

Unidad de Servicios de Información

**Manual de estilos
y procedimientos**

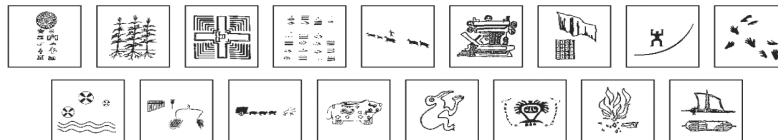


NACIONES UNIDAS



Comisión Económica para América Latina y el Caribe

**Manual de estilos y procedimientos
Unidad de Servicios de Información, CEPAL**



Las ilustraciones utilizadas en este Manual forman parte de la colección «Símbolos de progreso», serie de iconos dibujados en 1966 por Emilio Duhart, arquitecto del edificio Sede de la CEPAL en Santiago de Chile.

Publicación de las Naciones Unidas

LC/L.1893

Copyright © Naciones Unidas, febrero de 2004. Todos los derechos reservados

Impreso en Naciones Unidas, Santiago de Chile

La autorización para reproducir total o parcialmente esta obra debe solicitarse al Secretario de la Junta de Publicaciones, Sede de las Naciones Unidas, Nueva York, N. Y. 10017, Estados Unidos. Los Estados Miembros y sus instituciones gubernamentales pueden reproducir esta obra sin autorización previa. Sólo se les solicita que mencionen la fuente e informen a las Naciones Unidas de tal reproducción.

Este manual se terminó de imprimir en Santiago de Chile en febrero de 2004 y se encuentra disponible en formato pdf en el **sitio web de la CEPAL: www.eclac.cl**



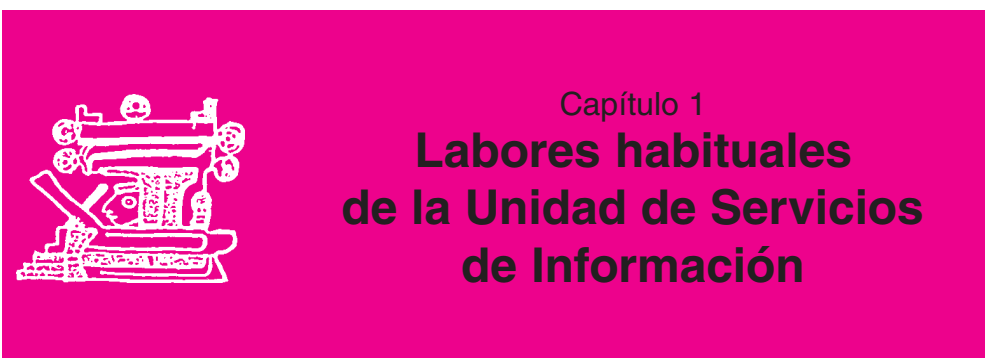
Capítulo 1

Labores habituales de la Unidad de Servicios de Información

1.	Elaboración de comunicados de prensa	5
2.	Campañas de envío de documentos y publicaciones	8
3.	Elaboración de entrevistas por parte de los Servicios de Información	9
4.	Atención de solicitudes de periodistas	9
5.	Atención de solicitudes de público en general .	10
6.	Administración de los contenidos del sitio web de la CEPAL	11
7.	Recolección y archivo de recortes de prensa	12
8.	Asuntos de la Sede de las Naciones Unidas (Nueva York)	13
9.	Actividades de carácter administrativo	14
10.	Actividades y eventos especiales	15

11. Administración de páginas en la Intranet de la CEPAL.....	21
12. Entrega de noticias al Secretario Ejecutivo y Divisiones	22
13. Campañas de envío de columnas de opinión...	23
14. Administración del archivo de videos	24
 Capítulo 2	
Elaboración del boletín Notas de la CEPAL	25
 Anexo 1	
Utilización de Internet e Intranet	29
 Anexo 2	
Procedimiento para las visitas y fotografías del edificio de la CEPAL	33





1

Elaboración de comunicados de prensa



- a. Los periodistas de la Unidad de Servicios de Información de la CEPAL elaboran periódicamente comunicados de prensa sobre los eventos que involucran al organismo, a petición de las Divisiones o Unidades interesadas.
- b. Cada División o Unidad comunica a esta oficina, a través de su supervisor o director, con al menos una semana de anticipación su solicitud para realizar una difusión de prensa del evento que está organizando. Este plazo aumenta a varias semanas en el caso de lanzamientos de los informes periódicos institucionales (*flagships*) o de realización de conferencias o reuniones de gran envergadura, que involucren una preparación muy acuciosa.
- c. La Unidad sólo escribe comunicados relacionados con actividades de la CEPAL, de las Naciones Unidas, o de la sede de la ONU en Chile, cuando corresponda, o en las que la institución tiene una participación relevante, aunque no sea la organizadora principal. Por reglamento de la sede central de la ONU en Nueva York, no es posible atender solicitudes de personas ajenas a la CEPAL (aunque tengan relación con alguno de sus funcionarios) que quieran utilizar los recur-

sos de la Unidad de Servicios de Información para difundir actividades propias o emitir declaraciones que puedan comprometer los principios editoriales por los cuales se rige la CEPAL.

- d. Todos los comunicados de prensa se basan exclusivamente en la línea editorial dictada por la Secretaría Ejecutiva de la CEPAL y no pueden apartarse de los principios rectores que sustentan a la organización. Por lo mismo, utilizan un lenguaje acorde con el resto de las comunicaciones de las Naciones Unidas, tratando siempre de despertar el interés de los medios de comunicación de la región, que son nuestros principales usuarios del servicio.
- e. Todos los comunicados son revisados y aprobados por los responsables del evento que se quiera difundir (director de la División, jefe de un proyecto o informe específico). Cuando se trata de eventos institucionales, que involucran a la totalidad de la CEPAL, la aprobación viene directamente de la Secretaría Ejecutiva o, en su ausencia, de los responsables inmediatos: Secretaría Ejecutiva Adjunta, Secretaría de la Comisión.
- f. Una vez aprobados, todos los comunicados de prensa se envían a nuestros listados de medios de comunicación vía electrónica (e-mail) y fax, en español e inglés. Ocasionalmente, para eventos especiales, pueden hacerse traducciones al portugués. Asimismo, algunos comunicados de interés sólo local pueden no traducirse al inglés.
- g. De manera simultánea, todos los comunicados son ingresados al sitio web de la CEPAL, siguiendo las instrucciones estandarizadas establecidas por la UDECI (Unidad de Desarrollo y Coordinación de Internet) y de acuerdo al Sistema de Administración Descentralizada de Internet (SADE), vigente para toda la organización. Este procedimiento de ingreso lo controlan y manejan algunos funcionarios de la Unidad de Servicios de Información.



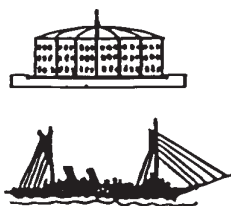
- h. En Internet, los comunicados tienen todos los enlaces activos que sean necesarios para conectarlos con otras informaciones relevantes que hayan sido ingresadas previamente al sitio web y, por supuesto, están enlazados con el sitio web de los Servicios de Información de la CEPAL. Asimismo, es necesario coordinar con el punto focal web de la División correspondiente sobre qué enlaces se harán y a qué productos (noticias, informes, libros, páginas especiales, etc.). En el caso del lanzamiento de informes periódicos institucionales (*flagships*) o de libros, esta coordinación previa es **INDISPENSABLE**.
- i. En su redacción, además de toda la información importante que sea necesaria, los comunicados de prensa siempre deben incluir:
 - i. Título y epígrafe.
 - ii. Bajada opcional.
 - iii. Fecha de lanzamiento.
 - iv. Dirección web donde se puede conseguir más información (al interior del sitio de la CEPAL).
 - v. Información del contacto o persona responsable del evento que se está difundiendo, con número telefónico y dirección electrónica.
- j. Los Servicios de Información de la CEPAL utilizan siempre el mismo formato para la redacción de comunicados, plantilla o *template*, que incluye el logo de la CEPAL e información de contacto al pie de página.
- k. En lo posible, los comunicados deben tener una extensión máxima de una carilla, a espacio simple (letra Times New Roman, cuerpo 12). Sin embargo, en ciertos casos –como por ejemplo, informes muy importantes y extensos– pueden ampliarse, como máximo a dos carillas.



1. La utilización de letras especiales (negritas, subrayados, cursivas, mayúsculas, etc.) está definida por el manual de estilo de la Unidad.

2

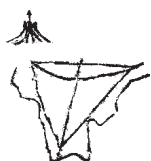
Campañas de envío de documentos y publicaciones



- a. Dicha Unidad también distribuye periódicamente, por correo normal o por mano, los últimos documentos e informes publicados por la CEPAL u otros organismos de la ONU. Estos se envían principalmente a colegios, instituciones, embajadas, universidades, ONG, y a algunos particulares que lo han solicitado expresamente.
- b. A las instituciones mencionadas, se les envía también por correo normal, toda nueva información sobre la ONU y organismos del sistema de Naciones Unidas: afiches, folletos, libros, informes de temas especiales, convocatorias a algún concurso, etc.
- c. Asimismo, envía mensualmente por correo casetes provenientes de la Radio Naciones Unidas a todas las emisoras de Chile, con programas sobre diversos temas.
- d. Cuando se trata de un evento importante sobre un tema muy específico (por ejemplo, una convocatoria para la Cumbre Mundial sobre el Agua), se envía un anuncio especial a todos los medios de comunicación e instituciones relacionadas con el tema. Para ello, se confeccionan listados, a partir de nuestras bases de datos normales, que incluyan sólo los medios y personas que nos interesan. Si no están en nuestras bases de datos, estos listados se confeccionan partiendo de cero, para lo cual se utiliza Internet, teléfono, fax y correo electrónico, entre otros.

3

Elaboración de entrevistas por parte de los Servicios de Información



- a. Es posible realizar entrevistas a funcionarios de la CEPAL sobre algún tema específico y ofrecerlas a los medios de comunicación. Estas entrevistas se realizan principalmente para el lanzamiento de los informes periódicos (*flagships*) más importantes y se concreta con el principal responsable de ese informe (Director de la División, Jefe de Unidad, o encargado específico de la publicación).
- b. Estas entrevistas se publican en el sitio web de la CEPAL y se autoriza su reproducción a los medios de comunicación interesados, citando la fuente.

4

Atención de solicitudes de periodistas



- a. La Unidad de Servicios de Información de la CEPAL atiende las solicitudes de los representantes de medios de comunicación de la región, ya sea por vía telefónica, escrita, e-mail o fax.
- b. Cuando se trata de solicitudes de entrevistas con expertos de la CEPAL sobre un tema específico, se deriva la consulta al experto más destacado que esté disponible. **ATENCIÓN:** La Secretaría Ejecutiva ha designado en cada División a los especialistas “autorizados” para hacer declaraciones en nombre de la CEPAL. No todos los funcionarios pueden realizar este tipo de declaraciones públicas, sobre todo si se trata de temas que no son de su especialidad. Los consultores no pueden hacer declaraciones en nombre de la CEPAL, salvo en casos excepcionales y expresamente autorizados por el Secretario Ejecutivo.
- c. Una vez definido el experto, consultar siempre primero con él (ella) si está disponible para atender la entrevista. La Unidad dispone de un listado de los expertos autorizados, que se actualiza por lo menos dos veces al año.

- d. Luego de concertada la entrevista, se hace un seguimiento de ésta para ver lo que finalmente fue publicado por el medio de comunicación.
- e. Para otro tipo de solicitudes de periodistas, información o datos sobre algún tema, se recurre siempre al último informe oficial disponible de la CEPAL, que generalmente está en el sitio web. Si es posible, se guía al periodista para que él mismo encuentre lo que necesita en nuestro sitio.

5

Atención de solicitudes de público en general



- a. La Unidad de Servicios de Información también realiza labores de “relaciones públicas” de la CEPAL. Para ello, atiende las consultas del público que desee información sobre la CEPAL o las Naciones Unidas. Esto incluye la entrega de material como libros o afiches a las personas que lo soliciten.
- b. Esta oficina se encarga de recibir y organizar visitas al edificio de la CEPAL, por parte de colegios, instituciones educativas, civiles, militares, gubernamentales y delegaciones internacionales, entre otras. Para esto existe un procedimiento definido que coordina estas actividades entre dicha Unidad, la Oficina de Seguridad de la CEPAL y la Sección de Servicios Generales.
- c. No se atiende ningún tipo de solicitud de carácter político, por ejemplo, peticiones de asilo, cartas al Secretario General de la ONU, o reclamos en contra de algún funcionario o en contra de alguna actividad específica de la CEPAL. Para estas solicitudes se remite la persona al área que corresponda, ya sea Secretaría Ejecutiva, asesor legal, sede de la ONU en Nueva York, u otro organismo de la ONU en Chile.

- d. Tampoco se autoriza el ingreso al edificio de la CEPAL de personas que lo visitan por otros motivos que los de recabar información sobre el organismo, por ejemplo, visitas inesperadas que deseen hablar con alguna autoridad de la CEPAL; personas que deseen fotografiar el edificio sin haber hecho cita previa; etc.

6

Administración de los contenidos del sitio web de la CEPAL



- a. A la Unidad de Servicios de Información le corresponde mantener permanentemente (es decir, actualizar y modificar) las siguientes páginas del sitio web de la CEPAL: Portada, Secretaría Ejecutiva y Centro de Prensa, con todos los productos incluidos en ellas.
- b. Para ello se ajusta a los parámetros definidos por la UDECI (Unidad de Desarrollo y Coordinación de Internet), utilizando el Sistema de Administración Descentralizada de Internet (SADE), vigente para toda la organización. Los procedimientos de ingreso y modificación de información son conocidos por algunos funcionarios de la Unidad (ver anexo específico).
- c. Toda modificación o ingreso de información al sitio web es aprobada previamente por el supervisor directo (Jefe de Prensa) y, en el caso de las páginas de la Portada y la Secretaría Ejecutiva, por el Secretario Ejecutivo, o quien él haya delegado para estos efectos.
- d. Sin perjuicio de lo anterior, la Unidad podrá reservarse el derecho de efectuar modificaciones al sitio web sin autorización previa, cuando la situación lo amerite y en ausencia de todos los supervisores y directivos mencionados.
- e. En ocasiones muy especiales, los Servicios de Información estarán encargados de organizar una transmisión de programas en la red (*webcast*) para

difundir archivos de multimedia, sobre todo videos, que sean de interés para el público. Para esto, se contratan los servicios de una empresa especializada en la preparación de programas (*webcast*), externa a la CEPAL, y se coordina con ellos los costos y procedimientos necesarios (ver anexo). Asimismo, la CEPAL cuenta con equipos para la realización de teleconferencias. A cargo de las especificaciones técnicas de estos equipos se encuentra la Sección de Servicios Generales (teléfono: 56-2-210 2115).

7

Recolección y archivo de recortes de prensa



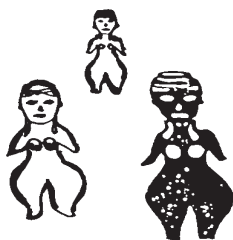
- a. Diariamente, la Unidad de Servicios de Información recolecta la mayor cantidad posible de artículos, notas de TV y radio que hayan sido publicados o emitidos, en cualquier medio de comunicación del mundo, en donde la CEPAL –o alguno de sus funcionarios– haya sido mencionado.
- b. Para ello rastrea vía Internet todas las noticias donde aparezca la CEPAL y utiliza todos los medios disponibles como buscadores, servicios de recortes de prensa o *clippings*, contactos vía e-mail, etc. Asimismo, dicha Unidad podrá contratar a alguna empresa externa a la CEPAL que preste este tipo de servicios.
- c. Los recortes de prensa son archivados en su formato original, si es posible. Se da preferencia al formato electrónico (escaneo de páginas o captura de ediciones de Internet), tratando de disminuir al máximo el almacenamiento de recortes en papel.
- d. Todas las noticias recolectadas son colocadas en una página especial de **Recortes de Prensa**, en la Intranet de la CEPAL, ordenadas cronológicamente. Para eventos especiales, como lanzamientos de informes, se colocan también en una página web especial, construida para estos

efectos. Además, cada noticia publicada en la Intranet tendrá su respaldo impreso en papel, que será guardado en archivadores catalogados apropiadamente (orden cronológico) en la Unidad.

- e. Todos los días se envía por bandeja un juego de documentos con copias impresas de todos los recortes de prensa publicados en las últimas horas a los siguientes funcionarios: Secretario Ejecutivo de la CEPAL, Secretario Ejecutivo Adjunto, Director de la División de Planificación de Programas y Operaciones (DPPO), y el Director de la División de Documentos y Publicaciones. Se incluye una carátula con un resumen que indique fecha, medio de publicación y tema en general de la publicación. En el caso de eventos y lanzamientos especiales, este juego de documentos se envía también a las personas responsables de ese evento en la División que corresponda, generalmente, al Director de la División o Jefe de Unidad.

8

Asuntos de la Sede de las Naciones Unidas (Nueva York)



- a. Como Servicio de Información de las Naciones Unidas en Chile (UNIS), a la Unidad le corresponde colaborar en todas las campañas que solicite el Departamento de Información Pública de la ONU (DPI) desde Nueva York.
- b. Esta colaboración se traduce especialmente en la difusión, vía electrónica y a través de la página web de la CEPAL, de los mensajes del Secretario General, en español e inglés (http://www.eclac.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/prensa/agrupadores_xml/aes123.xml&xsl=/prensa/agrupadores_xml/a22l.xsl&base=/prensa/tp1/top-bottom.xsl). Dado que estos mensajes son distribuidos directamente por el DPI a todos los medios de mayor importancia en el mundo, a la Unidad de Servicios de Información de la CEPAL le corresponde redistribuirlos entre los medios locales.

- c. Cuando los mensajes del Secretario General vienen solamente en inglés, se pregunta inmediatamente al DPI si enviarán una versión traducida al español. De haber una respuesta negativa, la Unidad puede traducir “extraoficialmente” el mensaje o utilizar una traducción al español de alguno de los Servicios de Información (UNIS) y Centros de Información (UNIC) de la ONU de la región, para después distribuirlo a los medios. En este caso, es importante que figure la mención de «Traducción no oficial.»
- d. En el caso de informes o comunicados de prensa especiales enviados por el DPI de Nueva York, y que tengan importancia para Chile y nuestra región, el jefe de los Servicios de Información de la CEPAL evalúa la mejor forma de difundirlos, vía comunicado de prensa de la CEPAL o sólo vía página web. Además, la Unidad debe coordinar esta difusión con la oficina de la ONU en Chile (Coordinador Residente del PNUD).
- e. En general, se presta colaboración al DPI en todos aquellos asuntos administrativos o de difusión en que ellos soliciten directamente nuestra ayuda.

9

Actividades de carácter administrativo

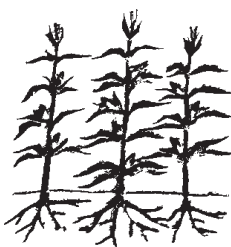


- a. Mensualmente, la Unidad de Servicios de Información de la CEPAL envía un informe escrito a la División de Planificación de Programas y Operaciones (DPPO), en donde se detallan las principales actividades de la oficina: número de comunicados enviados; número de campañas de cartas o de otro tipo de información enviadas; número de entrevistas concertadas con funcionarios de la CEPAL; número de recortes de prensa encontrados; visitas al edificio, etc.
- b. De igual manera, cada mes se envía un informe escrito al Departamento de Información Pública de Nueva York (DPI) detallando en un formulario destinado a tal efecto,

los eventos y campañas de prensa organizados por los Servicios de Información de la CEPAL durante ese período.

10

Actividades y eventos especiales



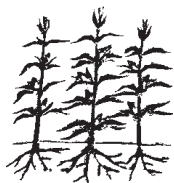
a. **Lanzamiento de Informes Periódicos Institucionales (Flagships):**

La CEPAL emite seis informes periódicos al año, sobre los diversos temas que estudia la institución y que resumen la situación de las condiciones económicas y sociales más relevantes de sus países miembros durante el período analizado. Para la presentación de cada uno de estos informes, la Unidad de Servicios de Información de la CEPAL realiza las siguientes tareas **de manera general:**

- i. Emite un comunicado de prensa convocatorio una semana antes y otro –recordatorio– un día antes.
- ii. En la mayoría de los casos, se emite uno (o más) comunicado(s) sobre el tema de fondo el mismo día del lanzamiento, con los principales datos del informe (máximo dos páginas; puede incluir un gráfico o cuadro).
- iii. Verifica especialmente que los comunicados lleguen a las agencias UPI y ORBE (en Chile), para que ellas los incluyan en su pauta diaria.
- iv. Varios de los informes periódicos se lanzan con el formato de una Conferencia de Prensa, donde los periodistas son los principales invitados.
- v. En la sala del lanzamiento se entregan los siguientes documentos: informe escrito, presentación del Secretario Ejecutivo de la CEPAL (generalmente realizada en PowerPoint), copia del (o los) comunicado(s) de prensa sobre el tema de fondo.

- vi. Todo debe estar disponible en el sitio web de la CEPAL una hora después del comienzo de la Conferencia de Prensa. Los responsables de publicar los textos del informe en el sitio web son los puntos focales o personas designadas de la División encargada del informe. La Unidad de Servicios de Información difunde en el sitio web sólo los comunicados de prensa y las presentaciones del Secretario Ejecutivo.
- vii. Se pueden entregar copias embargadas de algunos informes con unas horas de anticipación sólo a algunos medios de comunicación seleccionados, en especial a las agencias de noticias. A diarios vespertinos, como La Segunda (en Chile), también se les puede entregar algunas horas antes de la Conferencia de Prensa. **Todas estas copias deben incluir una etiqueta (en papel) o aviso (en e-mail) muy destacado, con grandes letras, en donde se indique la fecha y hora del embargo del documento.**
- viii. Un día antes del lanzamiento se envían por e-mail los archivos del documento principal a todos los Directores de las oficinas nacionales y sedes subregionales de la CEPAL. **El Director de la División de Documentos y Publicaciones de la CEPAL (DDP) es el responsable de esta tarea.** La presentación del Secretario Ejecutivo también debe ser enviada a estos lugares, pero dado que generalmente sólo está terminada minutos antes de la Conferencia de Prensa, es la propia Oficina del Secretario Ejecutivo (su secretaria o asistente) la encargada de transmitir ese archivo a las oficinas nacionales y sedes subregionales.
- ix. En la sala de la Conferencia de Prensa se verifica la asistencia de los medios de comunicación. Luego, se envía al Secretario Ejecutivo un listado de los medios que asistieron a ella.

- x. **NOTA GENERAL.** Como referencia, antes de cada lanzamiento, los textos de los informes son trabajados y circulados de acuerdo al siguiente orden: la División responsable envía sus borradores finales a la División de Documentos y Publicaciones (DDP), donde son editados y traducidos a otro idioma, en el caso que corresponda (teléfonos de la DDP: 56-2-210 2053/2075). Luego, los textos finales se retornan a la División responsable para una última revisión. Finalmente, el Director de la División autora del documento es la persona encargada de enviar de vuelta a la DDP, con su aprobación final, la versión definitiva del informe, la que a partir de ese momento no podrá sufrir ningún otro tipo de modificación.



- b. **Fechas de lanzamiento de los Informes Periódicos Institucionales (*Flagships*)**
- i. **Anuario estadístico:** Febrero o marzo de cada año. A diferencia de otros informes periódicos, sólo se publica electrónicamente; no se realizan comunicados ni conferencias de prensa.
- ii. **Balance preliminar de las economías de América Latina y el Caribe:** Mediados de diciembre de cada año. Además de las tareas generales descritas en la sección a), en la sala donde se realiza la Conferencia de Prensa se entrega, en ocasiones, a los periodistas una hoja anexa al informe con una tabla de cifras de proyecciones de Producto Interno Bruto (PIB) de todos los países abarcados en el documento (siempre y cuando estos datos no hayan sido incluidos en el informe mismo). Esta tabla es entregada por la División responsable del informe a los Servicios de Información, por lo menos un día antes de su lanzamiento y debe tener la aprobación directa del Director de esa División, y no de cualquier funcionario o experto.

- iii. **Estudio económico de América Latina y el Caribe:** Entre julio y septiembre de cada año. Se acostumbra presentarlo primero con el título de *Situación y perspectivas. Estudio económico de América Latina y el Caribe*, que constituye un adelanto o resumen del informe final que se entrega normalmente un mes después. Si bien es sólo un resumen, por orden del Secretario Ejecutivo de la CEPAL, todos sus capítulos deben ser ingresados al sitio web durante la Conferencia de Prensa en el día de su lanzamiento. Cuando se emite el informe definitivo (un mes después, próximamente), no se hace ningún tipo de difusión de prensa. Al igual que en el **Balance preliminar**, se entrega a los periodistas una tabla de los países analizados en el informe con las cifras de PIB actualizadas y aprobadas directamente por el Director de la División responsable, siempre que no haya sido incluida en el informe mismo.
- iv. **La inversión extranjera en América Latina y el Caribe:** Fecha variable, entre enero y mayo de cada año. A diferencia de otros informes periódicos, este estudio debe ser publicado al mismo tiempo en español e inglés.
- v. **Panorama social de América Latina:** Fecha variable, entre junio y noviembre de cada año. Se acostumbra publicar primero una *Síntesis*, que resume los principales contenidos del informe, cuyos archivos también deben ser ingresados al sitio web por el punto focal de la División responsable. El documento definitivo aparece aproximadamente un mes después, y para su lanzamiento no se hace ningún tipo de difusión de prensa.
- vi. **Panorama de la inserción internacional de América Latina y el Caribe:** Entre enero y marzo de cada año.



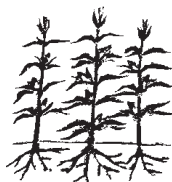
c. **Período de Sesiones**

Cada dos años, la CEPAL realiza su período de sesiones, la reunión más importante en la que se evalúa el programa de trabajo de la Comisión y se formula el que estará vigente para los próximos dos años. Se realiza en general en los meses de abril o mayo. La Unidad de Servicios de Información colabora en su preparación, coordinando con la Secretaría Ejecutiva y la Secretaría de la Comisión todos los aspectos relativos a la difusión que tendrá el evento.

- i. En cada período de sesiones la CEPAL expone un documento principal, sobre el cual se realizan varios importantes comunicados de prensa (según los temas que trate), los cuales son presentados a los medios durante los días del evento.
- ii. Previamente, se debe enviar un comunicado de prensa convocando a la reunión con un par de semanas de anticipación y otro –recordatorio– durante la misma semana que comienza el evento.
- iii. Generalmente, un representante de la Unidad asiste al lugar donde se realiza el período de sesiones. Su labor es coordinar –con los organizadores locales– la distribución de la información que genera el evento a la prensa asistente y elaborar los comunicados de prensa que sean necesarios sobre los nuevos acontecimientos que sucedan en las reuniones.
- iv. Todos los comunicados del período de sesiones, tanto los preparados con anterioridad como los surgidos desde el lugar mismo de la reunión, son enviados desde los Servicios de Información en Santiago de Chile a todos los medios de la región, utilizando su sistema habitual de despacho.
- v. Además, la Unidad se encarga de preparar una página especial en el sitio web de la CEPAL donde se van ingresando todos los documentos del

evento, así como los comunicados de prensa y cualquier otro tipo de información relevante. Estos documentos y comunicados deberán estar disponibles en la web de manera simultánea a su presentación física en el lugar de realización del evento. Para ello es fundamental mantener una coordinación permanente entre la Unidad en Santiago y los representantes de la CEPAL encargados de la organización de la reunión, en el lugar en que se encuentren (vía telefónica y vía e-mail, principalmente).

- vi. Cualquier petición de la prensa referida a los temas del período de sesiones, antes, durante y después del evento, deberá ser centralizada a través de los Servicios de Información en Santiago y referida a los encargados pertinentes en el momento adecuado, lo cual se debe coordinar con el lugar de realización del evento.

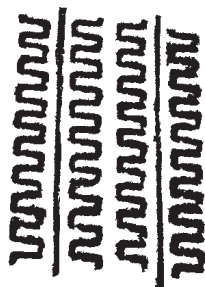


d. **Conferencias y cumbres regionales:**

- i. Cuando la CEPAL es anfitriona u organizadora de alguna conferencia o cumbre regional importante, la Unidad de Servicios de Información presta su apoyo en la difusión del evento emitiendo los comunicados de prensa que sean necesarios. También se prepara una página especial en el sitio web de la CEPAL en donde se ingresa toda la información relevante de la reunión, incluyendo un enlace a su sitio web oficial, si es que éste pertenece a otra institución que no es la CEPAL.
- ii. Para asuntos logísticos de la reunión como información de hoteles, vuelos, etc., se debe contactar con la persona encargada de la Secretaría de la Comisión de la CEPAL (teléfono: 56-2- 2102673) y con la Unidad de Conferencias de la CEPAL (teléfono: 56-2-2102667).

11

Administración de páginas en la Intranet de la CEPAL



- a. Además de la página de **Recortes de Prensa**, ya mencionada en el punto 7 de este manual, a la Unidad de Servicios de Información le corresponde mantener y actualizar permanentemente otras páginas del sitio web de la Intranet de la CEPAL.
- b. **Titulares del Día:** Cada mañana se hace una selección de noticias relevantes para el trabajo de los funcionarios de esta Comisión y se publican en la Intranet. Las noticias se rescatan de los servicios de Agencias que la CEPAL tiene contratados en la actualidad (Reuters y EFE) y, eventualmente en el caso de falla técnica en la recepción de estos servicios, de páginas de noticias conocidas de Internet. Véase el anexo en el que se describe el procedimiento a seguir.
- c. La recepción de los servicios de las **Agencias de Noticias** (EFE y Reuters) que también están en la Intranet son de exclusiva responsabilidad de la Sección de Información Electrónica. La Unidad sólo verifica diariamente su correcto funcionamiento y reporta a la Sección de Información Electrónica si se detecta algún problema.
- d. Asimismo, a esta oficina le corresponde mantener y actualizar la página del **Grupo de los Jueves**, que se reúne periódicamente para escuchar la exposición de algún experto internacional o local sobre un tema de interés para la labor de la CEPAL. Esta página incluye una carátula, una invitación a cada reunión en donde se detallan los datos del conferencista y se adjuntan los documentos de referencia, y una página de archivo en donde se van guardando los documentos de las reuniones pasadas.

12

Entrega de noticias al Secretario Ejecutivo y Divisiones



- a. Todas las mañanas, a primera hora, los Servicios de Información realizan una selección de las noticias más relevantes del mundo en las últimas 24 horas que se entregan directamente a la oficina del Secretario Ejecutivo, oficina de la Secretaría Ejecutiva Adjunta (en un dossier) y Directores de Divisiones y oficiales a cargo (por e-mail).
- b. Las noticias pueden obtenerse de nuestros servicios de Agencias contratados (EFE y Reuters) que se encuentran en Intranet y en los principales diarios de la región, o en su defecto, de cualquier página de noticias confiable en Internet.
- c. La idea es darle al Secretario Ejecutivo un panorama de lo que está sucediendo principalmente en la región y en los países con los cuales la CEPAL tiene mayor relación. Pueden ser acontecimientos económicos, políticos o sociales, elegidos según un criterio periodístico y de acuerdo a los intereses personales del Secretario Ejecutivo. Un número promedio adecuado de noticias es alrededor de cinco a diez, aunque este número puede variar dependiendo de lo noticioso que sea un día en particular.
- d. Cuando el Secretario Ejecutivo se encuentra fuera de Chile, se coordina con su secretaria (teléfonos: 56-2-2102440/2554) el envío de estas noticias por fax. En este caso, debido a su costo, el número de noticias a enviar debiera ser mucho menor.
- e. En ocasiones especiales el Secretario Ejecutivo puede pedir a la Unidad el envío de noticias sobre un tema específico, en cuyo caso se hacen los esfuerzos necesarios para responder a su solicitud con precisión y prontitud.

13

Campañas de envío de columnas de opinión



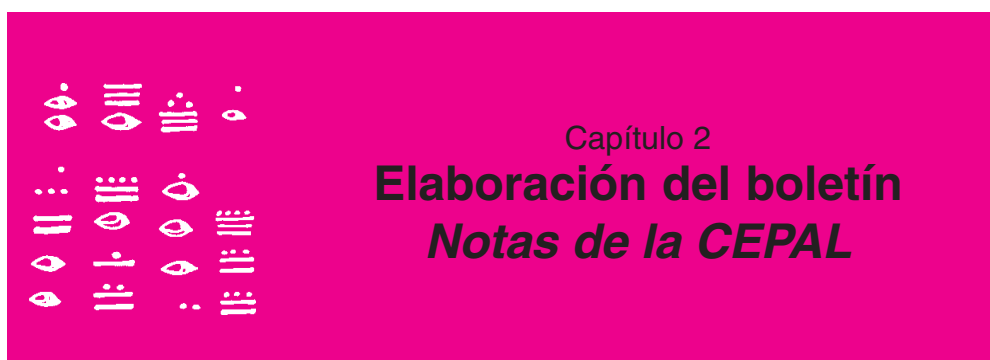
- a. A la Unidad de Servicios de Información le corresponderá también organizar campañas de envío de columnas de opinión del Secretario Ejecutivo de la CEPAL a algunos medios de comunicación específicos de la región.
- b. De acuerdo a las preferencias indicadas por el Secretario Ejecutivo y el Jefe de los Servicios de Información, se envían estas columnas vía e-mail o fax a los medios que hayan sido elegidos, según el tema tratado en la columna. La Unidad dispone de listados de contactos en las áreas editoriales de prácticamente todos los medios de comunicación de la región y de allí se toman los nombres a los cuales se mandará la columna. Estos listados se revisan y actualizan cada vez que se publica un columna.
- c. Luego de enviar la columna en la fecha acordada se confirma telefónicamente su recepción y posible fecha de publicación. En los días siguientes, se hace un seguimiento permanente a estos medios, verificando –siempre telefónicamente– la publicación o rechazo de la columna.
- d. Tras algunos días, se entrega un informe detallado a la Secretaría Ejecutiva con los nombres de los medios de prensa que publicaron la columna y sus fechas de publicación.
- e. Una vez transcurrido el plazo estipulado para su publicación, generalmente siete días, la columna se ingresa al sitio web de la CEPAL.

14

Administración del archivo de videos



- a. La Unidad posee un extenso archivo de cintas de video (generalmente en formato VHS) sobre temas relevantes a la ONU, la CEPAL y otras agencias y organismos de las Naciones Unidas.
- b. Estos videos se reciben periódicamente de la sede en Nueva York, o desde alguna oficina de la Organización, o de la misma CEPAL.
- c. Todos los videos son catalogados y debidamente identificados para su archivo. Se ingresan en una base de datos, que es mantenida y actualizada permanentemente por la secretaria de los Servicios de Información.
- d. Este listado está a disposición del público en general y de los funcionarios de la CEPAL, quienes previa identificación y llenado de un formulario especial de solicitud similar al de una biblioteca, podrán llevarse en préstamo la copia deseada a sus domicilios por un plazo fijo, claramente estipulado en el documento "Catálogo de Videos", en posesión de la secretaria de la Unidad.



- Las *Notas de la CEPAL* es un informativo impreso tamaño carta editado por los Servicios de Información cada dos meses (enero, marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre), en español e inglés simultáneamente.
- Puede tener una extensión de 8 (edición normal) ó 12 páginas (edición especial). Incluye siempre temas de reciente aparición en la CEPAL, que sean de interés público.
- Se realizan por los menos dos ediciones especiales al año: una trata sobre el informe *Balance preliminar de las economías de América Latina y el Caribe* (enero), y la otra puede referirse a alguno de los otros informes periódicos publicados por la CEPAL.
- El editor(a) de las Notas confecciona una pauta de temas para cada edición, que debe ser aprobada por el Secretario Ejecutivo.
- Cada edición normal de las *Notas de la CEPAL* posee las siguientes secciones:
 - o Artículo 1
 - o Artículo 2
 - o Columna de opinión

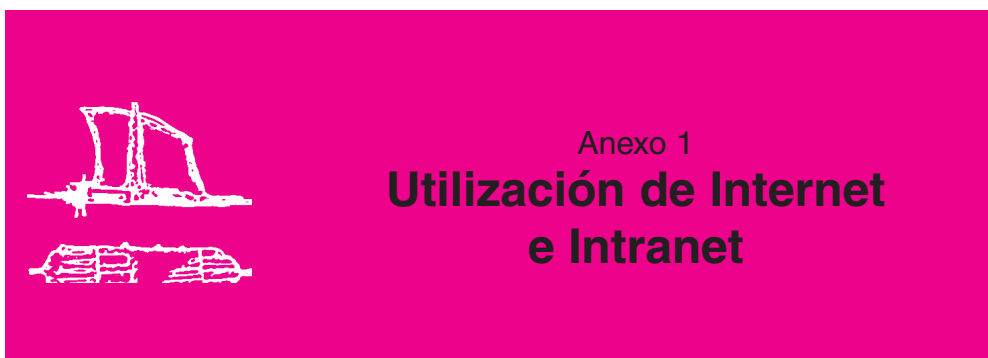


- o Precisiones. Artículo escrito por algún experto de la CEPAL sobre un tema relevante de reciente aparición.
 - o Indicadores. Página con gráficos o cuadros con cifras de la CEPAL de reciente aparición.
 - o Artículo 3
 - o Lista de publicaciones recientes de la CEPAL
 - o Calendario de eventos de la CEPAL.
- Cada edición especial de las *Notas de la CEPAL* (12 págs.) posee las siguientes secciones:
 - o Artículo 1
 - o Columna de opinión
 - o Artículo 2
 - o Recuadro 1
 - o Artículo 3
 - o Artículo 4
 - o Recuadro 2
 - o Apéndice Estadístico. Página con cuadros o gráficos con cifras de la CEPAL
 - o Lista de publicaciones recientes de la CEPAL
 - o Calendario de eventos de la CEPAL.
 - Una vez que todos los textos de las Notas han sido editados y corregidos se envían a un diagramador externo a la CEPAL, que da la forma definitiva al informativo. La coordinación permanente con este profesional durante la edición y ajuste de los textos e imágenes es fundamental.
 - El responsable de todo el proceso de edición y de la definición de las versiones finales de los textos es el Jefe de Prensa.

- Los plazos de entrega de cada uno de los textos son los siguientes:
 - La Unidad de Servicios de Información entrega al diagramador los textos finales con dos semanas de anticipación a la fecha de publicación del informativo.
 - Durante un lapso de siete días, el diagramador coordina con la Unidad diferentes versiones del informativo, enviando tantas pruebas como sean necesarias para corregir posibles errores.
 - El diagramador entrega la versión final del documento, aprobada por dicha Unidad, a la División de Documentos y Publicaciones de la CEPAL (DDP) cinco días antes de su fecha de publicación.
- Las versiones finales del informativo son entregadas por el diagramador a los Servicios de Información **en formato pdf**, en español e inglés. Paralelamente, imprime las películas que son enviadas después a la imprenta (DDP).
- Los pdf definitivos son ingresados al sitio web de la CEPAL, en el Centro de Prensa, y se envía una alerta por e-mail a todos los contactos en los medios de comunicación para avisar que la nueva edición de las *Notas de la CEPAL* ya está disponible en Internet.
- Un par de semanas después, cuando las Notas ya estén impresas en papel, se envían nuevamente por correo normal a toda la lista de contactos. La entrega se realiza de la siguiente manera:
 - La mayor parte de la distribución la realiza la Unidad de Distribución de Documentos de la DDP (teléfono: 56-2-2102046), con sus propios listados. Los Servicios de Información de la CEPAL deben informar a la Unidad de Distribución de cualquier cambio en estos listados.



- o Además, los Servicios de Información mantienen su propia lista de distribución especial, con destinatarios diferentes a los de la Unidad de Distribución de la DDP (en especial, medios de comunicación).



Ingreso y actualización de información en Internet (sitio web de la CEPAL)



El ingreso, administración y actualización del sitio web de la CEPAL se rige bajo un sistema de “administración descentralizada” (SADE), creado y definido por la Unidad de Desarrollo y Coordinación de Internet (UDECI).

La idea del SADE es que cada División o Unidad de la CEPAL designa a una persona encargada de administrar los contenidos de su División o Unidad en el web –conocida como “punto focal”–, con total autonomía. Por supuesto, todos los puntos focales de la CEPAL deben estar en permanente contacto y coordinación entre sí y con los miembros de la UDECI.

En el caso de algún problema o dificultad para definir algún procedimiento relacionado con la web, el Jefe de la UDECI, o su reemplazante oficial debidamente nombrado, es el único autorizado para decidir el camino a seguir.

Según definición de la Secretaría Ejecutiva, la CEPAL ha adoptado una política de “puertas abiertas” en relación a Internet. Esto significa que todas las publicaciones y documentos que edita la Comisión deberán estar disponibles en forma íntegra en la web, para que puedan ser descargados por cualquier persona. Asimismo, la CEPAL debe facilitar a los usuarios del sitio web el acceso a toda la información que en él se encuentra de la manera más “amigable” posible. Para ello se han establecido motores de búsqueda –entre otros

recursos computacionales– que permiten encontrar información utilizando varios parámetros. Por ejemplo, el Centro de Prensa posee un motor de búsqueda propio que permite encontrar comunicados de prensa de manera muy expedita.

Para administrar las páginas que le corresponden (Portada de la CEPAL, Secretaría Ejecutiva y Centro de Prensa), la Unidad de Servicios de Información de la CEPAL posee las claves y los recursos computacionales o programas necesarios para hacerlo. Estos son de conocimiento del encargado oficial de esta tarea, o de su reemplazante autorizado en caso de ausencia.

Siguiendo las directrices de la UDECI, los programas computacionales más utilizados para administrar el sitio web de la CEPAL son:

- Microsoft Explorer (o Netscape): navegador de Internet.
- Microsoft Front Page: creador de páginas web a través del formato HTML.
- Microsoft Word: procesador de texto.
- Adobe Acrobat: para crear archivos de extensión pdf (más livianos y de mejor lectura que los archivos Word).
- Microsoft PowerPoint: para trabajar en presentaciones.
- Microsoft Image Composer: para tratar y crear imágenes en formato jpg o gif.
- Scanner: para digitalizar imágenes (en la CEPAL se utiliza preferentemente la marca Hewlett Packard, HP).

Por norma, todos los archivos de texto que se instalan en la web deben ir en formato **pdf** (Adobe Acrobat), ya que son de menor tamaño, tienen una mejor presentación gráfica, lo que permite una mejor lectura. Su uso se ha masificado a nivel mundial, y es fácil conseguir el programa si una

persona no lo tiene, ya que es gratis en Internet, y dificulta su alteración fraudulenta por terceros.

Las imágenes deben ser ingresadas a la web en formato **jpg** o **gif** de baja resolución, a fin de que tengan bajo peso, siguiendo los tamaños definidos por la UDECI para cada tipo de producto de la web (comunicado de prensa, noticia, página especial, portada del sitio, etc.).

En ocasiones muy especiales, la oficina de prensa estará encargada de organizar una transmisión a través de la red (*webcast*) para difundir archivos de multimedia, sobre todo videos, que sean de interés para el público. Para ello se contrata a una empresa externa que tenga los recursos computacionales para difundir estos archivos por Internet. En coordinación con la UDECI y la Sección de Servicios Generales, quienes negocian el costo y el tipo de contrato que tendrá el servicio, la Unidad de Servicios de Información se encarga de colocar un enlace en el sitio web de la CEPAL al sitio de esta empresa externa, donde está instalado el archivo que se desea mostrar al público (video). Esta empresa se encarga de grabar en video el evento y después digitalizarlo para su transmisión por Internet.

Los Servicios de Información de la CEPAL deben verificar permanentemente que la transmisión en la red esté funcionando correctamente por el período que ha sido contratado (generalmente una o dos semanas, dependiendo del costo), con la calidad de imagen adecuada y un acceso expedito desde cualquier computador. Si se detecta alguna falla, se debe avisar directamente a la empresa proveedora del servicio, para que sea solucionada inmediatamente.

La administración de los contenidos de las páginas que la Unidad posee en la Intranet de la CEPAL se realiza de una manera diferente al sitio web de la CEPAL.

Las páginas Titulares del Día, Recortes de Prensa y Grupo de los Jueves son básicamente páginas construidas en lenguaje HTML, mediante el programa Front Page. Los archivos de noticias y documentos pueden incluirse en estas páginas en formato **pdf** (Acrobat), **doc** (Word) o **html**,

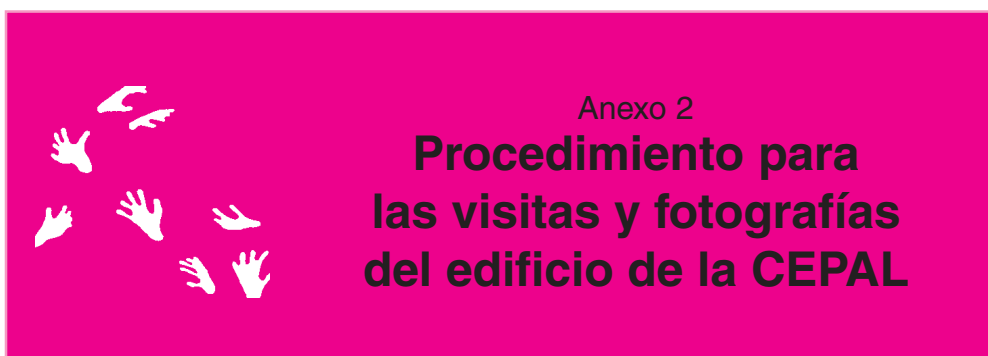


**Ingreso y
actualización de
información en
la Intranet de la
CEPAL**

aunque es preferible el formato pdf para disminuir el peso y dificultar su manipulación por terceros.

No es recomendable instalar enlaces directos a sitios de Internet, en especial en las páginas Titulares del Día y Recortes de Prensa, ya que estas direcciones (url) pierden vigencia con rapidez, en la medida que los sitios originales actualizan sus páginas. Para evitar ese problema, el programa Adobe Acrobat posee una función que permite rescatar páginas de Internet directamente y guardarlas como archivos **pdf**, lo que asegura su permanencia en el tiempo.

Una vez construidas las páginas que se desee modificar en la Intranet, deben transferirse al sistema central de la CEPAL para que queden disponibles para todos los funcionarios. Este procedimiento se realiza mediante el programa FTP (File Transfer Protocol), que permite enviar directamente cualquier tipo de archivos de un computador a otro, o de un computador a un servidor . Para poder utilizar este protocolo FTP la persona debe haber sido autorizada previamente y debe poseer una cuenta personal. Esta autorización se obtiene en la Sección de Información Electrónica, que es la encargada de la administración general de Intranet. Sus funcionarios asignan las autorizaciones respectivas para que cada persona pueda acceder vía FTP sólo a las páginas que le corresponde modificar al interior de la Intranet (para evitar intromisiones y errores).



Solicitudes de visita



Las solicitudes de visita deben hacerse a la Unidad de Servicios de Información de la CEPAL, al e-mail dpisantiago@eclac.cl o al teléfono de la oficina (56-2) 210-2380.

En el caso de grupos, tendrán que pedir la visita por carta con la siguiente información: entidad, propósito, identidad y datos del profesor o responsable del grupo. Tienen que hacer la solicitud con una semana o cinco días hábiles de anticipación. Si llegan en grupo, será suficiente tener los datos de carné de identidad o pasaporte de una persona a cargo, pero se requieren los nombres de todos los visitantes.

En el caso de los grupos, se coordina una presentación, charla o visita a la biblioteca. El horario depende de la disponibilidad de las salas de conferencia y de quiénes estén a cargo de la charla.

Si las visitas llegan individualmente son necesarios los datos de cada persona.

Los plazos de aviso se pueden ajustar en casos especiales, como de oficiales extranjeros con tiempo limitado en el país, siempre y cuando el personal de la CEPAL pueda acomodarlos y no coincida con otras actividades.

Después de coordinar la hora y verificar que no coincida con otras actividades, los datos se envían por e-mail al Jefe de Seguridad y al e-mail general de Seguridad, con copia al Jefe de la Sección de Servicios Generales, con la fecha y hora de la visita, y la lista de los visitantes.

En caso de alerta, no se permite el acceso de taxis al recinto de la CEPAL.

Horarios de Visitas



Consultar horarios disponibles con la Unidad de Servicios de Información.

Fotografías del edificio de la CEPAL

Las instrucciones para tomar fotografías tienen que ser difundidas a todos los grupos de visitantes que vienen a la CEPAL, incluyendo participantes en conferencias y talleres.

Está permitido fotografiar:

- Entrada principal (incluye las ventanas del núcleo).
- Salas de conferencia.
- Símbolos del progreso del Caracol.
- Jardines (laguna, banderas, etc.) siempre y cuando no muestren los perímetros de la CEPAL.

No está permitido fotografiar:

- Todo el perímetro donde termina el edificio.
- Imágenes desde El Mirador del Caracol.
- Oficinas o espacios de trabajo particular.
- Instalaciones técnicas.
- Subterráneos.
- Talleres.

Unidad de Servicios de Información CEPAL
Santiago de Chile
www.eclac.cl/prensa
dpisantiago@eclac.cl
Teléfonos: (56-2) 2102380 / 2149 / 2000
Fax: (56-2) 2281947