



Asamblea General

Distr. general
20 de septiembre de 2004
Español
Original: inglés

Quincuagésimo noveno período de sesiones

Temas 108 y 118 del programa

Presupuesto por programas para el bienio 2004-2005

Informe del Secretario General sobre las actividades
de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna

Informe de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna sobre el examen de las operaciones y la gestión de las bibliotecas de las Naciones Unidas

Nota del Secretario General*

1. En cumplimiento de las resoluciones 48/218 B, de 29 de julio de 1994, 54/244, de 23 de diciembre de 1999 y 58/270, de 23 de diciembre de 2003, de la Asamblea General, el Secretario General tiene el honor de transmitir a la Asamblea, para su consideración, el informe adjunto sobre el examen de las operaciones y la gestión de las bibliotecas de las Naciones Unidas, presentado por el Secretario General Adjunto de Servicios de Supervisión Interna.
2. El Secretario General toma nota de las conclusiones y está de acuerdo en general con las recomendaciones hechas en el informe, que contribuirán a una cooperación más estrecha entre las bibliotecas de las Naciones Unidas y a aumentar la eficacia de sus operaciones.

* Este informe no pudo presentarse dentro del plazo establecido debido a que no se había concluido el examen.

Informe de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna sobre el examen de las operaciones y la gestión de las bibliotecas de las Naciones Unidas

Resumen

En cumplimiento de lo solicitado por la Asamblea General en su resolución 58/270, la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) examinó, de marzo a mayo de 2004, las operaciones y la gestión de las bibliotecas de las Naciones Unidas. El objetivo de ese examen era evaluar las necesidades de personal de las bibliotecas de las Naciones Unidas en vista de los avances tecnológicos en la prestación de servicios de información. El examen se centró en la Biblioteca Dag Hammarskjöld y en la Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra (ONUG) que en conjunto representan el 75% del personal de las bibliotecas de las Naciones Unidas. La OSSI también inspeccionó otras seis bibliotecas de las Naciones Unidas para determinar su grado de automatización y el alcance y la naturaleza de sus operaciones.

En este momento no es posible evaluar adecuadamente las necesidades de personal de las bibliotecas de las Naciones Unidas ya que éstas no han adaptado plenamente sus operaciones para la utilización de tecnologías avanzadas e Internet. La Biblioteca Dag Hammarskjöld y la Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra (ONUG) ya han implementado los sistemas de automatización más avanzados y han comenzado a facilitar acceso electrónico a sus bases de datos bibliográficas a los usuarios de todo el mundo. Sin embargo, debido a su reducido tamaño y a las limitaciones presupuestarias, la mayor parte de las bibliotecas restantes están en general retrasadas en la introducción de tecnologías más avanzadas en sus operaciones. Una estrategia global de automatización, que facilite la armonización y el intercambio de recursos, permitiría una implementación más rápida y eficaz de tecnologías avanzadas en las demás bibliotecas del sistema de las Naciones Unidas.

La Biblioteca Dag Hammarskjöld, que ahora tiene una nueva administración, está cambiando de enfoque, favoreciendo las “conexiones”, en que las bibliotecas cumplen funciones de facilitación, con preferencia a las “colecciones” como simples repositorios de información y conocimientos. Si todas las bibliotecas adoptaran este enfoque, tendrían que reorientar sus actividades para organizar y difundir mejor la información.

En 2003, la Biblioteca de la ONUG terminó una conversión retrospectiva general de sus antiguos catálogos de fichas y ahora está considerando la posibilidad de adquirir un sistema de digitalización para comenzar a transferir los documentos más antiguos a formatos electrónicos. La Biblioteca Dag Hammarskjöld emplea actualmente un gran número de funcionarios en actividades de digitalización, con el fin de convertir retrospectivamente los antiguos catálogos de fichas e indizar los documentos anteriores a 1979. Este proceso debería ser considerado como un proyecto separado, con sus propios plazos y recursos.

Las deficiencias en los sistemas de gestión de la actuación profesional también han impedido evaluar las necesidades de personal de las bibliotecas de las Naciones Unidas. No se establecieron debidamente normas y datos comunes sobre volumen de trabajo y productividad, que hubieran podido utilizarse para determinar las necesidades de personal. El examen reveló grandes disparidades en los niveles de productividad

de la Biblioteca Dag Hammarskjöld y la Biblioteca de la ONUG, lo que indica que es necesario armonizar los métodos de trabajo y la gestión de la actuación profesional.

El establecimiento dentro del Departamento de Información Pública del Comité Directivo para la modernización y la gestión integrada de las bibliotecas de las Naciones Unidas en 2003 fue un importante paso hacia la aplicación más exhaustiva de lo dispuesto en las Normas y organización de la Biblioteca de las Naciones Unidas. En opinión de la OSSI, se podría encomendar al Comité Directivo la preparación de nuevas normas para las bibliotecas de las Naciones Unidas, que deberían ser examinadas y aprobadas por la Asamblea General. Para lograr sus objetivos, el Comité Directivo debe preparar un calendario de los resultados que espera de su plan de acción. Este plan de acción debería contar con recursos suficientes. Se debería invitar a participar en la labor del Comité Directivo a las bibliotecas de los organismos especializados de las Naciones Unidas, con el fin de lograr una modernización e integración más amplias de las bibliotecas de las Naciones Unidas.

Índice

	<i>Párrafos</i>	<i>Página</i>
I. Introducción.....	1–4	5
II. Organización de las bibliotecas de las Naciones Unidas	5–12	6
III. Automatización de la Biblioteca de las Naciones Unidas	13–15	8
IV. Necesidades adicionales de automatización para actividades específicas	16–22	9
A. Indexación y catalogación	17–20	9
B. Servicios de referencia e investigación.....	21–22	10
V. Evaluación de las necesidades de personal	23–34	11
A. Cambios en los niveles de personal desde la automatización	24–27	11
B. Evaluación de la productividad	28–29	12
C. Transferencia de los documentos más antiguos a formato electrónico.....	30–32	13
D. Perspectivas de desarrollo profesional	33–34	14
VI. Conclusiones y recomendaciones.....	35–42	14

I. Introducción

1. En cumplimiento de lo solicitado por la Asamblea General en su resolución 58/270, la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) examinó, de marzo a mayo de 2004, las operaciones y la gestión de las bibliotecas de las Naciones Unidas. El objetivo de ese examen era evaluar las necesidades de personal de las bibliotecas de las Naciones Unidas en vista de los avances tecnológicos en la prestación de servicios de información. El examen se centró en la Biblioteca Dag Hammarskjöld y en la Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra (ONUG) que, en conjunto representan el 75% del personal de las bibliotecas de las Naciones Unidas¹. El siguiente cuadro muestra la plantilla aprobada para las bibliotecas de las Naciones Unidas en el bienio 2002-2003. Incluye la Sección del Anuario de las Naciones Unidas (11 puestos), que depende administrativamente de la Biblioteca Dag Hammarskjöld, pero que no cumple funciones relacionadas con la Biblioteca.

<i>Biblioteca</i>	<i>D-1/2</i>	<i>P-5</i>	<i>P-4/3</i>	<i>P-2/1</i>	<i>SG/CL</i>	<i>Total</i>	<i>Porcentaje</i>
Dag Hammarskjöld	1	4	29	19	61	114	53
ONUG	1	2	6	10	29	48	22
ONUN	0	0	0	1	1	2	1
CEPA	0	0	2	1	10	13	6
CEPAL	0	0	1	3	10	14	7
CESPAP	0	0	1	1	10	12	6
CESPAO	0	0	1	0	4	5	2
Tribunal Penal Internacional para Rwanda	0	0	1	4	2	7	3
Total	2	6	41	39	127	215	100

2. El examen incluyó entrevistas con el personal y la administración, análisis del volumen de trabajo y la productividad y consultas de los documentos pertinentes conservados en la Biblioteca Dag Hammarskjöld y la Biblioteca de la ONUG. La OSSI también inspeccionó otras seis bibliotecas de las Naciones Unidas para determinar su grado de automatización y el alcance y la naturaleza de sus operaciones actuales. El proyecto de informe se discutió con funcionarios del Departamento de Información Pública y de la Biblioteca de la ONUG. En el presente informe, sus comentarios figuran en cursiva.

3. Durante el examen, el Departamento de Información Pública nombró a una nueva Bibliotecaria Jefa de la Biblioteca Dag Hammarskjöld. La ONUG había provisto un año antes el puesto de Bibliotecario Jefe de su Biblioteca. Ambas bibliotecas, que ahora tienen nueva administración, están haciendo un mayor esfuerzo para aprovechar nuevas oportunidades de aplicación de las tecnologías avanzadas. La Biblioteca Dag Hammarskjöld y la Biblioteca de la ONUG tienen planes para pasar de *un enfoque centrado en las colecciones a uno orientado a las conexiones*, en el que las bibliotecas cumplan funciones de facilitación, en lugar de ser simples repositorios de información y conocimientos. La estrategia de la ONUG pone el énfasis en la prestación de servicios especializados a los usuarios institucionales básicos de la Biblioteca.

4. La Biblioteca Dag Hammarskjöld comunicó a la OSSI que *el nuevo enfoque exigiría que todas las bibliotecas reorientaran sus actividades para ayudar mejor a la Secretaría en la organización, la utilización y la difusión de la información. Por consiguiente, esto repercutiría en las necesidades de dotación, categorías, capacitación y perfeccionamiento del personal.*

II. Organización de las bibliotecas de las Naciones Unidas

5. Las operaciones y la gestión de las bibliotecas se rigen por las Normas y organización de la Biblioteca de las Naciones Unidas (las Normas), aprobadas por la Asamblea General en 1949 (véase A/C.5/298). Las Normas disponen la coordinación del trabajo de biblioteca de las Naciones Unidas con los organismos especializados, hasta donde es posible, por medio del intercambio de información, de publicaciones y de personal; por la selección cooperativa, la formación de índices y catálogos, y por medio de un catálogo central y de un registro de investigaciones y actividades bibliográficas. Las Normas se refieren únicamente a la Biblioteca Dag Hammarskjöld y a la Biblioteca de la ONUG. Las demás bibliotecas de las Naciones Unidas se establecieron en apoyo de los programas de las Naciones Unidas y las necesidades de investigación de los usuarios en sus respectivos campos de actividad. Así pues, las bibliotecas de las Naciones Unidas cumplen una amplia gama de funciones, que a menudo se superponen en relación con la adquisición, indización, catalogación y asistencia a los usuarios con material bibliográfico y de referencia.

6. En cumplimiento de lo solicitado por la Asamblea General en su resolución 56/253, de 24 de diciembre de 2001, el Secretario General presentó su informe sobre el examen de las bibliotecas de las Naciones Unidas (véase A/AC.198/2004/4). En el informe se abordaba el problema de la duplicación de funciones y se indicaba que era necesario facilitar la interdependencia de los servicios de las bibliotecas y promover iniciativas para crear una red dinámica y sinérgica de servicios. En el informe también se definían los objetivos de los servicios de biblioteca de las Naciones Unidas, sus usuarios primarios y las relaciones y funciones de las bibliotecas, así como la mejor forma de cumplir sus mandatos.

7. El mandato del Comité Directivo incluye la responsabilidad de debatir y decidir políticas. Gracias al trabajo en subcomités integrados por representantes de las bibliotecas de las Naciones Unidas, el Comité Directivo ha hecho grandes progresos para determinar y llegar a un acuerdo sobre las cuestiones más importantes para las bibliotecas. No obstante, el Comité Directivo no tiene competencia para cambiar las Normas de las bibliotecas de las Naciones Unidas. En opinión de la OSSI se debería encomendar al Comité Directivo que, sobre la base de sus deliberaciones, propusiera a la Asamblea General nuevas Normas para las bibliotecas de las Naciones Unidas. Las nuevas Normas del Comité Directivo definirían las funciones futuras de las bibliotecas de las Naciones Unidas en vista de las tecnologías avanzadas y la Internet.

8. La falta de un mecanismo eficaz de coordinación ha impedido lograr el nivel de coordinación previsto en las Normas y organización de la biblioteca de las Naciones Unidas. Las Normas no determinan quién es el responsable del establecimiento y la gestión de la red indispensable para asegurar una colaboración eficaz. Las nuevas Normas deberían definir claramente los miembros del sistema de bibliotecas de las Naciones Unidas. En opinión de la OSSI, de conformidad con lo previsto en el documento original sobre Normas y organización de la biblioteca de las Naciones

Unidas, las bibliotecas de los organismos especializados de las Naciones Unidas también deberían integrar el Comité Directivo. Las nuevas Normas también deberían abordar la cuestión del mandato y la financiación del Comité Directivo. Actualmente, se calcula que las necesidades de financiación bienal del Comité Directivo ascienden a 127.000 dólares, entre otras cosas, para reuniones de los miembros del Comité (videoconferencias), equipo de procesamiento de datos y arrendamiento de instalaciones de difusión.

9. A juicio de la OSSI, el establecimiento en 2003 del Comité Directivo, en el que participan todos los Jefes de las bibliotecas de las Naciones Unidas mencionadas en el cuadro del párrafo 1, fue un importante paso hacia una aplicación más completa de las Normas y organización de la biblioteca de las Naciones Unidas. En 1992, en su informe sobre la cooperación y la gestión de las bibliotecas del sistema de las Naciones Unidas, la Dependencia Común de Inspección indicó por primera vez la necesidad de un mecanismo más completo. La Dependencia subrayó “la necesidad de crear un grupo compuesto de representantes de las distintas bibliotecas que contribuya al establecimiento de una red de bibliotecas del sistema de las Naciones Unidas que funcione eficazmente y en cooperación”². Aunque la propuesta contó en general con el apoyo de la Secretaría y de la mayor parte de los organismos especializados, no se puso en práctica debido a la falta de interés de algunos organismos especializados.

10. Durante el presente examen, la Biblioteca Dag Hammarskjöld señaló con preocupación que *la inclusión de las bibliotecas de los organismos especializados en el Comité Directivo sería problemática, ya que los mandatos de esas otras organizaciones eran considerablemente diferentes. Además, ya había un grupo compuesto por representantes de varios organismos que estaba encargado de la coordinación de las bibliotecas del sistema de las Naciones Unidas: el Grupo interinstitucional de intercambio de conocimientos y gestión de la información*. La OSSI señaló que el Grupo se reunía una vez al año y que no tenía facultades similares a las del Comité Directivo. En consecuencia, no podía garantizar una modernización completa de las bibliotecas de las Naciones Unidas.

11. El Comité Directivo ha preparado un plan de acción en el que se detallan los resultados que espera de sus actividades. Sin embargo, el plan de acción no incluye un calendario. Por lo tanto, se corre el riesgo de que el Comité Directivo no alcance a tiempo los objetivos fijados en el plan. Además, el Comité corre el riesgo de fracasar por falta de recursos. Para que sus objetivos se cumplan oportunamente, el Comité Directivo debe establecer y respetar un calendario para alcanzar los resultados esperados en su plan de acción. Mientras se llevaba a cabo el presente examen, el Comité de Información, en su 26° período de sesiones celebrado del 26 de abril al 7 de mayo de 2004, alentó a las bibliotecas miembros a coordinar estrechamente las actividades del programa de trabajo y a establecer plazos para su ejecución. El plan de acción también debería incluir los recursos necesarios para su ejecución.

12. *La Administración del Departamento de Información Pública estuvo de acuerdo en que era necesario un calendario, y comunicó que en la última reunión del Comité Directivo, celebrada en junio de 2004, se había decidido que se estableciera un nuevo subcomité de política estratégica para las bibliotecas de las Naciones Unidas.*

III. Automatización de la Biblioteca de las Naciones Unidas

13. La automatización de las operaciones de la Biblioteca Dag Hammarskjöld y de la biblioteca de la UNOG ha evolucionado desde los años 1970. Las primeras operaciones automatizadas de catalogación, indexación, adquisición y préstamo interbibliotecario de la Biblioteca Dag Hammarskjöld se realizaron durante el período 1978-1980³. Los sistemas automatizados funcionaban en forma independiente, en un entorno informático integrado por una computadora central con sólo algunas terminales. El personal del cuadro orgánico preparaba documentos en papel con los datos que debían introducirse y las tareas de mecanografía las realizaba un pequeño número de funcionarios del cuadro de servicios generales expresamente asignados a ese trabajo. El control de las operaciones se hacía en forma manual, con lo cual era complicado y se cometían errores. Durante el período comprendido entre 1992 y 1997, la Biblioteca Dag Hammarskjöld puso en práctica el programa Dynix Horizon, que es el Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas utilizado actualmente. Este sistema contiene varios módulos interconectados para mejorar la gestión de los materiales bibliográficos (adquisiciones, control de series, catalogación y control de la circulación). En 1999, la biblioteca de la ONUG introdujo el sistema Endeavour Voyager, un Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas de segunda generación que reemplazó a URICA, el sistema de primera generación que se había aplicado entre 1990 y 1992. Periódicamente, se instalan nuevas versiones de los sistemas actuales para garantizar la utilización de la tecnología más avanzada en las operaciones y la gestión de las bibliotecas.

14. Otras bibliotecas de las Naciones Unidas están rezagadas en la implementación de la tecnología avanzada. Las bibliotecas de la ONUN y la CEPAL están estudiando actualmente la posibilidad de adquirir sus propios sistemas integrados de gestión de bibliotecas. La CEPA adquirió recientemente Dynix Horizon, un sistema similar al que la Biblioteca Dag Hammarskjöld utiliza desde 1992. A fines de 2000, la CESPAP introdujo OLIB (un sistema separado de gestión de bibliotecas) en sustitución del sistema ISIS (Sistema Integrado de Información Científica)⁴. La CEPAL, la CESPAP y el Tribunal Penal Internacional para Rwanda utilizan versiones diferentes del CDS/ISIS (para DOS y Windows). Cada biblioteca utiliza algunas funciones del sistema ISIS. Algunas bibliotecas sólo utilizan los módulos de catalogación, verificación de autoridad y el catálogo de acceso público en línea, mientras que otras utilizan los módulos de adquisiciones, control de series y circulación.

15. En su primer informe, de 12 de junio de 2003, el Subcomité de productos, equipo y programas para páginas Web e Internet del Comité Directivo advirtió con razón que las disparidades en la automatización de las bibliotecas se debían a sus diferencias de tamaño, personal, presupuesto y mandato. En opinión de la OSSI, estas deficiencias podrían superarse con una estrategia de automatización claramente definida para las bibliotecas de las Naciones Unidas que facilitara la armonización. En lugar de que cada biblioteca adquiriera su propio sistema, las dos bibliotecas más grandes podrían ofrecer sus aplicaciones a las demás. La Biblioteca de la ONUG ya está proporcionando a varias bibliotecas de otras oficinas de Ginebra y Viena su sistema Voyager de gestión integrada de biblioteca como infraestructura principal, con lo cual ha adquirido una útil experiencia que podría ser aprovechada por el Comité Directivo para conseguir una mayor armonización de los sistemas automatizados. Además, se utilizó el Consorcio del Sistema de las Naciones Unidas para la adquisición de información electrónica para la adquisición conjunta en línea

de productos de información, con lo que se ha demostrado que es posible armonizar y compartir recursos. El Consorcio comprende a todas las bibliotecas de las Naciones Unidas, incluidas las de organismos especializados. También puede utilizarse como modelo para una red que garantice la armonización de los sistemas de automatización.

IV. Necesidades adicionales de automatización para actividades específicas

16. La OSSI examinó tres grandes actividades —los servicios de indexación, catalogación y referencias—, donde está empleado prácticamente todo el personal de la categoría profesional asignado a las Bibliotecas Dag Hammarskjöld y de la ONUG, para determinar las necesidades adicionales de automatización.

A. Indexación y catalogación

17. Los sistemas integrados de gestión de bibliotecas han contribuido a aumentar la eficacia y la calidad de la indexación y la catalogación, cuya finalidad es crear instrumentos que permitan a los usuarios determinar la información disponible y acceder a ella. Los registros bibliográficos se organizan en bases de datos utilizadas por el personal y los usuarios de las bibliotecas. Se catalogan las monografías (libros), las publicaciones periódicas, los documentos de los gobiernos, algunas donaciones de material impreso y algunos documentos de los organismos especializados de las Naciones Unidas. La catalogación por copia es un proceso en el que los catalogadores investigan en las bases de datos de otras bibliotecas y copian los registros bibliográficos de monografías para reducir el tiempo de catalogación. Los sistemas integrados de gestión de bibliotecas también han facilitado los acuerdos de indexación conjunta entre las Bibliotecas Dag Hammarskjöld y de la ONUG, evitando la duplicación de tareas. Al preparar bibliografías de documentos de las Naciones Unidas, la Biblioteca Dag Hammarskjöld prepara simultáneamente resúmenes y notas y extrae datos pertinentes para la preparación de los índices de las actuaciones de la Asamblea General, del Consejo de Seguridad y del Consejo Económico y Social, publicados periódicamente por la Biblioteca y utilizados por sus usuarios. Además, los sistemas integrados de gestión de bibliotecas permiten la realización de tareas múltiples y eliminan la necesidad de profesionales de la indexación para preparar documentos de referencia en forma impresa.

18. Las mejoras mencionadas han aumentado la fiabilidad de las bases de datos y la capacidad de las bibliotecas para crear grandes bases de datos. Desde 2003, con la informatización del antiguo fichero, la Biblioteca de la ONUG cuenta con un catálogo que abarca desde 1987 hasta la fecha; el catálogo histórico, que abarca el período comprendido entre 1919 y 1986; y el catálogo de documentación de las Naciones Unidas, que comprende desde 1979 hasta la fecha. La Biblioteca Dag Hammarskjöld ha elaborado un archivo bibliográfico de documentos y publicaciones de organismos de las Naciones Unidas de todo el mundo desde 1979 hasta la fecha, y el índice del archivo de discursos, que contiene las referencias de los discursos pronunciados en la Asamblea General a partir de su trigésimo octavo período de sesiones, en el Consejo de Seguridad a partir de su 38° período de sesiones, en el Consejo Económico y Social a partir de 1983 y en el Consejo de Administración Fiduciaria a partir de su 15° período extraordinario de sesiones. Se ha preparado una

versión electrónica de los resultados de las votaciones de todas las resoluciones aprobadas por la Asamblea General a partir de su trigésimo octavo período de sesiones, y por el Consejo de Seguridad a partir de su primer año (1946).

19. Es posible aumentar la eficacia fortaleciendo las redes de bibliotecas. Un catálogo único, el Sistema compartido de catalogación y acceso público de las Naciones Unidas, facilita la indexación conjunta. No obstante, las tres bibliotecas más pequeñas (las de la CESPAAO, el Tribunal Internacional para Rwanda y la CEPAL) que respondieron a la encuesta del OSSI no participan en la red, porque sus sistemas de catalogación no cumplían las normas internacionales cuando se empezó a utilizar el sistema compartido. Por consiguiente, algunas funciones están duplicadas. Por ejemplo, la Biblioteca Dag Hammarskjöld indexa los documentos de la CESPAAO ya indexados por su propia biblioteca. La OSSI también constató la existencia de otras redes locales que se podrían utilizar para la catalogación por copia, como la red de las bibliotecas de la ONUG y algunas otras oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra. Sin embargo, las Bibliotecas Dag Hammarskjöld y de la ONUG preparan sus propios registros bibliográficos de documentos de los organismos especializados.

20. En la actualidad, la indexación conlleva la introducción manual de determinados conjuntos de datos normalizados en las bases de datos, como los títulos de los documentos, las firmas y las fechas. En la Biblioteca Dag Hammarskjöld, esta tarea se asigna a personal encargado de lo que se denomina preindexación. Un profesional de la indexación comienza a tramitar un documento una vez finalizada la preindexación. La OSSI observó que la función de preindexación se podría automatizar, con la colaboración de las bibliotecas, del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias y de la oficina del Sistema de Archivo de Documentos (ODS). La Biblioteca Dag Hammarskjöld colabora con el Departamento para normalizar las firmas de los documentos en los diferentes sistemas electrónicos (el Sistema de registro, información y seguimiento de documentos electrónicos, el ODS y el Sistema de Información Bibliográfica de las Naciones Unidas), y diseñar medidas para introducir datos en los seis idiomas oficiales en dichas bases de datos. Además, la Biblioteca de la ONUG empezó a colaborar con los servicios de conferencias para normalizar las firmas de los documentos. La OSSI considera que los objetivos de esta colaboración deberían incluir la automatización de las funciones de preindexación.

B. Servicios de referencia e investigación

21. El informe del Secretario General sobre la modernización y gestión integrada de las bibliotecas de las Naciones Unidas y examen a fondo de las actividades de biblioteca (A/AC.198/2004/4), contiene una lista exhaustiva de los servicios de biblioteca actuales y futuros. La OSSI observó que, desde finales del decenio de 1990, las Bibliotecas Dag Hammarskjöld y de la ONUG han utilizado la tecnología de Internet, facilitando el acceso desde cualquier lugar del mundo a sus bases de datos bibliográficas. Con la creación del Comité Directivo en 2003, las bibliotecas de las Naciones Unidas tienen ahora páginas Web conjuntas —la más importante es el portal de las bibliotecas de las Naciones Unidas. A través de este portal, los investigadores pueden acceder a los productos y los servicios ofrecidos por cualquiera de las bibliotecas del Sistema.

22. No obstante, el grado de utilización de la tecnología avanzada para ofrecer servicios de información está limitado por el número de documentos disponibles en formato electrónico. Aunque las bibliotecas han progresado en la creación de grandes bases de datos, todavía están rezagadas en la transferencia a formato electrónico de los catálogos y los documentos previos a la automatización. Los trabajos de conversión ya han comenzado, pero avanzan lentamente. Al ritmo actual, estos trabajos no terminarán en un futuro próximo, lo que limita el acceso electrónico a los documentos.

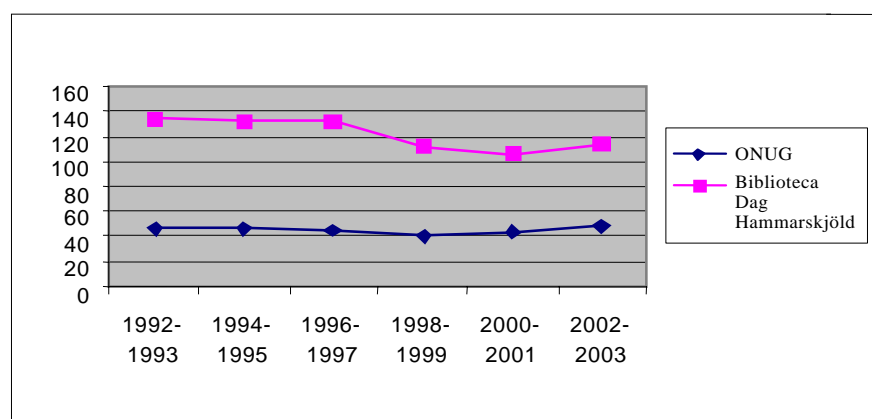
V. Evaluación de las necesidades de personal

23. Es difícil evaluar en este momento las necesidades de personal de las bibliotecas de las Naciones Unidas habida cuenta de los avances tecnológicos. La automatización y la utilización de Internet han tenido como consecuencia algunas mejoras tangibles en la prestación de servicios de biblioteca. No obstante, no se ha observado ningún cambio significativo en los niveles de personal que se pueda atribuir plenamente a la utilización de la tecnología avanzada. Las deficiencias del sistema de gestión de la actuación profesional y el hecho de que las bibliotecas no hayan adaptado plenamente sus actividades a las tecnologías avanzadas y a Internet afectan la eficacia de sus operaciones. Al parecer, las escasas perspectivas de carrera han impedido una mayor productividad. Como se indicó en el párrafo 3, la ONUG y el Departamento de Información Pública contrataron a nuevos bibliotecarios jefes, que han expresado su deseo de identificar y abordar los retos de las tecnologías avanzadas en sus actividades. Algunas de las áreas que requieren la atención de la nueva administración se examinan más adelante.

A. Cambios en los niveles de personal desde la automatización

Gráfico

Niveles autorizados de personal en las Bibliotecas Dag Hammarskjöld y de la ONUG



24. Los niveles de personal de la Biblioteca Dag Hammarskjöld han cambiado desde que se empezó a utilizar la tecnología avanzada en sus actividades (véase el gráfico). Sin embargo, no existe una relación directa entre la utilización de la tecnología avanzada y los cambios en los niveles de personal. El número de puestos autorizados en la Biblioteca Dag Hammarskjöld se redujo en 26, de 132 durante el período comprendido entre 1992 y 1997 a 106 entre 2000 y 2001.

25. La Biblioteca Dag Hammarskjöld no pudo ofrecer pruebas del impacto de la introducción de su sistema integrado de gestión de bibliotecas, cuya fase final se completó durante el bienio 1994-1995. Después de que se suprimieron los 26 puestos mencionados, se transfirieron seis de la Biblioteca a la Sección de Cartografía, y tres a otras secciones del Departamento de Información Pública. En noviembre de 2001, la Sección del Anuario de las Naciones Unidas, que consta de 11 puestos, se adscribió administrativamente a la Biblioteca. *La Biblioteca explicó que la aplicación de un sistema automatizado de gestión fue claramente beneficiosa para acceder a la información de su catálogo. Sin embargo, no tuvo consecuencias apreciables en los niveles de personal. La automatización fue la primera fase del cambio en la Biblioteca Dag Hammarskjöld, que, bajo la nueva dirección, se centró más en desarrollar sus métodos, actividades y servicios más allá del marco tradicional de la Biblioteca, lo que permitirá a la Organización a gestionar su información con una mayor eficacia y coordinar las iniciativas de intercambio de conocimientos.*

26. Tras la implantación del sistema actual en 1999, el nivel de personal de la Biblioteca de la ONUG aumentó ligeramente con respecto a 1998-1999, debido principalmente a la incorporación de las funciones de archivo y microfichas. La OSSI observó que la Biblioteca de la ONUG empezó a utilizar un sistema integrado de gestión y racionalizó sus actividades a comienzos del decenio de 1970 (véase el párrafo 13 *supra*). Sin embargo, no está claro que éstas entrañasen reducciones del personal.

27. A juicio de la OSSI, la falta de correlación entre la automatización de los procesos de la Biblioteca y los recursos humanos se debió a una planificación insuficiente. Los planes para introducir los procesos automatizados deberían haber incluido indicadores claros sobre la medida en que la automatización afectaría la asignación de recursos y el nivel y calidad de los servicios prestados a los usuarios. De haber sido así, la introducción de los nuevos sistemas automatizados se podría relacionar fácilmente con el aumento de eficacia de las actividades de biblioteca.

B. Evaluación de la productividad

28. La OSSI analizó las estadísticas de productividad de las tres principales actividades de las bibliotecas —los servicios de indexación, catalogación y referencias. Los resultados de los análisis mostraron disparidades en los niveles de productividad de las Bibliotecas Dag Hammarskjöld y de la ONUG, que revelan ciertas deficiencias en la gestión de la actuación profesional. Se requieren normas y objetivos comunes sobre el volumen de trabajo y productividad en los principales ámbitos de actividad de las bibliotecas, por ejemplo, referencias y asistencia a la investigación, indexación, catalogación, encuadernación, ordenación, control de la circulación, microfichas y digitalización. Ambas bibliotecas sólo compartieron objetivos de productividad en las actividades de indexación. No obstante, las bibliotecas no utilizaron estas normas para supervisar la actuación profesional, porque algunos directores

consideraban que esos objetivos no tenían en cuenta las auténticas complejidades de la indexación. En la Biblioteca Dag Hammarskjöld, por ejemplo, se mencionó la preparación de los índices de las actas como un aspecto que no se recoge adecuadamente en los actuales objetivos de indexación.

29. Ambas bibliotecas utilizaron una gran cantidad de recursos para realizar estadísticas sobre el volumen de trabajo. Sin embargo, los datos no se analizaron y los informes resultantes sobre la actuación profesional no se utilizaron para decidir la asignación de recursos. En algunos casos, los datos recopilados no facilitaron la evaluación de la actuación profesional y el volumen de trabajo. La OSSI considera que los datos sobre el volumen de trabajo han de definirse claramente en relación con normas específicas de productividad y que se deberían implantar sistemas apropiados para recopilar y analizar los datos sobre la productividad y elaborar informes sobre la actuación profesional para fundamentar las decisiones sobre la asignación de recursos.

C. Transferencia de los documentos más antiguos a formato electrónico

30. Las Bibliotecas Dag Hammarskjöld y de la ONUG han de determinar exactamente los costos y los beneficios de la implantación de sistemas automatizados y de difusión electrónica de la información. Los beneficios en términos de mejora de las actividades se han ido logrando gradualmente. No obstante, los beneficios netos de la implantación de la tecnología avanzada pueden desaparecer, porque no se han tenido en cuenta desde el principio algunos costos imprevistos de los nuevos sistemas de automatización. Estos costos están relacionados con la transferencia a formato electrónico de los documentos anteriores a la automatización. En la actualidad, la Biblioteca Dag Hammarskjöld emplea a más de 10 funcionarios a jornada completa para la digitalización, la conversión de los antiguos ficheros y la indexación de los documentos anteriores a 1979. En 2003, la Biblioteca de la ONUG completó la conversión de sus antiguos ficheros mediante acuerdos de subcontratación y, en la actualidad, considera la posibilidad de adquirir su propio equipo digital y los conocimientos necesarios para digitalizar sus documentos antiguos.

31. *La Biblioteca Dag Hammarskjöld estuvo de acuerdo en que la conversión de documentos antiguos, la digitalización y la indexación retrospectiva se deberían considerar proyectos especiales. La conversión retrospectiva de documentos ajenos a las Naciones Unidas debería ir acompañada de un inventario de la colección. La Biblioteca de la ONUG señaló que, a pesar del desarrollo del archivo digital, la cantidad de la documentación impresa y los archivos en papel necesitarían suficiente espacio de almacenamiento, con medidas de seguridad apropiadas e instalaciones suficientes para el acceso de los usuarios.*

32. La transferencia de los antiguos catálogos y documentos a formato electrónico se puede acelerar con una gestión más eficaz de los proyectos. Es necesario determinar con precisión todo el alcance de las tareas, establecer un calendario y una estrategia para completar estas tareas y determinar y movilizar los recursos necesarios. Como ya se indicó, la Biblioteca de la ONUG subcontrató la conversión de los antiguos ficheros, tarea que finalizó en 2003. No obstante, la Biblioteca Dag Hammarskjöld sigue atrasada en esta tarea, debido a que integró la conversión entre sus actividades cotidianas. La OSSI considera que la transferencia de los

documentos antiguos a formato electrónico se debería considerar como un proyecto especial, independiente de las actividades cotidianas de las bibliotecas, en el que deberían colaborar y compartir recursos las diferentes bibliotecas de las Naciones Unidas. La Biblioteca Dag Hammarskjöld explicó que, *aunque sería beneficioso terminar de convertir los registros antiguos, quizás fuese más importante centrarse en el uso de potentes motores de búsqueda y en la integración de la información bibliográfica y de otro tipo de toda la Secretaría.*

D. Perspectivas de desarrollo profesional

33. La utilización de la tecnología moderna en las actividades de las bibliotecas requiere personal cualificado y motivado. Las Bibliotecas Dag Hammarskjöld y de la ONUG cuentan con personal cualificado capaz de utilizar la tecnología avanzada en su trabajo. Aunque ambas bibliotecas reconocen la necesidad de la formación continua como elemento importante para mejorar los conocimientos y se están ocupando del asunto, la falta de perspectivas de promoción y desarrollo profesional sigue constituyendo un problema sin resolver. El personal de ambas bibliotecas carece de motivación, debido a la falta de movilidad y a las escasas perspectivas de carrera. El período medio de permanencia en la categoría del cuadro orgánico —P-2 y P-3— es de 10 años. El índice de movimiento del personal en determinadas funciones de las bibliotecas es elevado. En la Biblioteca Dag Hammarskjöld, los funcionarios recién contratados (procedentes, por lo general, de concursos nacionales) suelen dejar la biblioteca a los dos años, de conformidad con el programa de reasignación obligatoria. Las normas y la organización de las bibliotecas de las Naciones Unidas alientan los intercambios de personal entre las bibliotecas de la Organización. No obstante, estos intercambios no han llegado a producirse por la falta de un mecanismo eficaz de colaboración. La falta de movilidad y las escasas perspectivas de carrera son grandes obstáculos a la motivación del personal y el aumento de la productividad.

34. La OSSI observó que el Departamento de Información Pública había adoptado una nueva política de movilidad, de conformidad con la reforma del Secretario General de la gestión de los recursos humanos de las Naciones Unidas. Además, *la Biblioteca Dag Hammarskjöld explicó que, con la implantación de nuevas estructuras y métodos de trabajo y la utilización de enfoques basados en el trabajo en equipo y los proyectos, así como una mayor colaboración en la Secretaría, se esperaba que mejorase la situación del personal.*

VI. Conclusiones y recomendaciones

35. Es posible aumentar la eficacia del Comité Directivo, fortaleciendo así la cooperación entre las bibliotecas de las Naciones Unidas. La eficacia del Comité aumentaría también con la atribución de un mandato adicional para elaborar una nueva política para las bibliotecas de las Naciones Unidas y con la inclusión de los organismos especializados en su marco.

36. La utilización de la tecnología avanzada para la prestación de servicios de información está limitada por el número de documentos disponibles en formato electrónico. La transferencia de los antiguos catálogos y documentos a formato electrónico se puede acelerar con una gestión más eficaz de los proyectos. Es

necesario determinar con precisión todo el alcance de estas tareas y establecer un calendario y una estrategia para llevarlas a cabo. También hay que determinar y movilizar los recursos necesarios.

37. Los beneficios de la automatización de las bibliotecas de las Naciones Unidas podrían quedar más patentes con el desarrollo de una estrategia concreta y general de automatización, que determinaría los objetivos específicos en términos de mejora de los servicios y el nivel de los recursos necesarios. Bajo su nueva dirección, las Bibliotecas Dag Hammarskjöld y de la ONUG están considerando nuevas estrategias para prestar servicios de información. En apoyo de estas nuevas estrategias, la evaluación de las necesidades de recursos de las bibliotecas se debería basar en indicadores realistas del volumen de trabajo de las principales funciones.

Recomendación 1

38. Con objeto de lograr una colaboración sostenida y eficaz entre las bibliotecas, el Comité Directivo debería elaborar y proponer una nueva política de las bibliotecas de las Naciones Unidas para su aprobación por la Asamblea General. La nueva política debería definir, entre otras cosas, la futura función de las bibliotecas de las Naciones Unidas habida cuenta de los adelantos tecnológicos e Internet y aclarar el mandato del Comité Directivo y sus fuentes de financiación. Se debería invitar a las bibliotecas de los organismos especializados de las Naciones Unidas a que participen en el Comité Directivo para lograr la cooperación más amplia posible entre todas ellas (AN2004/58/02/01)⁵.

Recomendación 2

39. Al elaborar la política de las bibliotecas de las Naciones Unidas, el Comité Directivo debería: i) tener en cuenta la cuestión de una mayor armonización y colaboración con respecto al uso de la tecnología e Internet en todas las bibliotecas de las Naciones Unidas; y ii) establecer un calendario para cada actividad de su plan de trabajo y respetar los plazos (AN2004/58/02/02).

Recomendación 3

40. Las Bibliotecas Dag Hammarskjöld y de la ONUG deberían elaborar y adoptar normas comunes de productividad en todas las principales áreas de actividad, y mantener un mecanismo adecuado para evaluar la actuación profesional en relación con dichas normas. Como parte de este proceso, se debería considerar la revisión de los nuevos indicadores de la actuación profesional para el marco estratégico (2006-2007) elaborados por la ONUG (AN2004/58/02/03).

Recomendación 4

41. Las Bibliotecas Dag Hammarskjöld y de la ONUG deberían considerar la posibilidad de transferir los documentos antiguos a formato electrónico como un proyecto especial, que entrañaría el intercambio de recursos. Este proyecto debería incluir la digitalización, la conversión de los antiguos ficheros y la indexación de los documentos de las Naciones Unidas anteriores a 1979. Se debería determinar con precisión todo el alcance de las tareas, formular una estrategia y un calendario para llevarlas a cabo y determinar y movilizar los recursos necesarios (AN2004/58/02/04).

42. *El Departamento de Información Pública y la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra se mostraron de acuerdo con las recomendaciones de la OSSI.*

(Firmado) Dileep Nair
Secretario General Adjunto
de Servicios de Supervisión Interna

Notas

- ¹ Las bibliotecas de las Naciones Unidas incluidas en el examen son: la Biblioteca Dag Hammarskjöld, la Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra (ONUG), la Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi (ONUN), las Bibliotecas de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en Santiago, la Comisión Económica y Social para Asia Occidental (CESPAO) en Beirut, la Comisión Económica para África (CEPA) en Addis Abeba, la Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico (CESPAP) en Bangkok y la Biblioteca del Tribunal Penal Internacional para Rwanda. El examen no incluyó las bibliotecas de los Centros de Información de las Naciones Unidas que no integran el organigrama de la Biblioteca Dag Hammarskjöld, ni la División de Extensión del Departamento de Información Pública de la que dependen.
- ² JIU/REP/92/5, párr. 140.
- ³ *Ibíd.*, párrs. 27 y 28.
- ⁴ El sistema ISIS fue concebido por la UNESCO hace más de 25 años.
- ⁵ Las firmas entre paréntesis en la presente sección corresponden a un código interno de la OSSI para registrar las recomendaciones.