



**Comité de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias  
Comité de Obstáculos Técnicos al Comercio**

**ENCUESTA A LOS USUARIOS DE EPING**

**RESUMEN DE LAS RESPUESTAS**

El presente documento, elaborado por la Secretaría de la OMC, contiene un resumen de las respuestas a la encuesta sobre el sistema ePing.

**1 ANTECEDENTES**

1.1. En el marco del Séptimo Examen Trienal, finalizado en diciembre de 2015, el Comité OTC solicitó a la Secretaría que creara, en cooperación con otras organizaciones, un sistema de alerta en línea que diera a conocer las notificaciones OTC.<sup>1</sup> La Secretaría de la OMC aunó fuerzas con el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales (DAES) de las Naciones Unidas y con el Centro de Comercio Internacional (ITC) para desarrollar y mantener un nuevo sistema de aviso de notificaciones MSF y OTC denominado ePing.<sup>2</sup> La versión del sistema disponible para el público fue inaugurada durante la reunión del Comité OTC celebrada en noviembre de 2016.

1.2. El servicio ePing de aviso por correo electrónico envía a los usuarios registrados las notificaciones MSF y OTC que son de su particular interés, por ejemplo porque las medidas notificadas afectan a sus productos o sus mercados de exportación.<sup>3</sup> El sistema también ofrece otras funciones, como la herramienta de gestión para los servicios nacionales de información y los foros de debate, para facilitar el diálogo entre las partes interesadas de los sectores público y privado y abordar así los problemas comerciales en una etapa temprana.

1.3. Desde que el servicio ePing se puso en funcionamiento, las tres organizaciones asociadas han participado en una serie de actividades de capacitación y divulgación, al tiempo que han seguido trabajando en el mantenimiento y perfeccionamiento del sistema.

1.4. En febrero de 2017 se llevó a cabo una encuesta en línea para conocer las primeras impresiones de los usuarios y determinar posibilidades de mejora o extensión de los servicios prestados. La encuesta se envió a todos los usuarios registrados de ePing, que en ese momento eran 1.635.<sup>4</sup> Se recibieron las respuestas de 338 usuarios de 78 países/territorios (21% del total).

1.5. En la sección 2 se resumen las principales cuestiones señaladas en las respuestas, y en la sección 3 se ofrecen más detalles y datos estadísticos sobre las respuestas concretas que se recibieron para cada pregunta.

<sup>1</sup> Séptimo Examen Trienal del Funcionamiento y Aplicación del Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (documento G/TBT/37, párrafo 5.12.d).

<sup>2</sup> [www.epingalert.org/es](http://www.epingalert.org/es).

<sup>3</sup> Los datos sobre las notificaciones MSF y OTC se obtienen de los sistemas de gestión de la información sobre MSF y OTC utilizando una fuente de datos XML (<http://spsims.wto.org/es/> y <http://tbtims.wto.org/es/>).

<sup>4</sup> A fecha de 30 de junio de 2017, ePing contaba con 2.292 usuarios registrados.

---

## **2 RESUMEN DE LAS PRINCIPALES CUESTIONES SEÑALADAS**

### **2.1 Los usuarios aprecian los avisos personalizados de ePing**

2.1. Los resultados de la encuesta indican que los usuarios valoran muy positivamente la recepción personalizada y oportuna de avisos, así como la sencilla configuración de ePing. Los avisos facilitan a los servicios de información la gestión de las notificaciones entrantes y la comunicación con sus partes interesadas. También permiten que otros funcionarios gubernamentales y las partes interesadas del sector privado, especialmente las pyme, se enteren oportunamente de las notificaciones que más les interesan, sin tener que esperar a que la información haya sido procesada y transmitida por los servicios de información o las asociaciones sectoriales.

### **2.2 Se necesita recibir más formación para navegar por el sistema, en particular para utilizar la herramienta de gestión para los servicios nacionales de información**

2.2. Los usuarios indican que desearían recibir más ayuda para utilizar el sistema. Algunos sugieren más formación en línea, en particular una guía resumida, mientras que otros prefieren la formación presencial. Aunque las tres organizaciones asociadas ya han impartido una serie de sesiones de formación sobre ePing, es necesario que se realicen más actividades formativas y de divulgación, a fin de ayudar a los usuarios actuales y de atraer a otros nuevos. Además, es necesario actualizar y mejorar la guía de usuario para tener en cuenta las modificaciones más recientes del sistema.

2.3. Además de las funciones de aviso y de búsqueda de notificaciones MSF y OTC, el sistema ePing incluye una herramienta de gestión para los servicios nacionales de información, que puede ofrecer notables mejoras en términos de eficiencia y facilitar el intercambio de información y la realización de consultas en el ámbito nacional. Sin embargo, esta herramienta no ha sido muy utilizada. Es necesario que las organizaciones asociadas sigan en contacto con los servicios de información para dar a conocer las funciones de esta herramienta creada exclusivamente para ellos, y les den la formación que corresponde.<sup>5</sup> A su vez, las observaciones de los servicios de información también pueden ayudar a mejorar esta herramienta.

### **2.3 La importancia de traducir los documentos para mejorar la comunicación en todo el mundo y en el contexto nacional**

2.4. Con respecto a los idiomas, algunos usuarios destacan la importancia de tener acceso, no solo a los textos completos de los reglamentos notificados, sino también a sus traducciones al inglés. Aunque el sistema ePing no ofrece servicio de traducción, los usuarios lo pueden utilizar como foro para el intercambio de traducciones no oficiales. Otros usuarios desearían que el sistema funcionara en su idioma nacional. Si bien los idiomas de la interfaz siguen siendo el inglés, el francés y el español, los usuarios pueden utilizar su propio idioma para intercambiar ficheros o para comunicarse a través de los foros nacionales de debate.

### **2.4 Mejoras propuestas para satisfacer las necesidades de los usuarios**

2.5. Propuestas de los usuarios para mejorar o ampliar el sistema:

- mejorar la herramienta de gestión para los servicios nacionales de información a fin de que permita monitorizar mejor los perfiles/preferencias de los usuarios nacionales;
- habilitar una función de avisos de notificaciones en los teléfonos en forma de SMS;
- mejorar la integración técnica de ePing con otros sitios web o sistemas nacionales;
- habilitar ePing en el idioma local;

---

<sup>5</sup> En función de las disposiciones internas de los Miembros, esta herramienta puede ser utilizada por el servicio de información y/o por el organismo encargado de la notificación.

- introducir además avisos de los documentos, los órdenes del día y las fechas de las reuniones de los Comités MSF y OTC;
- introducir además avisos de otras notificaciones de la OMC y de actividades de asistencia técnica previstas;
- enviar avisos cuando se aprueben los reglamentos propuestos<sup>6</sup>;
- mejorar las búsquedas y los avisos referentes a productos, velando por que todas las notificaciones incluyan el código ICS o el código del SA, y/o introduciendo sectoriales, de categorías de productos<sup>7</sup>;
- incluir un foro de debate general, distinto de los foros sobre notificaciones específicas.

2.6. Las agencias asociadas evaluarán estas propuestas y consultarán a los Miembros, según sea necesario, a fin de seguir mejorando el sistema.

## **2.5 Iniciativas complementarias que cabe adoptar para sacar el máximo provecho del sistema ePing**

2.7. Resulta alentador que los usuarios hayan reaccionado al recibir avisos de su interés particular; por ejemplo, han buscado información, contactado con funcionarios gubernamentales o con partes interesadas del sector privado o formulado observaciones. Sin embargo, tal como también señalan los usuarios, para sacar el máximo provecho de los servicios que ofrece ePing son necesarias otras condiciones: conocimiento de los derechos y obligaciones que establecen los Acuerdos MSF y OTC, cumplimiento por parte de todos los Miembros de sus obligaciones de notificación, mecanismos nacionales eficaces en materia de coordinación/consulta, y participación activa en los Comités MSF y OTC. Si en las notificaciones se omite información, si los exportadores no saben cómo encauzar sus preocupaciones o si un Miembro no participa en las reuniones de los Comités MSF y OTC, la herramienta en sí aportará pocas ventajas. Por tanto, los programas de formación sobre ePing deben ir acompañados de iniciativas nacionales y de asistencia técnica en esas esferas complementarias.

2.8. De las respuestas a la encuesta se deduce que ePing resuelve carencias en términos de acceso oportuno a la información sobre la evolución de las prescripciones en materia de MSF y OTC. La Secretaría de la OMC seguirá colaborando estrechamente con el DAES y con el ITC a fin de garantizar el correcto funcionamiento y la sostenibilidad del sistema, de ofrecer actividades de formación y divulgación y, si los recursos lo permiten, de introducir nuevas mejoras en el sistema.

2.9. Esta primera encuesta se llevó a cabo tres meses después de la puesta en funcionamiento oficial del sistema, cuando algunos usuarios apenas se estaban familiarizando con sus funciones (si bien, durante la fase de pruebas ya había algunos usuarios registrados). La Secretaría tiene previsto repetir la encuesta hacia finales de 2017, a fin de obtener más observaciones y orientación.

## **3 MÁS INFORMACIÓN SOBRE LAS RESPUESTAS**

### **3.1 Perfil de los encuestados que respondieron**

3.1. Como se ha indicado previamente, 338 usuarios (de un total de 1.635) respondieron a la encuesta. En la siguiente tabla se indican los países/territorios de los que se recibió el mayor número de respuestas.

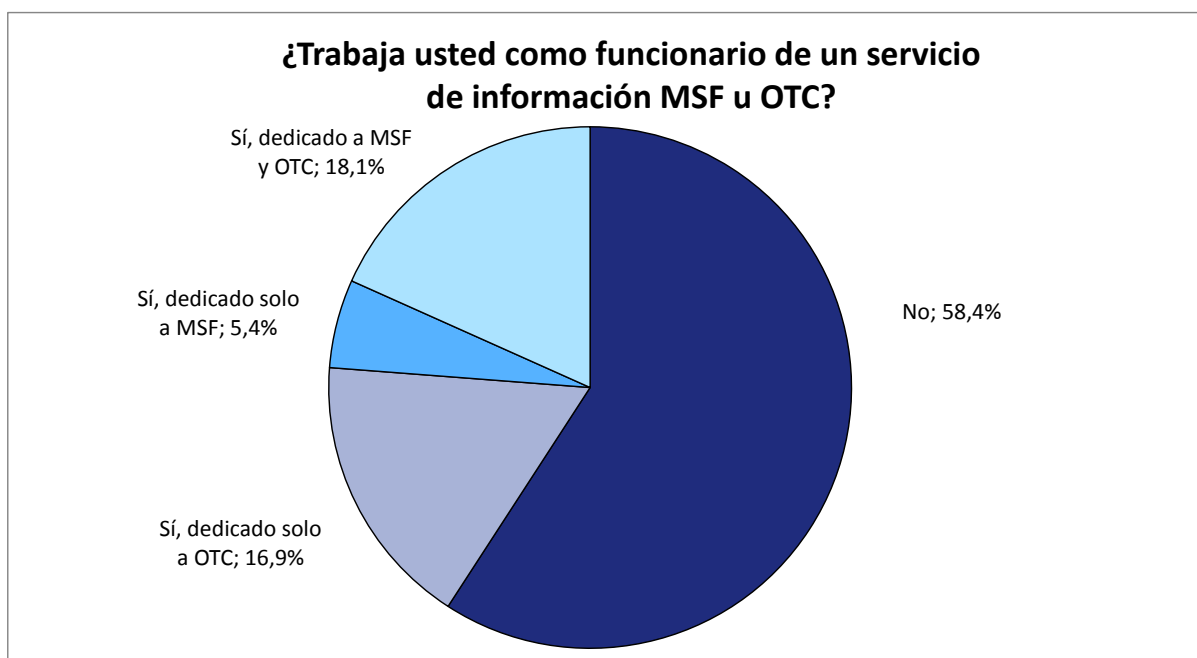
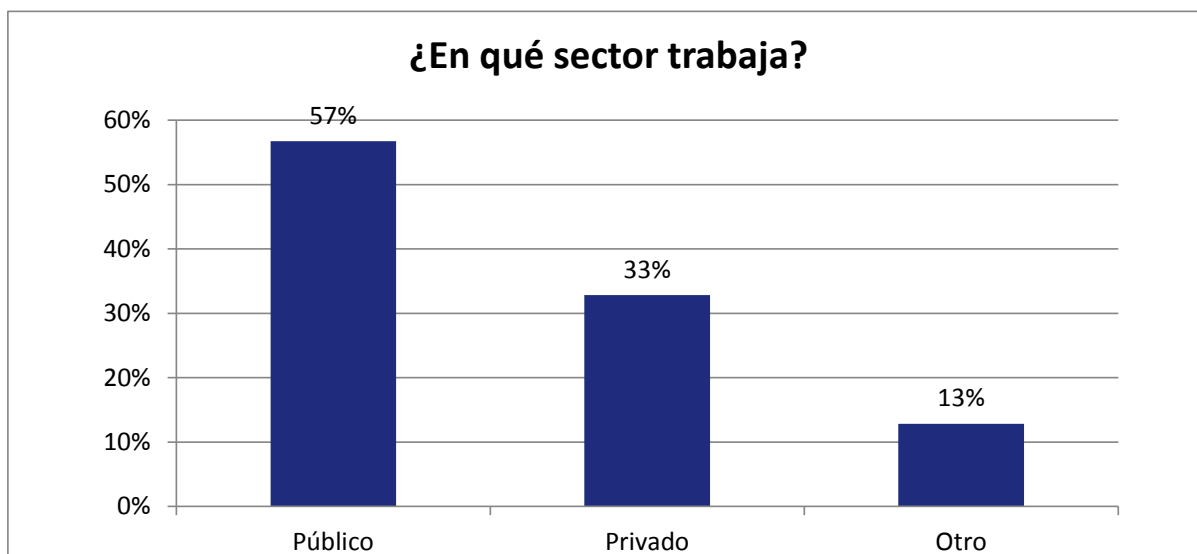
---

<sup>6</sup> Siguiendo las recomendaciones de los Comités MSF y OTC, en ocasiones los Miembros notifican la aprobación de las propuestas de reglamentos con el modelo para presentar adiciones. En esos casos, las adiciones se incluyen en ePing y en los avisos.

<sup>7</sup> En algunos casos han faltado datos porque los modelos para presentar adiciones y correcciones contienen esencialmente texto libre y carecen de campos específicos para hacer referencia a los productos abarcados o a los objetivos de las medidas notificadas. Actualmente se está tratando de resolver esta cuestión traspasando e introduciendo información a partir de la notificación original, siempre que sea posible hacerlo.

Uganda	38	Tanzanía	8
Australia	26	Nueva Zelandia	8
Estados Unidos de América	22	Alemania	8
Japón	18	México	7
Turquía	11	Singapur	6
Indonesia	11	Rwanda	6
Canadá	11	India	5
Brasil	11	Bélgica	5

3.2. El 57% de los encuestados que respondieron<sup>8</sup> trabajaba en el sector público, y el 33% en el privado. El 40% de ellos eran funcionarios de un servicio de información MSF u OTC.



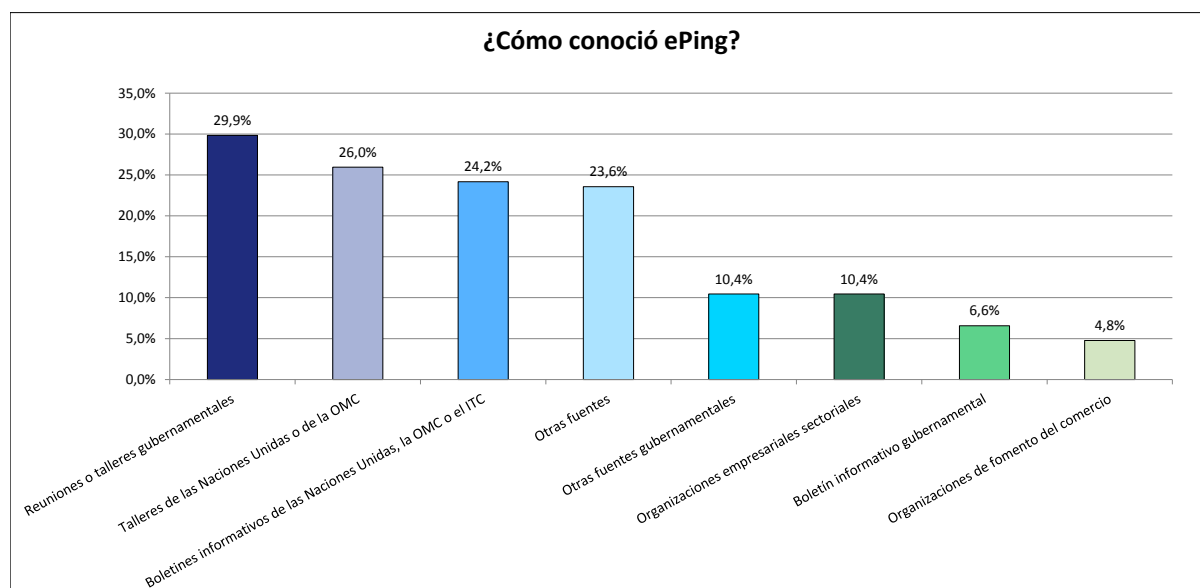
<sup>8</sup> La expresión "encuestados que respondieron" hace referencia al número de encuestados que contestaron a una pregunta concreta. Este número puede variar, ya que los encuestados no estaban obligados a responder a todas las preguntas.

### 3.2 Preguntas sobre ePing

3.3. La encuesta incluía 14 preguntas: tres sobre la afiliación de los usuarios, ocho específicamente sobre ePing y tres de carácter más general sobre las notificaciones MSF y OTC.

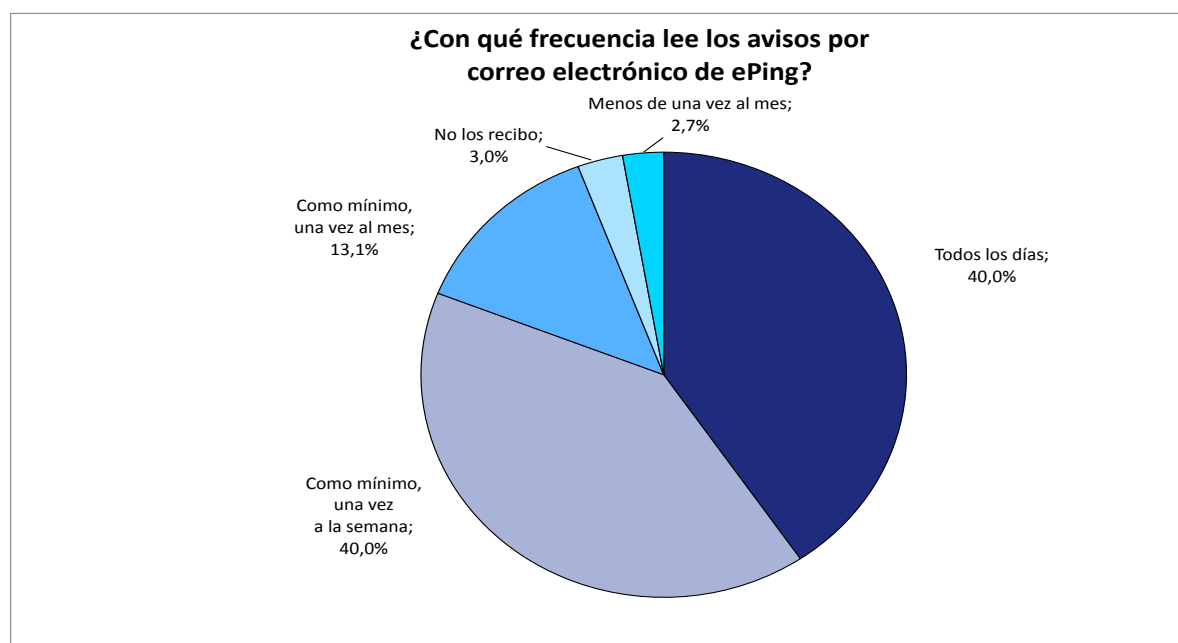
#### 3.2.1 ¿Cómo conoció ePing?

3.4. Cerca de un tercio de los encuestados que respondieron conocieron ePing a través de reuniones o talleres gubernamentales, un 26% lo conoció a través de talleres de las Naciones Unidas o de la OMC, y un 24% a través de los boletines informativos de las Naciones Unidas, la OMC o el ITC.



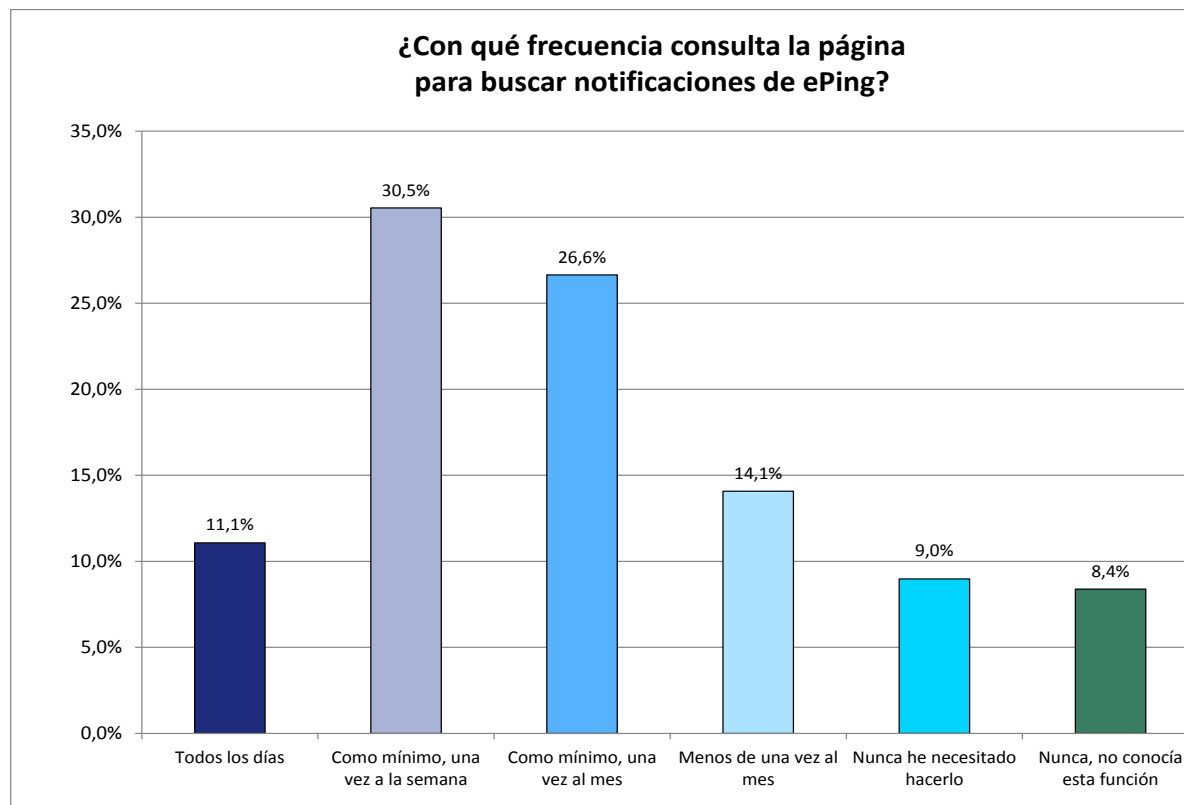
#### 3.2.2 ¿Con qué frecuencia lee los avisos por correo electrónico de ePing?

3.5. Los encuestados que respondieron indicaron que leían frecuentemente los avisos por correo electrónico de ePing: el 80% de ellos lo hacía a diario o cada semana.



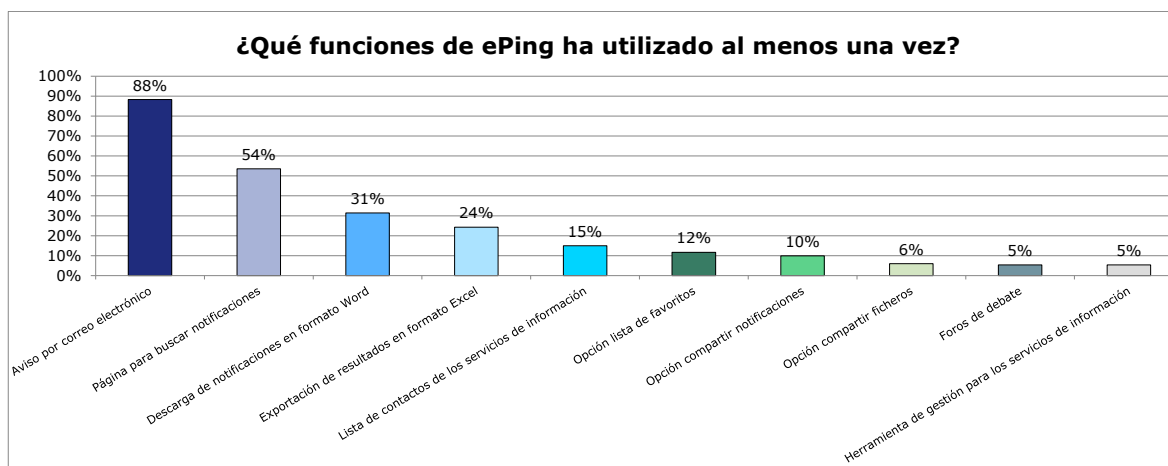
### 3.2.3 ¿Con qué frecuencia consulta la página para buscar notificaciones de ePing?

3.6. También se utiliza con frecuencia la función de búsqueda de notificaciones MSF u OTC que ofrece el sitio web de ePing: más del 40% de los encuestados que respondieron consultaba la página de búsqueda al menos una vez por semana, y el 27% lo hacía por lo menos una vez al mes. Sin embargo, el 8% de ellos desconocía esta función de ePing, y esto tal vez indica que hace falta más formación e información.



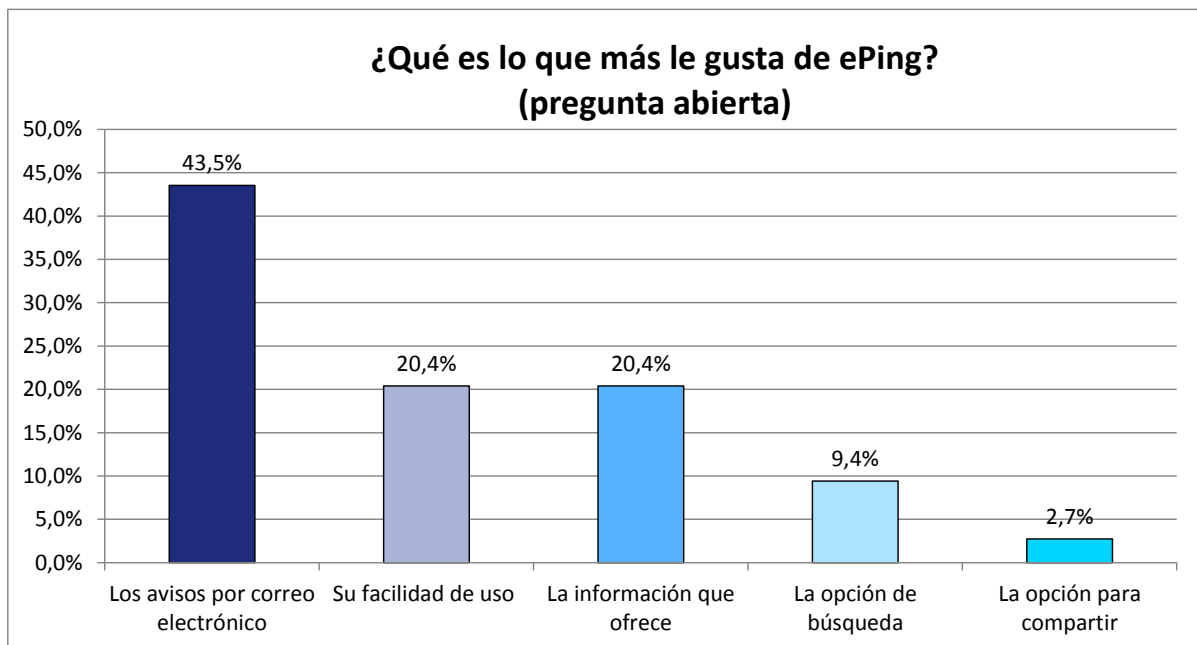
### 3.2.4 ¿Qué funciones de ePing ha utilizado al menos una vez?

3.7. El aviso por correo electrónico y la página para buscar notificaciones son las dos funciones más populares de ePing. Además, el 30% de los encuestados que respondieron se había descargado, al menos en una ocasión, el fichero en formato Word de una notificación, el 24% había exportado los resultados de una búsqueda a un fichero en formato Excel, y el 15% había consultado la lista con los datos de contacto de los servicios de información.



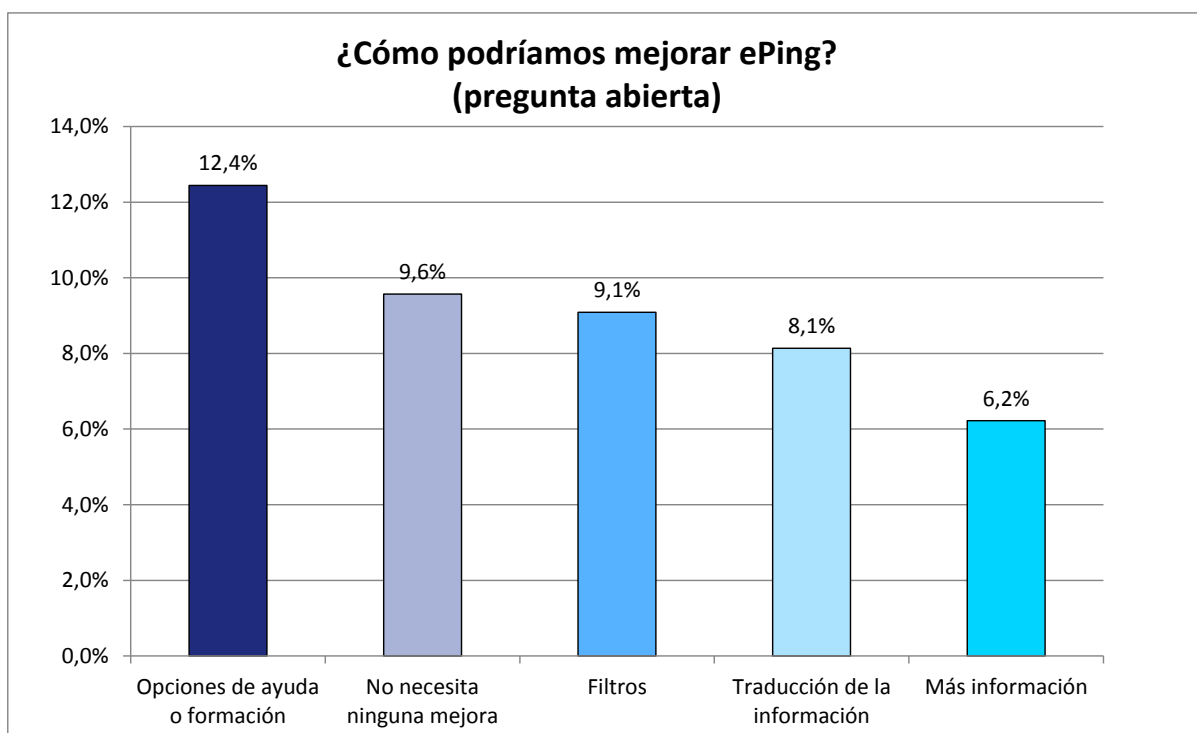
### 3.2.5 ¿Qué es lo que más le gusta de ePing?

3.8. El 44% de los encuestados que respondieron dijo que lo que más les gustaba de ePing eran los avisos por correo electrónico. El 20% indicó que lo que más valoraba era la facilidad de uso del sistema, y otro 20% apreciaba sobre todo la información de los avisos y del sitio web de ePing.



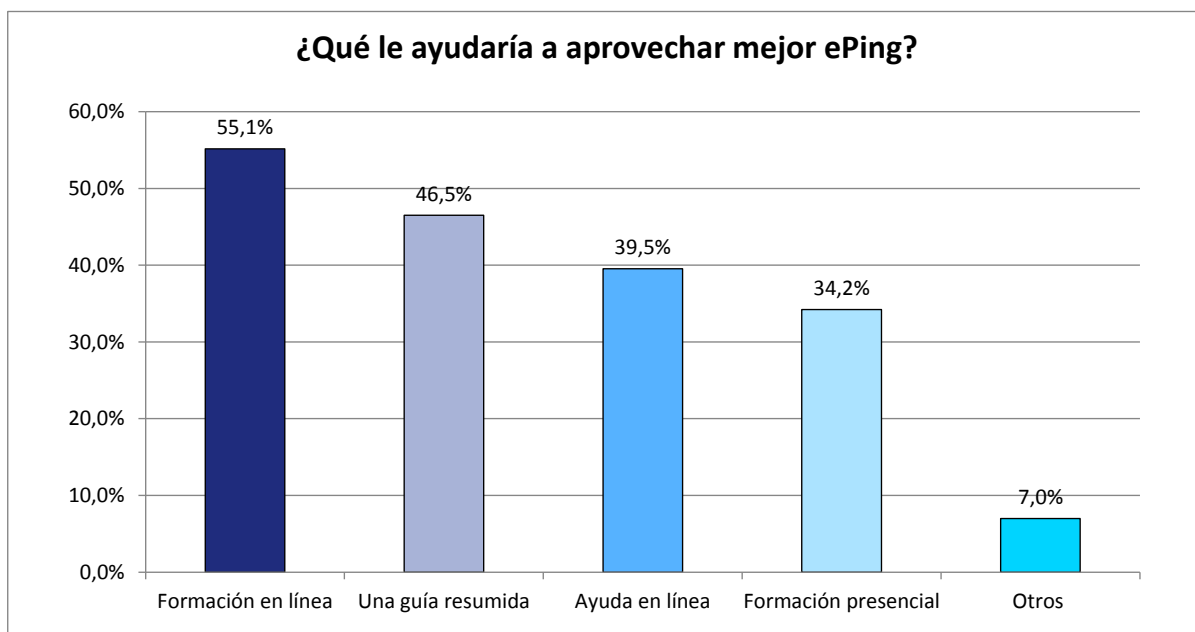
### 3.2.6 ¿Cómo podríamos mejorar ePing?

3.9. Según el 12% de los encuestados que respondieron, ePing se podría mejorar incluyendo más opciones de ayuda o realizando actividades de formación. El 9% contestó que se podrían mejorar los filtros de información, y el 8% hizo referencia a cuestiones lingüísticas y pidió que se incluyera información en otros idiomas, además de los tres oficiales de la OMC.



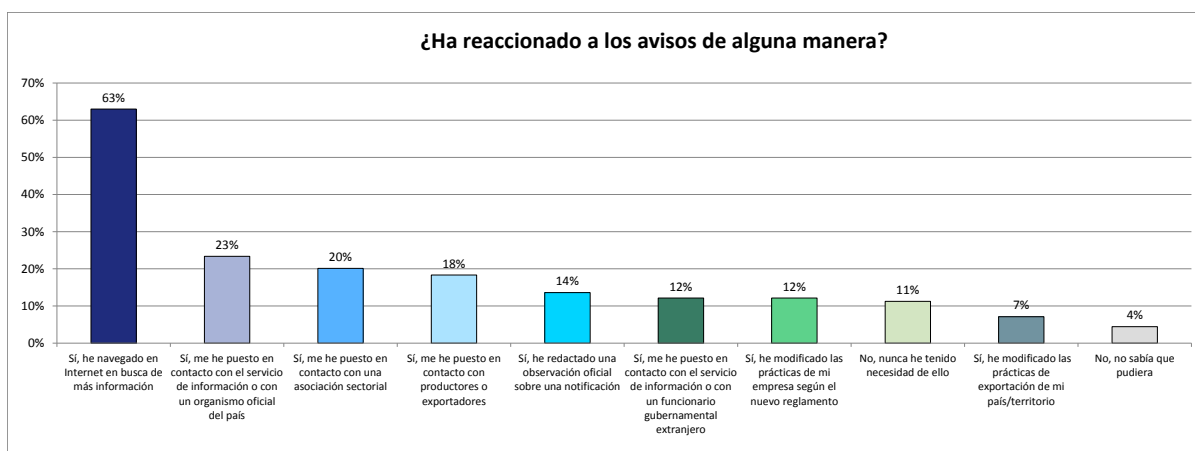
### 3.2.7 ¿Qué le ayudaría a aprovechar mejor ePing?

3.10. El 55% de los encuestados que respondieron señalaron que una formación en línea les ayudaría a aprovechar mejor el sistema ePing. El 47% indicó que sería útil una guía resumida. El 40% de los encuestados que respondieron hicieron referencia a la ayuda en línea, y el 34% a la formación presencial.



### 3.2.8 ¿Ha reaccionado a los avisos de alguna manera?

3.11. Más del 60% de los encuestados que respondieron habían navegado en Internet en busca de más información tras recibir un aviso por correo electrónico; el 23% había contactado con el servicio de información o con un organismo oficial del país, y el 20% lo había hecho con una asociación sectorial; el 18% de quienes respondieron se habían puesto en contacto con productores o con exportadores; el 14% había redactado una observación oficial sobre una notificación; el 12% se había puesto en contacto con el servicio de información o con un funcionario gubernamental extranjero; el 12% había modificado las prácticas de su empresa para responder al nuevo reglamento; y el 7% había modificado las prácticas de su país/territorio con la misma finalidad.

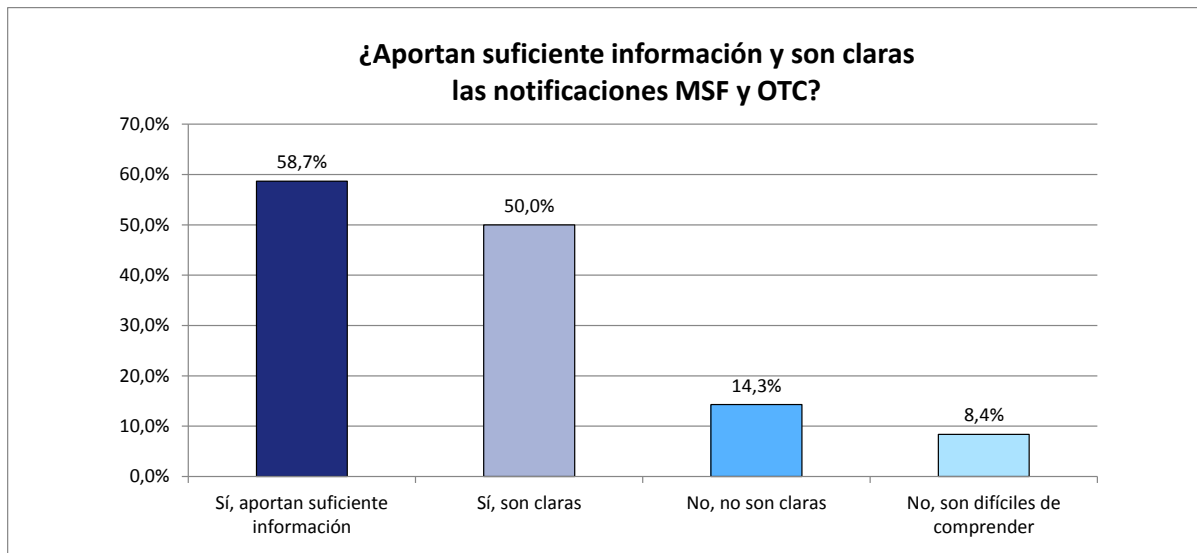




### 3.3 Preguntas sobre las notificaciones MSF y OTC

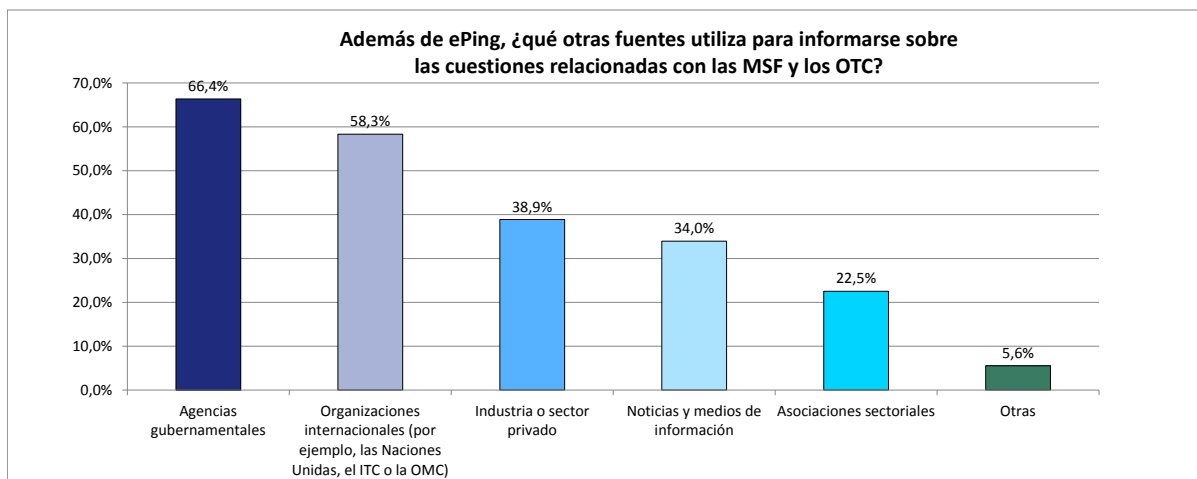
#### 3.3.1 ¿Aportan suficiente información y son de fácil comprensión las notificaciones MSF y OTC?

3.12. La mayoría de los encuestados que respondieron señalaron que las notificaciones MSF y OTC aportaban suficiente información y eran fáciles de comprender. Sin embargo, el 14% indicó que no contenían suficiente información, y el 8% consideró que eran difíciles de comprender.



#### 3.3.2 Además de ePing, ¿qué otras fuentes utiliza para informarse sobre las cuestiones relacionadas con las MSF y los OTC?

3.13. El 66% de los encuestados que respondieron se informaban de las cuestiones relacionadas con las MSF y los OTC a través del gobierno; el 58% lo hacía a través de talleres organizados por organizaciones internacionales; el 40%, a través de partes interesadas del sector privado; el 23% lo hacía a través de noticias y medios de información; y el 23%, a través de asociaciones sectoriales.



### 3.3.3 ¿Qué se podría mejorar para ayudarle a estar mejor informado sobre las cuestiones relacionadas con las MSF y los OTC?

3.14. Los encuestados mencionaron principalmente la formación y la asistencia técnica para mejorar el conocimiento de las cuestiones relacionadas con las MSF y los OTC. El 16% de los encuestados que respondieron señalaron que se debería facilitar más información, y el 5% hicieron referencia a actividades de sensibilización y promoción.

