eficacia, se celebró un seminario en Pretoria (del 31 de julio al 2 de agosto de 2003) para 13 bibliotecarios depositarios del África meridional, en el que se impartió formación práctica para acceder a la documentación y sitios de las Naciones Unidas en la Web. Para alentar a las propias bibliotecas depositarias a que realicen actividades de extensión, se remiten con regularidad anuncios por correo electrónico a más de 300 bibliotecas que están en condiciones de recibir, y en ocasiones de redifundir, esos mensajes. La Biblioteca también lleva a cabo con regularidad programas de formación para atender a las necesidades individuales de investigación e instruir a los nuevos delegados en la utilización de la documentación de la Asamblea General. En 2003, ofreció 105 de estas sesiones a un total de 678 participantes. La Biblioteca ha ampliado asimismo su extensión a instituciones docentes. Durante dos años consecutivos, estudiantes de ciencia bibliotecaria de la Universidad de Michigan, en Ann Arbor (Estados Unidos de América), han pasado sus vacaciones de primavera trabajando en diversos proyectos en la Biblioteca. Se atienden con regularidad las solicitudes de formación especializada (por ejemplo de profesores de la Asociación de las Naciones Unidas de Suecia, estudiantes del Macalester College (Estados Unidos de América) y de la Universidad Kansei Gakuin (Japón)). La Biblioteca participa también en programas de supervisión para jóvenes.

VIII. Conclusiones

57. La reorientación y reestructuración del Departamento de Información Pública han ayudado a la Organización a avanzar hacia el logro de uno de los principales objetivos de las propuestas de reforma del Secretario General, a saber, mejorar la información pública. Se ha llegado a una idea más clara de la función del Departamento y a una elaboración más coherente de sus funciones. El Departamento, trabajando con miras estratégicas, y no sólo tácticas, ha podido hacer hincapié no sólo en los objetivos inmediatos, sino también en los objetivos a largo plazo de la Organización. Al haber ajustado sus actividades a sus prioridades generales, ha establecido un mecanismo más eficaz de consulta con los clientes y logrado una coordinación a escala del sistema en la que intervienen personas y organizaciones de todos los niveles, el Departamento se encuentra ahora en mejores condiciones para desempeñar su mandato.

58. Los esfuerzos del Departamento se guían por la prioridad enunciada por el Secretario General de revitalizar la confianza pública en la Organización “acercando la Organización a las personas”. Al determinar la manera estratégica de llegar a la sociedad civil y reconocer las asociaciones y programas sustantivos que articulan más claramente la petición de soluciones multilaterales a los complejos retos que tiene ante sí la comunidad internacional, el Departamento se ha esforzado por lograr el mayor impacto en el público. Además, la nueva cultura de evaluación y responsabilidad en que se basan actualmente sus actividades operacionales ofrece también un firme incentivo al personal del Departamento para hacer mejor lo que más importa.

59. Al igual que la reforma, la reorientación es un proceso continuo y no un fenómeno aislado. A medida de que se desarrolla este proceso, el Departamento continuará evaluando su rendimiento y adaptando su programa de trabajo para garantizar que contribuya al logro de fines sustantivos de la Organización y que se dé a conocer eficaz y adecuadamente la historia de las Naciones Unidas.

Notas

¹ Véase el Examen de la estructura y las operaciones de los centros de información de las Naciones Unidas; Nota del Secretario General (A/57/747).

² Véase la resolución 55/2 de la Asamblea General.

³ Para un examen a fondo de las actividades de la Biblioteca, véase el documento A/AC.198/2004/4.