



Asamblea General

Distr.
GENERAL

A/AC.198/1997/6
7 de abril de 1997
ESPAÑOL
ORIGINAL: INGLÉS

COMITÉ DE INFORMACIÓN
19° período de sesiones
13 a 23 de mayo de 1997

CUESTIONES SUSTANTIVAS

Evaluación de los centros de información de las Naciones Unidas

Informe del Secretario General

I. INTRODUCCIÓN

1. En el párrafo 15 de su resolución 51/138 B, de 13 de diciembre de 1996, la Asamblea General pidió al Secretario General que presentase al Comité de Información un informe sobre la evaluación de los centros de información de las Naciones Unidas. El presente informe se presenta en respuesta a esa solicitud.
2. El informe es también, en parte, una respuesta al sistema de autoevaluación interno establecido por el Secretario General en 1986, según el cual el Departamento de Información Pública realiza evaluaciones periódicas de sus actividades programadas y de sus productos.
3. El objetivo general del estudio era evaluar el funcionamiento de los centros de información de las Naciones Unidas y determinar qué esferas de actividad deben ser racionalizadas, potenciadas o examinadas nuevamente, según indique el Comité de Información. Concretamente, el estudio ha tratado de:
 - a) Evaluar el desempeño de los centros de información de las Naciones Unidas, en particular habida cuenta de los nuevos desafíos y prioridades impuestos a la labor de la Organización y de los recursos puestos a disposición de los centros de información de las Naciones Unidas;
 - b) Analizar la relación existente entre los centros de información de las Naciones Unidas y los asociados locales o los participantes internacionales interesados, en vista de las posibilidades de estos últimos de contribuir a que se conozca adecuadamente la labor de la Organización;



c) Examinar el nivel y el modo de uso de las nuevas tecnologías informáticas y su efecto en la labor de los centros de información de las Naciones Unidas y sus intermediarios para la promoción de los principios y objetivos de las Naciones Unidas.

II. INFORMACIÓN GENERAL

A. Mandato original y funciones de los centros de información de las Naciones Unidas

4. Los centros de información de las Naciones Unidas fueron creados por la Asamblea General. En la misma resolución en que se estableció el Departamento de Información Pública en 1946 (resolución 13 (I)), la Asamblea reconoció la necesidad de contar con centros de información cuando pidió el establecimiento de oficinas auxiliares del Departamento de Información Pública a fin de velar por que los pueblos de todas las partes del mundo estuvieran plenamente informados de los objetivos y las actividades de las Naciones Unidas. En su resolución 42/162 A, de 8 de diciembre de 1987, la Asamblea reafirmó su reconocimiento de la función sin igual desempeñada por los centros de información de las Naciones Unidas.

5. La red de centros de información de las Naciones Unidas es uno de los elementos principales de las estrategias de información pública de la Organización y constituye un medio importante para estimular el interés local por las cuestiones mundiales. Las actividades principales de los centros se pueden dividir en dos grandes categorías. En primer lugar, difunden información inmediata sobre los acontecimientos actuales en las Naciones Unidas, manteniendo a la prensa al corriente de las últimas noticias, respondiendo a consultas, organizando conferencias de prensa, produciendo boletines de noticias, concediendo entrevistas y siguiendo de cerca la labor de los medios de información y respondiendo a sus necesidades. En segundo lugar, se dedican a actividades encaminadas a promover una mejor comprensión de los principios y propósitos de las Naciones Unidas. Para procurar que la información llegue a un público lo más amplio posible, los centros de información mantienen y prestan apoyo a una red de intermediarios que incluye a medios de difusión locales, organizaciones no gubernamentales, instituciones educativas y otros asociados de los sectores público y privado. En cooperación con los centros de información de las Naciones Unidas, esos intermediarios son importantes para extender el alcance de los programas de información pública organizando acontecimientos conmemorativos especiales o llevando a cabo campañas a fin de dar a conocer mejor la labor de la Organización.

6. Las Naciones Unidas han visto aumentar el número de sus Miembros, de sus órganos subsidiarios y de los problemas mundiales que deben resolver. Inevitablemente, ello ha provocado un aumento de la carga de trabajo de los centros de información de las Naciones Unidas, ya que se deben mantener al tanto de un mayor número de cuestiones especializadas y hacer frente al aumento correspondiente de las personas interesadas en esas cuestiones que solicitan sus servicios. Además, los centros de información de las Naciones Unidas actúan como centros de coordinación de la información dimanada del sistema de las Naciones Unidas en su conjunto. Se han convertido en los principales

depositarios y difusores de material informativo del Departamento de Información Pública y de los programas, fondos y organismos especializados de las Naciones Unidas.

7. Las relaciones entre los directores de los centros de información de las Naciones Unidas y los medios de difusión es de crucial importancia. Los centros de información de las Naciones Unidas tienen instrucciones de responder rápidamente, con carácter prioritario, a las informaciones periodísticas inexactas o negativas con respecto a la Organización. La misma importancia se da a que los directores de los centros de información de las Naciones Unidas eviten la publicación de informes negativos manteniendo contactos estrechos y continuos con representantes de los medios de difusión y personalidades que influyen en la opinión pública, informándoles periódicamente sobre los acontecimientos de interés y alertándolos de las últimas noticias.

8. Por el mero hecho de su presencia en un determinado país, inevitablemente los centros de información de las Naciones Unidas deben desempeñar una variedad de tareas no relacionadas con la información, a petición de los distintos departamentos de la Secretaría o de otras partes del sistema de las Naciones Unidas, organismos intergubernamentales inclusive. Esas tareas van desde la prestación de servicios rutinarios (tramitación de pagos en representación de otras oficinas de las Naciones Unidas, realización de exámenes en nombre de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos o prestación de asistencia logística a funcionarios visitantes, por citar algunos ejemplos) hasta tareas extraordinarias, como la inspección de aeronaves por cuenta de organismos subsidiarios del Consejo de Seguridad a fin de velar por que se cumplan las sanciones.

9. En cooperación con la Biblioteca Dag Hammarskjöld, el personal de los centros de información de las Naciones Unidas periódicamente realiza inspecciones y presta asistencia y asesoramiento para el mantenimiento de las colecciones de las bibliotecas depositarias de las Naciones Unidas ubicadas en la zona abarcada por el centro pertinente.

B. Gestión de los centros de información y apoyo
prestado por la Sede

10. Por lo general, los centros de información de las Naciones Unidas son oficinas pequeñas, con cuatro o cinco funcionarios. En algunos países están a cargo de un director, que es funcionario del Departamento de Información Pública, mientras que en otros el coordinador residente o el representante residente del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) actúa como director estable o interino. El personal de apoyo local está integrado normalmente por un oficial de información nacional o un auxiliar de información, un auxiliar de referencias, un auxiliar administrativo, un secretario y, en algunos lugares, un chofer que también actúa como oficinista u ordenanza. Aunque ha aumentado el volumen y la complejidad de las tareas, el número de puestos con que cuentan los centros de información de las Naciones Unidas, tanto en la categoría del cuadro orgánico como en los servicios generales, se ha reducido drásticamente desde fines del decenio de 1980. A pesar de la pérdida

general de puestos, se han abierto nuevos centros de información de las Naciones Unidas en Bonn, Pretoria, Sana'a, Varsovia y Windhoek.

11. En la actualidad hay unos 30 centros de información de las Naciones Unidas dirigidos por un Representante/Coordinador Residente del PNUD, de resultados de una iniciativa comenzada en 1992 con el fin de integrar los centros de información de las Naciones Unidas con las oficinas externas del PNUD. La fuerza impulsora de esta integración fue tanto conceptual (proyectar una imagen unificada de las Naciones Unidas sobre el terreno) como económica (lograr ahorros mediante el uso compartido de personal, servicios comunes y, en algunos lugares, locales comunes). En los últimos cinco años el número de puestos de la categoría del cuadro orgánico sobre el terreno se ha reducido en un 38%. Con estos antecedentes, se puede considerar que la integración forma parte de la reforma en curso de la Organización, en la que la disminución de los recursos ha obligado a buscar soluciones creativas y prácticas.

12. Si bien la integración se puede lograr técnicamente mediante un simple acuerdo entre el Departamento de Información Pública, el PNUD y el gobierno anfitrión, para que tenga verdaderamente éxito es necesario crear en cada oficina un propósito común y un compromiso compartido de cumplir el mandato relativo a la información pública en nombre de toda la Organización. El Departamento de Información Pública y el PNUD están colaborando estrechamente a fin de fortalecer los centros integrados¹.

13. En la Sede, el Servicio de Centros de Información del Departamento tiene a su cargo la gestión general de los centros de información de las Naciones Unidas, que en la actualidad ascienden a 65. El Servicio de Centros de Información también presta apoyo informativo a seis servicios de información y ocho oficinas de las Naciones Unidas. El Servicio de Centros de Información, con un jefe de categoría D-1, cuenta con 10 funcionarios del cuadro orgánico y 12 de servicios generales que prestan apoyo administrativo, contribuyen a los programas y difunden información en beneficio de la red mundial de centros de información de las Naciones Unidas, que en la actualidad cuenta con 39 funcionarios del cuadro orgánico y 256 puestos de categoría local (incluido el de oficial de información nacional). Se prevé que en el bienio 1998-1999 se reducirá todavía más el número de puestos sobre el terreno del Departamento.

14. Al supervisar la red de centros de información de las Naciones Unidas, el Servicio de Centros de Información celebra negociaciones y consultas con los Estados Miembros y con los departamentos sustantivos de la Secretaría, según proceda, sobre todos los aspectos del funcionamiento de los centros. El Servicio de Centros de Información se encarga de que los centros de información de las Naciones Unidas sean administrados de manera que aprovechen con la mayor eficiencia posible los recursos humanos y financieros y se cumplan todas las instrucciones administrativas pertinentes, los reglamentos y estatutos del personal y los reglamentos financieros. El Servicio de Centros de Información asigna fondos a los centros de información de las Naciones Unidas, autoriza gastos y se encarga de todas las cuestiones financieras, administrativas y de personal, en concesión con otras oficinas interesadas. En 1996 se contó con aproximadamente 5,5 millones de dólares de los EE.UU., con cargo al presupuesto ordinario, para los gastos de funcionamiento de todos los centros de información de las Naciones Unidas. Esos fondos se complementaron con contribuciones de los

gobiernos anfitriones que ascendieron a aproximadamente 1 millón de dólares y ayudaron a sufragar gastos de funcionamiento como, por ejemplo, alquileres, conservación y servicios públicos.

15. El Servicio de Centros de Información presta asesoramiento a los centros de información de las Naciones Unidas en la planificación de sus actividades de información y, según proceda, coordina el apoyo y la política de información con las oficinas sustantivas de la Sede y dentro del sistema de las Naciones Unidas. Se presta asesoramiento y se dan directrices a los programas mediante frecuentes contactos telefónicos, por facsímile y correo electrónico, así como mediante instrucciones por escrito y el Manual de Operaciones de los centros de información de las Naciones Unidas, que fue actualizado en 1996. Como los centros de información de las Naciones Unidas son pequeñas oficinas ubicadas lejos de la Sede, los contactos entre el Servicio de Centros de Información y las oficinas sobre el terreno son decisivos para crear un espíritu de colaboración en un trabajo de equipo más amplio y alentar la cooperación entre los centros.

16. Los centros de información de las Naciones Unidas deben presentar informes periódicos sobre sus actividades y programas. En 1996 se revisaron los procedimientos de presentación de informes para que el Servicio de Centros de Información pudiera proceder a un examen más continuo, completo y sistemático de las actividades de los centros de información de las Naciones Unidas. Sobre la base del análisis de los informes sobre las actividades realizadas, se contesta a los centros dándoles sugerencias prácticas y observaciones.

17. El Servicio de Centros de Información se encarga de que los centros reciban oportunamente el material informativo necesario para realizar su labor. Los recientes cambios espectaculares en la tecnología de las comunicaciones han permitido al Servicio de Centros de Información ampliar su capacidad de comunicarse electrónicamente de manera más rápida y eficiente con las oficinas sobre el terreno. Al respecto, el Servicio de Centros de Información ha preparado y está actualmente ejecutando un proyecto, junto con el Centro Internacional de Cálculos Electrónicos y la Société internationale des communications aéronautiques, a fin de reemplazar su red de comunicaciones basada en el equipo WANG. Se espera que cuando se finalice este proyecto mejoren todavía más las comunicaciones entre los centros y la Sede.

18. Sin embargo, como suele ocurrir con las tecnologías, la difusión electrónica de información también tiene sus problemas. Su eficacia depende tanto de factores internos como externos, como la fiabilidad de los proveedores locales de servicios de Internet, la calidad del equipo y su apoyo, la disponibilidad de personal capacitado y el estado de la infraestructura local de comunicaciones (véase el anexo I).

III. METODOLOGÍA

19. A fin de lograr los objetivos del estudio manifestados en el párrafo 3 supra, se ha elaborado un enfoque metodológico doble: en primer lugar, se realizó un examen de antecedentes y, en segundo lugar, se preparó y envió a las

oficinas sobre el terreno una encuesta para los directores de los centros de información de las Naciones Unidas y los intermediarios locales.

20. El examen de antecedentes consistía en un análisis de la información disponible sobre las funciones y actividades generales de los centros de información de las Naciones Unidas y el volumen del apoyo prestado por el Departamento a través del Servicio de Centros de Información.

21. La segunda parte del estudio estaba compuesta de dos encuestas: una completada por los directores de los centros y otra por intermediarios locales elegidos al azar o por audiencias escogidas, como los medios de difusión, las instituciones educativas y las organizaciones no gubernamentales, incluidas las asociaciones pro Naciones Unidas. En octubre de 1996 se enviaron por correo dos cuestionarios distintos a 58 directores de centros. Ambos cuestionarios versaban sobre las actividades realizadas por los centros locales de información de las Naciones Unidas, la relación con los asociados locales y el acceso a las nuevas tecnologías de la información y su uso. El período del examen se fijó entre septiembre de 1995 y agosto de 1996.

22. Además, se reunieron datos básicos sobre indicadores de telecomunicaciones en los Estados Miembros que acogen centros de información de las Naciones Unidas, junto con información sobre la disponibilidad de nuevas tecnologías en las bibliotecas depositarias de las Naciones Unidas (véase el anexo I).

23. Aunque su labor está estrechamente relacionada con la de los centros de información de las Naciones Unidas, no se incluyó en la encuesta a los servicios de información de las Naciones Unidas ni a las oficinas de las Naciones Unidas (componente de información) debido a las diferencias existentes en sus mandatos, funciones, arreglos presupuestarios y dotación de personal.

IV. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

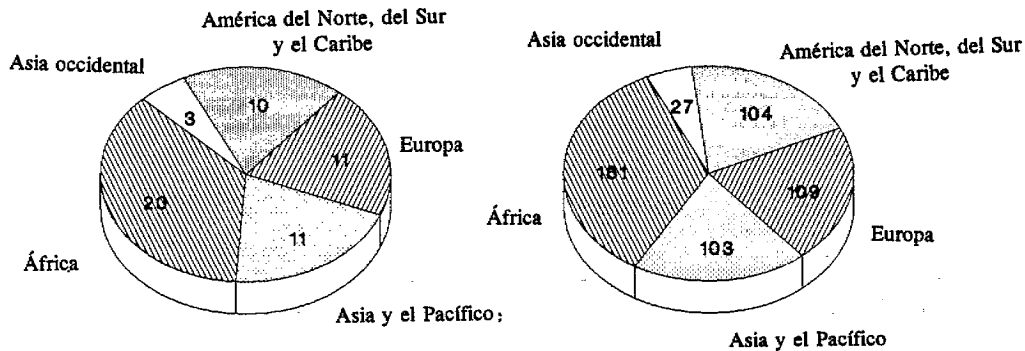
24. Durante el período que se examina, algunos centros no prestaron servicios o sólo funcionaron parcialmente (Bonn, Bujumbura, Kabul, Managua, Monrovia, San Salvador y Varsovia) y, en consecuencia, sólo se incluyó en la evaluación a 58 centros de información de las Naciones Unidas. De ellos, 55 completaron y devolvieron el cuestionario dirigido a los directores de los centros; 50 entregaron el otro cuestionario a un grupo de intermediarios (asociados) locales elegidos al azar, con lo que se obtuvo un total de 524 respuestas (véase el gráfico A *infra*). Los asociados que respondieron a los cuestionarios constituyeron una muestra representativa de las instituciones siguientes: organizaciones de medios de difusión (28%), instituciones educativas (19%), organizaciones no gubernamentales y asociaciones pro Naciones Unidas (17%), particulares (16%), oficinas gubernamentales (11%), bibliotecas (7%), empresas comerciales (1%), mientras que un 1% de los encuestados no indicó afiliación alguna.

Gráfico A

Número de respuestas a la encuesta

Centros de información de las Naciones Unidas

Asociados con los centros



25. Para facilitar la presentación de los resultados de las encuestas, el análisis de los datos se ha agrupado en las cinco categorías siguientes: a) actividades de difusión; b) efecto de las reducciones presupuestarias; c) cooperación entre los centros de información de las Naciones Unidas y los asociados locales; d) cooperación con el sistema de las Naciones Unidas; y e) nivel y modo de empleo de las nuevas tecnologías.

A. Actividades de difusión

26. Durante el período que se examina (septiembre de 1995 a agosto de 1996), todos los centros de información de las Naciones Unidas dedicaron gran parte de sus recursos a actividades de difusión encaminadas a dar a conocer mejor las actividades de las Naciones Unidas. Las actividades más importantes fueron las siguientes: apoyo informativo a organizaciones locales; actividades de promoción en relación con el cincuentenario de las Naciones Unidas; y programas educativos, como la celebración de reuniones a imitación de las Naciones Unidas, elaboración de programas de estudios y capacitación de maestros. Entre otras actividades, se pueden mencionar seminarios, reuniones con periodistas y cursos prácticos sobre cuestiones concretas de las Naciones Unidas, así como la difusión de información, conferencias de prensa y reuniones informativas, exposiciones y ferias de libros.

27. Las respuestas recibidas de los centros de información de las Naciones Unidas han demostrado que la producción en idiomas locales de material informativo de las Naciones Unidas fue un aspecto importante de su labor, a pesar de los limitados recursos presupuestarios con que se cuenta para ello. En respuesta a las necesidades locales, los centros de información de las Naciones Unidas también han creado sus propios productos en los idiomas locales, que facilitan información general sobre el sistema de las Naciones Unidas, su estructura, objetivos y actividades, y también información sobre cuestiones concretas, como las conferencias mundiales de las Naciones Unidas, y enseñanza sobre las actividades de las Naciones Unidas. La mayor parte de los centros de

información de las Naciones Unidas emplean por lo menos uno de los idiomas locales, además de los idiomas oficiales de las Naciones Unidas, a fin de prestar servicios y comunicarse con los intermediarios y con sus audiencias. Casi todos los centros de información de las Naciones Unidas encuestados producen boletines informativos, cuya tirada depende de la demanda y de la disponibilidad de recursos. En el anexo II se dan ejemplos de los idiomas en que se produce y difunde información para las audiencias locales.

28. Casi todos los centros de información de las Naciones Unidas intercambian información periódicamente, aunque de manera poco sistemática, con sus intermediarios y sus audiencias. Ese intercambio de información, en su mayor parte cartas con comentarios críticos o elogios sobre actividades concretas de difusión, es analizado en cada centro y de ello se informa al Departamento de Información Pública. Los centros de información de las Naciones Unidas supervisan la información sobre las Naciones Unidas presentada en los medios locales y envían recortes de periódicos y resúmenes de los programas de noticias de radio y televisión al Departamento de Información Pública, a otros departamentos de la Secretaría y a otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, a menudo con frecuencia diaria o semanal.

B. Efecto de las reducciones presupuestarias

29. Un gran número de actividades informativas planificadas por los centros de información de las Naciones Unidas para el período que se examina no se pudieron llevar a cabo debido a la reducción de créditos presupuestarios o al congelamiento de vacantes de resultas de la crisis financiera de la Organización. La mayoría de los centros de información de las Naciones Unidas informó de que las restricciones en materia de viajes habían afectado sus actividades de difusión en zonas alejadas de sus sedes. Otras actividades de información afectadas fueron la adaptación y producción de materiales impresos en idiomas locales, las actividades multimedios sobre las Naciones Unidas y los programas educativos. La crisis financiera obligó a los centros de información de las Naciones Unidas a adoptar medidas de economía, como la limitación del uso de los teléfonos y el facsímil, y ajustar sus actividades al nivel más bajo de fondos disponibles en su presupuesto. Casi todos los centros señalaron alarmados que toda futura reducción afectaría gravemente su capacidad de difundir información, en particular si esos recortes significan que se atrasará o no se realizará plenamente la introducción de nuevas tecnologías de comunicaciones e información.

30. En vista de las reducciones presupuestarias recientes, los centros de información han tenido que depender cada vez más de la financiación extrapresupuestaria para no tener que suspender las actividades informativas esenciales. Durante el período que se examina los centros recibieron apoyo financiero y de otro tipo de algunos de sus asociados, incluso de organizaciones del sistema de las Naciones Unidas. Si bien se alienta a los centros a buscar apoyo externo para sus actividades y acontecimientos especiales, varios de ellos señalaron que las normas financieras de la Organización restringen su capacidad de recibir financiación externa.

31. Durante el período que se examina los gobiernos contribuyeron a las actividades relacionadas con la información patrocinando varios acontecimientos organizados por los centros de información de las Naciones Unidas. No obstante, los esfuerzos realizados por los centros a fin de obtener contribuciones de los gobiernos anfitriones para sus gastos de funcionamiento (alquiler, conservación, servicios públicos, etc.), así como para aumentar las contribuciones que ya efectúan los gobiernos anfitriones, no fueron totalmente exitosos.

32. A pesar de la falta de recursos, durante el período que se examina casi todos los centros lograron éxitos importantes, en particular en esferas como los programas educativos y la creación de sus propias "páginas" en la Internet, y programas de radio y televisión sobre cuestiones prioritarias de las Naciones Unidas.

C. Cooperación entre los centros de información de las Naciones Unidas y los asociados locales

33. Trabajando en asociación con instituciones y organizaciones locales, los centros de información de las Naciones Unidas han establecido un vínculo vital con la comunidad local. En general, los asociados que participaron en las encuestas hablaron en términos favorables de la labor realizada por los centros de las Naciones Unidas y, del mismo modo, los centros de información de las Naciones Unidas reconocieron la importancia de mejorar las relaciones de trabajo con esos asociados. Durante el período mencionado, todos los 55 centros encuestados prestaron servicios periódicos a más de 57.000 asociados, entre ellos organizaciones de medios de difusión, organizaciones no gubernamentales y asociaciones pro Naciones Unidas, instituciones educativas, bibliotecas, organismos gubernamentales y particulares. Durante dicho período, más de 21.000 asociados por mes utilizaron los servicios de los centros de información de las Naciones Unidas. Durante ese mismo período de un año, más de 27.000 visitantes, esencialmente estudiantes, investigadores y periodistas, utilizaron las bibliotecas de consulta de los centros.

34. La mayoría de los asociados de los centros que participaron en la encuesta manifestaron que, por iniciativa propia, habían realizado varios proyectos y actividades de información pública, a menudo con el apoyo de los centros. De las actividades realizadas durante el período que se examina, entre las mencionadas más frecuentemente se incluyen la organización de reuniones a imitación de las Naciones Unidas y otros programas educativos; la preparación de informes y documentos básicos para las delegaciones de los gobiernos ante la Asamblea General; el examen de la información dada por la prensa sobre las actividades de las Naciones Unidas; la organización y el patrocinio de seminarios, cursos prácticos y conferencias; y campañas de promoción para sensibilizar a la opinión pública acerca de temas y cuestiones de las Naciones Unidas. También se mencionaron actividades como la producción y coproducción de programas de radio y televisión, la adaptación a los idiomas locales de los documentos y las publicaciones de las Naciones Unidas y la difusión de información relativa a la Organización.

35. A medida que ha aumentado el interés por las Naciones Unidas, los participantes internacionales interesados han confiado cada vez más en los centros de información de las Naciones Unidas para obtener información sobre

las cuestiones abordadas por la Organización. Una importante mayoría (84%) de los asociados que participaron en la encuesta manifestaron que consideraban que los centros eran la fuente de información más fidedigna sobre las cuestiones relativas a las Naciones Unidas. Según el 89% de estos asociados, los centros de información de las Naciones Unidas son los colaboradores y las fuentes de información más útiles para la preparación de actividades de concienciación o de actividades educativas sobre todas las cuestiones abordadas por las Naciones Unidas.

36. Al ser interrogados sobre cómo los centros atienden sus necesidades, la mayoría de los asociados citó el suministro oportuno de información sobre las actividades diarias de las Naciones Unidas; la prestación de asistencia para la organización de reuniones a imitación de las Naciones Unidas y otros programas educativos; la asistencia personal para las investigaciones y los servicios de biblioteca en general; y la promoción de las comunicaciones y la cooperación entre las organizaciones no gubernamentales y el sistema de las Naciones Unidas. Por su parte, los centros de información de las Naciones Unidas sugirieron la creación de mecanismos para coordinar la política de información sobre los acontecimientos políticos y las operaciones de mantenimiento de la paz, a fin de mejorar su capacidad de responder rápidamente a las consultas de la prensa.

37. Si bien la mayoría de los asociados otorgaron gran importancia a la presencia de los centros de información en sus regiones respectivas, también consideraban que los centros podrían hacer mucho más para mejorar sus relaciones de trabajo con los asociados locales. Entre los problemas citados en ese contexto se pueden mencionar la escasez de publicaciones de las Naciones Unidas; la necesidad de contar con mejores servicios de biblioteca y de material de consulta actualizado; la falta de equipo moderno que facilite la recuperación de información sobre las Naciones Unidas; la imposibilidad de que el personal de los centros viaje a fin de asistir a reuniones o acontecimientos organizados por los asociados locales fuera de la sede de los centros; la necesidad de organizar y realizar actividades de información en todas las partes del país abarcadas por el radio de acción de los centros; y la no prestación de servicios de transporte a los asociados locales que les permitan asistir a actividades de las Naciones Unidas. Una queja constante de los asociados encuestados fue que los centros no contaban con personal suficiente para prestar servicios a las comunidades locales.

D. Cooperación con el sistema de las Naciones Unidas

38. Los centros de información de las Naciones Unidas, en su calidad de centros de coordinación de la información pública sobre el terreno, siempre llevan a cabo actividades o servicios de información, como las relaciones con los medios de difusión y las organizaciones no gubernamentales, la difusión de información y el examen de la prensa (recortes) por cuenta de organizaciones del sistema de las Naciones Unidas. Los centros subrayaron la necesidad de que hubiera una mejor coordinación y cooperación entre las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, en particular en la creación de un criterio unificado para la realización de actividades de divulgación en un contexto local e internacional muy competitivo en el sector de los medios de difusión.

39. En el período que se examina, los centros de información de las Naciones Unidas informaron de que habían prestado servicios de información pública a más de 40 organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, entre ellas las primeras 10 fueron las siguientes: el PNUD, el Fondo de Población de las Naciones Unidas, la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, la Organización Mundial de la Salud, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, el Centro de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (Hábitat), el Programa de las Naciones Unidas para la Fiscalización Internacional de Drogas, la Organización Internacional del Trabajo y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.

40. La mayoría de los centros de información de las Naciones Unidas dedicaron un promedio de cinco meses de trabajo a prestar los servicios mencionados en el párrafo 38 a las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas. En algunos casos, los organismos y programas aportaron contribuciones financieras y de otro tipo por los servicios que se les prestaron. Cuando se pidió a los centros de información de las Naciones Unidas que estimaran los gastos que entrañaría para un organismo o programa de las Naciones Unidas contratar esos servicios de información pública a una organización privada local, respondieron que en la mayoría de los casos podían ascender a unos 150.000 dólares de los EE.UU. por año.

41. Además de las actividades de información, los centros de información de las Naciones Unidas realizan periódicamente otro tipo de tareas por cuenta de las diversas entidades del sistema de las Naciones Unidas, en particular los departamentos y oficinas de la Secretaría. Durante el período que se examina, los centros de información de las Naciones Unidas dedicaron un promedio de dos meses de trabajo a prestar servicios tales como la coordinación de las adquisiciones, el apoyo logístico a altos funcionarios que estaban de visita, la representación del sistema de las Naciones Unidas, el enlace con los ministerios gubernamentales, la asistencia a la Oficina de Gestión de Recursos Humanos para la organización de exámenes y contratación de personal y otras tareas administrativas.

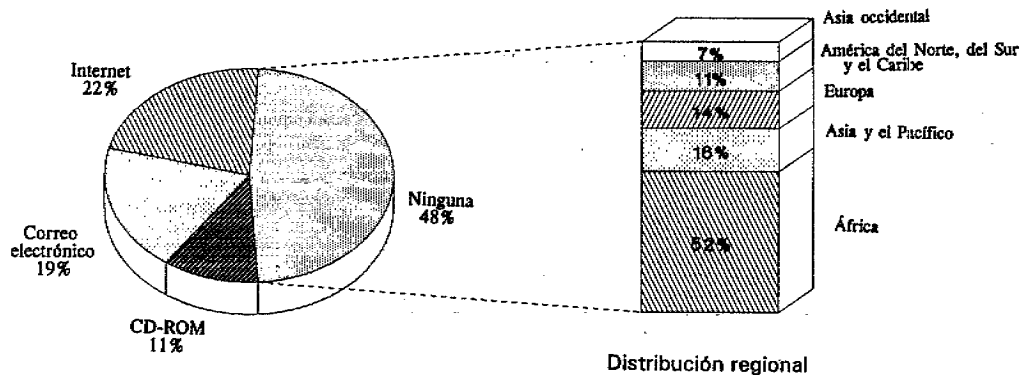
E. Nivel y modo de empleo de nuevas tecnologías

42. Las nuevas tecnologías de comunicación e información no están tan extendidas por todas las regiones del mundo como se podría pensar. Los indicadores básicos de las telecomunicaciones, conjuntamente con los datos recogidos en los estudios sobre la disponibilidad de nuevas tecnologías en las bibliotecas depositarias de las Naciones Unidas (véase el anexo I), así como los resultados del presente estudio, muestran que los intermediarios encargados de difundir la información sobre las Naciones Unidas no tienen acceso a esas tecnologías. Si bien la mayoría de los centros de información de las Naciones Unidas están conectados con la Sede en forma electrónica para facilitar la recepción y la consulta de los documentos de las Naciones Unidas y demás material informativo, la comunicación electrónica con los intermediarios locales no es común. Casi la mitad de los asociados locales encuestados dijeron que no tenían ni los servicios de la Internet, ni correo electrónico ni CD-ROM (véase el cuadro B infra). La mayoría de los centros de información de las Naciones

Unidas difundían material informativo sobre las Naciones Unidas principalmente por correo, servicios de mensajería o visitas personales, o bien organizando eventos especiales.

Gráfico B

Acceso a las nuevas tecnologías entre los asociados de los centros de información de las Naciones Unidas



43. Cuando se les preguntó de qué forma la utilización de las nuevas tecnologías había afectado su labor durante el período que se examina, el 74% de los centros de las Naciones Unidas respondieron que las visitas personales y las consultas habían aumentado y el 83% dijo que habían aumentado las solicitudes para imprimir materiales. La mayoría de los centros informaron de que habían recibido muchos visitantes en sus bibliotecas de consulta que deseaban utilizar la Internet y los CD-ROM.

44. Los resultados del estudio sugirieron que en otros lugares en que los asociados o los intermediarios tenían acceso a las nuevas tecnologías de la comunicación, la disponibilidad de amplia información sobre las Naciones Unidas en la Internet había de hecho determinado un aumento del número de solicitudes y pedidos de asistencia a los centros. Por otra parte, algunos particulares u organizaciones necesitaban ayuda para "navegar" por la Internet y orientación sobre los lugares precisos donde podían encontrar información sobre una determinada cuestión relacionada con las Naciones Unidas. Por otra parte, en muchos casos los particulares y organizaciones se comunicaban con un centro de información de las Naciones Unidas porque habían consultado la página de las Naciones Unidas en la Internet y ahora querían obtener más información del centro. Esto hace pensar que el nivel y las modalidades de utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación en algunas regiones del mundo no hacen disminuir necesariamente la importancia y el uso de otros medios tradicionales de difusión de información ni sustituyen los contactos y la asistencia interpersonales.

45. Los intermediarios locales y el público destinatario de muchas regiones piden cada vez más poder disponer de la Internet y de los CD-ROM en las bibliotecas de consulta de los centros y esperan que los centros sean los que marquen las tendencias en la utilización de las nuevas tecnologías. Asimismo,

/...

esta demanda también se observa en regiones donde se dispone de servicios de la Internet, pero la mayoría de los usuarios locales, como por ejemplo los estudiantes y los profesores de las universidades, no tienen suficientes terminales y por lo tanto necesitan consultar regularmente las bibliotecas de los centros. Los centros de información de las Naciones Unidas pidieron que se aumentara su capacidad tecnológica, se enseñara al personal la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación y que se mantuviera a los centros al corriente de lo que ocurría en la Sede.

46. Aunque la mayoría de los centros informaron de que la comunicación electrónica había mejorado sus contactos con la Sede, aún subrayaron la necesidad de que hubiera más reuniones y sesiones de información tanto en el plano regional como en la Sede, para mejorar la comunicación, el intercambio y el reaprovechamiento de información entre los propios centros de información de las Naciones Unidas y entre ellos y el servicio de Centros de Información. Asimismo, hicieron hincapié en la importancia de los seminarios para el perfeccionamiento del personal a fin de potenciar su capacidad profesional.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

47. Cuando la Asamblea General estableció el Departamento de Información Pública en 1946, declaró que las Naciones Unidas no podrían lograr los propósitos para los que fueron creadas a menos que los pueblos del mundo estuvieran perfectamente informados de sus propósitos y labores. Si bien este mandato básico no ha cambiado con el correr de los años, diversos factores han afectado las funciones de los centros de información de las Naciones Unidas y de los servicios que prestan al público. En la actualidad, el mercado de la información se mueve a un ritmo más acelerado, es más competitivo y presenta más problemas desde el punto de vista profesional que cuando se abrieron los centros por primera vez. La proliferación de tecnologías modernas de la información ofrece un potencial enorme. El aumento espectacular del número de organizaciones no gubernamentales, así como de su influencia, también ha conferido nueva importancia a la función catalítica que los centros de información de las Naciones Unidas deben desempeñar en la coordinación de las actividades de esas organizaciones relacionadas con cuestiones específicas de interés para las Naciones Unidas de una forma que resulte apropiada para la comunidad local.

48. Los grupos de apoyo locales recurren a los centros de información de las Naciones Unidas, ya que éstos son sus fuentes más importantes de información sobre las Naciones Unidas, y valoran mucho los servicios personalizados que los centros pueden prestar.

49. La difusión de información por parte de los centros de información de las Naciones Unidas se sigue realizando en su mayor parte por medios tradicionales, puesto que la Internet, los CD-ROM y otras tecnologías no son tan utilizados por los asociados de los centros como se podría pensar. Aun en aquellos lugares en

que es frecuente el acceso a la Internet, la utilización de la nueva tecnología de la comunicación no ha reducido la demanda de materiales impresos y audiovisuales sobre las Naciones Unidas. Por el contrario, la demanda de estos servicios ha aumentado, ya que los centros de información de las Naciones Unidas pueden personalizar la asistencia, preparar conjuntos de materiales y atender directamente a particulares y organizaciones.

50. Los centros de información de las Naciones Unidas desempeñan una función fundamental a la hora de conseguir la participación y el apoyo de las organizaciones no gubernamentales y otras organizaciones locales en actividades de la comunidad orientadas a poner de relieve cuestiones relacionadas con las Naciones Unidas. En virtud de su estrecho contacto con la comunidad y su conocimiento de los intereses y tendencias locales, los centros de información de las Naciones Unidas tienen una capacidad singular para adaptar y transmitir los mensajes de las Naciones Unidas con el máximo efecto.

51. Los centros de información de las Naciones Unidas producen materiales informativos en diversos idiomas locales a fin de satisfacer las necesidades y los intereses del público del lugar, de conformidad con el mandato del Departamento de llegar al mayor número de personas posible. Estas producciones a menudo son el resultado de iniciativas copatrocinadas y conjuntas con entidades asociadas del centro, incluidas las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas.

52. Los centros de información de las Naciones Unidas prestan una amplia variedad de servicios de información y de otro tipo por cuenta de diversos departamentos de la Secretaría, así como de organizaciones del sistema de las Naciones Unidas. Es posible comprobar el valor de esos servicios en los ahorros financieros y en la aplicación eficaz de los programas.

53. A pesar de la reducción del 38% en el número de puestos del cuadro orgánico y del 17% en el número de puestos de contratación local desde 1992, los centros de información de las Naciones Unidas han hecho todo lo posible por realizar las tareas previstas en su mandato adoptando nuevos enfoques en su trabajo, utilizando al máximo las tecnologías de la información de que disponen y empleando al personal en tareas múltiples, en estrecha consulta con la Sede.

54. Sobre la base de las conclusiones mencionadas, se ofrecen las siguientes recomendaciones para que las examine el Comité de Información:

Recomendación 1

Todas las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deben coordinar las actividades de divulgación con los centros de información de las Naciones Unidas, que sirven de centros de coordinación de la información pública, a fin de aunar recursos, evitar las duplicaciones y proyectar una imagen unificada de las Naciones Unidas sobre el terreno.

Recomendación 2

La adaptación y producción de material informativo para el público local debe continuar y recibir apoyo, de conformidad con el mandato del Departamento de Información Pública, a fin llegar al mayor número de personas posible.

Recomendación 3

Se debe potenciar la capacidad tecnológica de los centros de información de las Naciones Unidas para permitirles desempeñar sus funciones en un sector en que la rapidez es esencial, y de esa forma darles más credibilidad y mejorar su posición en el ambiente altamente competitivo de los medios de comunicación.

Recomendación 4

Es preciso reforzar las comunicaciones entre los propios centros de información de las Naciones Unidas y entre ellos y la Sede mediante la celebración de reuniones de información en la Sede y reuniones regionales periódicas para intercambiar información, coordinar actividades y examinar temas de interés. Es necesario dotar al Servicio de Centros de Información de recursos suficientes para ese fin, a reserva de las restricciones generales de recursos que se efectúen en la sección del presupuesto ordinario correspondiente al Departamento de Información Pública.

Recomendación 5

El Departamento de Información Pública debe mejorar o facilitar el acceso de los directores de los centros a una información básica y detallada sobre las cuestiones políticas de las Naciones Unidas en general y sobre las misiones de mantenimiento de la paz en particular, a fin de aumentar su credibilidad en las relaciones con los medios de difusión.

Recomendación 6

Se deben organizar periódicamente seminarios para el perfeccionamiento del personal a fin de mejorar su competencia profesional, en particular en la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación.

Recomendación 7

Se deben revisar los arreglos presupuestarios para los centros de información de las Naciones Unidas para que sean lo suficientemente flexibles como para acoger las iniciativas locales orientadas a obtener financiación externa de fuentes tales como las organizaciones no gubernamentales, los gobiernos, las instituciones educativas, las empresas y los particulares.

Recomendación 8

Deben continuar las actividades encaminadas a fortalecer los centros de información de las Naciones Unidas integrados con las oficinas exteriores del PNUD con miras a que esas oficinas cumplan de manera eficaz el mandato del Departamento de Información Pública.

Recomendación 9

Se deben perfeccionar los medios actuales de recabar la opinión del público a fin de elaborar una serie de directrices para preparar encuestas para todos los centros de información de las Naciones Unidas que les permitan medir en forma sistemática la eficacia de sus servicios.

Notas

¹ El Comité dispone de un informe separado sobre la integración de los centros de información de las Naciones Unidas con las oficinas exteriores del PNUD (A/AC.198/1997/5).

INDICADORES DE TELECOMUNICACIONES SELECCIONADOS PARA LOS PAÍSES QUE ACOGEN CENTROS DE INFORMACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS
Y DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS EN LAS BIBLIOTECAS DEPOSITARIAS DE LAS NACIONES UNIDAS

Centro de Información de las Naciones Unidas País anfitrión	Indicadores de telecomunicaciones*					Número de bibliotecas depositorias de las Naciones Unidas ^b	Bibliotecas depositarias de las Naciones Unidas que proporcionan ^c					Servidor Lector
	Líneas telefónicas por cada 100 habitantes	Número estimado de máquinas de facsimile	Computadoras conectadas directamente a la Internet	Número de computadoras personales	Número de depositorias de las Naciones Unidas ^b		Servicios de la Internet			Servicios de CD-ROM		
							Telnet	FTP	Correo electrónico	WWW	Servidor	
Argentina	15,99	50 000	5 312	850 000	7	2	2	3	2	2	4	
Australia	50,96	475 000	309 562	5 200 000	7	6	3	5	6	6	6	
Bahrein	24,23	5 730	142	29 250	1							
Bangladesh	0,23	2 000			1							
Bélgica	45,75	165 000	30 621	1 400 000	4	2	2	2	2	1	3	
Bolivia	3,45		66		1			1			1	
Brasil	7,48	200 000	20 113	2 100 000	4						2	
Burkina Faso	0,29			60								
Camerún	0,45											
Colombia	9,98	100 000	2 262	630 000	2			1	1		1	
Congo	0,81	110										
Dinamarca	61,26	250 000	50 557	1 414 000	2	2	2	2	2	2	2	
Egipto	4,63	21 591	591	194 000	3	1	1	2	1	1	2	
España	38,51	215 000	51 456	3 200 000	6	4	3	4	3	1	4	
Estados Unidos de América	62,71	14 052 000	6 054 959	86 300 000	39	37	37	36	38	29	37	
Federación de Rusia	16,99	26 324	21 940	2 600 000	3	1	1	2		2	2	
Filipinas	2,09	35 000	1 771	770 000	5	5	2	6	4	5	8	
Francia	55,80	1 900 000	151 173	7 800 000	9						1	
Ghana	0,35	4 500	6	20 000	2							
Grecia	49,32	15 258	7 741	350 000	3							
India	1,29	50 000	788	1 200 000	14	4	2	4	2	2	4	
Indonesia	1,69	85 000	2 351	730 000	2			1	1			
Irán (República Islámica del)	7,94	30 000	271		3	1	1	1	1	1	1	
Italia	43,35	202 000	73 364	4 800 000	7							
Jamahiriya Árabe Libia	5,88	6 000 000	269 327	19 100 000	14	7	6	5	8	5	9	
Japón	48,72	3 800	17	18 000	1							
Kenya	0,90	569			1			1	1		1	
Lesotho	0,90				1							
Madagascar	0,24	7 500	229	45 000	1							
Marruecos	4,33	180 000	13 787	2 400 000	2	2	2	2	2	2	2	
México	9,58	1 419			1							
Myanmar	0,32		11		1							
Namibia	5,06	600	19		1			1			1	
Nepal	0,36				1							
Nigeria	0,36			440 000	7						2	
Pakistán	1,64	159 000	17	155 000	6	1	1	1	1	1	2	

Centro de Información de las Naciones Unidas País anfitrión	Indicadores de telecomunicaciones ^a					Bibliotecas depositarias de las Naciones Unidas que proporcionan ^c							
	Líneas telefónicas por cada 100 habitantes	Número estimado de máquinas de facsímile	Computadoras conectadas directamente a la Internet	Número de computadoras personales	Número de bibliotecas depositarias de las Naciones Unidas ^b	Servicios de la Internet			Servicios de CD-ROM				
						Telnet	FTP	Correo electrónico	WWW	Servidor	Lector		
Panamá	11,42		148		1								
Paraguay	3,08				1								
Perú	4,71	15 000	813	140 000	2				1				1
Portugal	36,12	35 343	11 776	600 000	2			1	1	1			1
Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte	50,21	1 800 000	439 732	10 900 000	13	10	7	12	12		9	13	
República Checa	23,65	73 552	21 856	550 000	3	3	3	3	3		2	3	
República Unida de Tanzania	0,30				1				1				1
Rumania	13,08	20 746	1 739	120 000	1								
Senegal	0,98	14	14	60 000	2			1	2	1			2
Sri Lanka	1,13	11 000	6	20 000	1								
Sudáfrica	9,45	75 000	48 277	1 100 000	4	3	3	4	3		2	4	
Togo	0,53	10 000		175	1								1
Trinidad y Tabago	16,04	2 023	55	25 000	1	1	1	1	1		1	1	
Túnez	5,83	25 000	79	60 000	1								1
Turquía	21,16	99 146	5 345	780 000	2	2	2	2	1		1	2	
Yemen	1,24	2 000			1								
Zaire	0,08	5 000	69		2	1	1	1	1		1	1	
Zambia	0,82	600			2	1	1	1	1		1	1	
Zimbabwwe	1,40	10 000	93	33 000	2								

Nota: Los espacios en blanco señalan que no se dispone de datos.

^a Facilitados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones y tomados de la base de datos del Informe Mundial sobre el Desarrollo de las Telecomunicaciones (1993-1995).

^b Sin contar las bibliotecas de consulta de los centros de información de las Naciones Unidas que también funcionan como bibliotecas depositarias de las Naciones Unidas. En Burkina Faso, Camerún, el Congo y el Zaire no hay más bibliotecas depositarias de las Naciones Unidas que las de los centros de información correspondientes. Fuente: Lista de bibliotecas depositarias que reciben documentos y publicaciones de las Naciones Unidas (ST/LIB/12/Rev.13, de 26 de marzo de 1996).

^c Informe interno titulado "Depository library system questionnaire 1996", preparado por la Biblioteca Dag Hammarskjöld (enero de 1997).

Anexo II

IDIOMAS EN QUE SE PREPARA EL MATERIAL INFORMATIVO EN LOS CENTROS
DE INFORMACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (LISTA PARCIAL)

Región	Idiomas (ejemplos)	Material informativo (ejemplo)
África	Afrikaans, árabe, francés, hausa, igbo, inglés, kabye-ewe, kiswahili, kituba, lingala, malgache, ndebele, oshiwambo, portugués, pulaar, shona, swahili, wolof, yoruba	Un programa de desarrollo Un programa de paz ABC de las Naciones Unidas Carta de las Naciones Unidas Memoria del Secretario General sobre la labor de la Organización
Asia y el Pacífico	Bahasa Indonesia, bangla, bengalí, chino, farsi, hindi, inglés, japonés, myanmar, nepalí, pilipino, sinhala, tamil, urdu	La ONU en pocas palabras Declaración Universal de Derechos Humanos
Europa	Alemán, checo, danés, español, finlandés, francés, griego, holandés, inglés, islandés, italiano, noruego, portugués, rumano, ruso, sueco	<u>Documentos varios:</u> Opúsculos sobre la labor de las Naciones Unidas (Protecting the global environment; Aclarando las cosas; What's the United Nations)
América del Norte, del Sur y el Caribe	Aymará, español, francés, guaraní, inglés, portugués, quechua	Sobre el Año Internacional para la Erradicación de la Pobreza
Asia occidental	Árabe, inglés, turco	Sobre las operaciones de mantenimiento de la paz Sobre la enseñanza relacionada con las Naciones Unidas Sobre Conferencias de las Naciones Unidas (Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer; Hábitat II; Cumbre Mundial de la Alimentación)