



**Programa de las
Naciones Unidas
para el Medio Ambiente**



Distr.
Limitada

UNEP/OzL.Pro/ExCom/36/5
17 de febrero de 2002

ESPAÑOL
ORIGINAL: INGLÉS

COMITÉ EJECUTIVO DEL FONDO MULTILATERAL
PARA LA APLICACIÓN DEL
PROTOCOLO DE MONTREAL
Trigésima sexta Reunión
Montreal, 20 al 22 de marzo de 2002

**INFORME SOBRE EL ESTUDIO TEORICO AMPLIADO ACERCA
DE LA EVALUACIÓN DEL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN**

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	i
1. CONTEXTO Y FINALIDAD	4
1.1 Mandato y objetivos del intercambio de información	4
1.2 Concentración y enfoque del estudio	6
2. LOS SERVICIOS DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN DEL PNUMA	8
2.1 Reseña general	8
2.2 El tiempo del personal	10
2.3 Las necesidades cambiantes de información	11
2.4 La distribución de documentos	11
2.5 La gestión de las bases de datos.....	12
2.6 El Boletín de información AcciónOzono.....	13
2.7 El servicio de preguntas y respuestas.....	13
2.8 El sitio de AcciónOzono en la red mundial	15
2.9 Cómo evaluar la efectividad	16
3. LA RESPUESTA DE LOS USUARIOS	17
3.1 Comentarios generales.....	17
3.2 La utilidad de la información.....	18
3.3 El volumen de información.....	18
3.4 El enfoque de la información.....	19
3.5 El contenido de información de los productos.....	20
3.6 La comprensión de la información	22
3.7 El formato de la información	23
3.8 Respuesta sobre las modalidades de información utilizadas	24
3.9 La distribución de material informativo en países que operan al amparo del Artículo 5	26
3.10 La colaboración entre los organismos de ejecución	27
4. FUTURAS ORIENTACIONES Y RECOMENDACIONES.....	28

Apéndice A : Participantes en el estudio

RESUMEN EJECUTIVO

1. Como estaba previsto en el Programa de trabajo de supervisión y evaluación para 2001, se ha llevado a cabo un estudio independiente de las actividades de intercambio de información ejecutadas por el PNUMA, como parte de la función de centro de intercambio que se le ha asignado. El carácter intangible de las actividades de intercambio de información hace difícil analizar la repercusión del proyecto en los países que operan al amparo del Artículo 5. Ni siquiera las visitas en misión producirían evidencias lo necesariamente nítidas y cuantificables. El enfoque adoptado, dadas las limitaciones metodológicas y consideraciones de rentabilidad, consistió en combinar un estudio teórico con la documentación disponible, ampliado mediante entrevistas con diversos participantes, y una encuesta de las respuestas de los usuarios a partir de cuestionarios dirigidos a las dependencias del ozono y otros usuarios.

2. El equipo asesor, integrado por Cullbridge Marketing and Communications y Lura Consulting, procedió en tres etapas:

- a) Examen de la documentación existente y conversaciones con personal de la Secretaría del Fondo Multilateral y el PNUMA;
- b) 34 entrevistas con funcionarios del ozono y otros usuarios en la reunión de la red regional de países anglohablantes del Caribe en Guyana y en ocasión de la 35ª reunión del Comité Ejecutivo en Montreal, en noviembre y diciembre de 2001, respectivamente, y
- c) Cuestionarios para las dependencias nacionales del ozono (DNO) y otros usuarios, que fueron completados por 37 DNO y 42 otros usuarios. Los cuestionarios y su análisis estadístico detallado pueden consultarse en <http://www.cullbridge.com/ozonactionsurvey.htm>.

3. Aunque no fue posible analizar en detalle los proyectos individuales, el cuadro general que emana del examen de la documentación, las entrevistas personales con participantes seleccionados y la encuesta, demostraron que el PNUMA se comunica activamente con los usuarios de sus servicios de información y adapta continuamente el programa a sus necesidades cambiantes. Los usuarios, en particular las DNO, confirmaron también el impacto positivo sobre la capacidad de sus países para eliminar SAO. Ocho de cada diez personas que respondieron a la encuesta estuvieron categóricamente de acuerdo (41%) o bastante de acuerdo (41%) en que los servicios de información del PNUMA han contribuido a aumentar la sensibilización sobre las cuestiones y soluciones acerca del ozono entre el público en general y los consumidores en sus respectivos países. Tres de cada cuatro estuvieron categóricamente de acuerdo (25%) o bastante de acuerdo (50%) en que esos servicios han ayudado a los gobiernos de sus países a adoptar decisiones de política informadas para cumplir con el Protocolo de Montreal, incluídos cambios en la legislación y los sistemas de patentes.

4. Además, se informa que las publicaciones y los materiales informativos del PNUMA son, con mucho, los más frecuentemente usados entre las diversas fuentes de información disponibles con respecto al Protocolo de Montreal. Seguían las oficinas de gobierno nacionales y los buscadores de Internet, y luego los otros organismos de ejecución.

5. Al mismo tiempo, le encuesta identificó varias áreas en que el PNUMA podría introducir mejoras:

- i) Evitar el exceso de información; en particular, para las DNO pequeñas;
- ii) Desplazar el enfoque de las necesidades de información mundiales a las regionales y nacionales;
- iii) Mejorar la puntualidad de los documentos técnicos y manuales de instrucción;
- iv) Identificar los medios de llegar a más responsables de políticas y pequeñas y medianas empresas (PyMEs);
- v) Ocuparse de la “memoria corporativa” perdida en la elevada rotación de personal de las DNO;
- vi) Prestar atención a las barreras lingüísticas;
- vii) Encontrar la combinación correcta de información electrónica e impresa;
- viii) Facilitar las maneras de encontrar información.
- ix) Consolidar las bases de datos dentro del PNUMA.

6. A partir de los resultados de la evaluación y con el fin de responder a las necesidades de los usuarios y oportunidades técnicas cambiantes, se formulan las siguientes recomendaciones:

- d) Elaborar y distribuir más información adaptada a las necesidades regionales y nacionales. Aunque se obtuvieron rápidos beneficios produciendo y distribuyendo materiales pertinentes para los responsables de adoptar decisiones a escala mundial, un mensaje clave que surge de esta evaluación es que ahora el PNUMA debería desplazar el enfoque de los servicios de información del nivel mundial al regional y nacional, como se ha planificado con el CAP para todo el programa.
- e) Suministrar información en otros idiomas, aparte del inglés, elaborar una introducción para los neófitos en los procesos de toma de decisiones en el marco del Protocolo de Montreal y el Fondo Multilateral, y preparar modelos para los materiales de comunicación que se requieren más corrientemente como instrumentos de sensibilización del público en general.
- f) Facilitar el acceso a la información prosiguiendo los esfuerzos por ofrecer documentos en formato electrónico y mejorar el motor de búsqueda en los CD Rom producidos.
- g) Proporcionar a las PyMEs la información que necesitan, en particular información concisa sobre rentabilidad en apoyo de la inversión en tecnología sin SAO, inspirándose también en la competencia y los contactos de otros organismos de

ejecución.

- h) Continuar mejorando las instalaciones y servicios para intercambio de información entre las DNO, organizando fondos informativos, círculos de correo electrónico y/o foros por Internet.
- i) Elaborar una estrategia para mejorar y acelerar la preparación de documentos técnicos, examinando si el nivel de los honorarios abonados a los asesores es suficiente, si pueden acelerarse los pagos y cómo puede integrarse el asesoramiento de otros organismos de ejecución.
- j) Aumentar la transparencia con respecto a la rentabilidad de los servicios de intercambio de información ofrecidos por el PNUMA y los resultados obtenidos. Aunque es difícil de cuantificar, esa información debería suministrarse regularmente, con un grado razonable de plausibilidad.
- k) Consolidar las bases de datos dentro del PNUMA. Los miles de contactos en varias bases de datos deberían integrarse en un solo sistema de gestión de contactos.

7. El PNUMA colaboró activamente durante todo el estudio, formulando comentarios sobre el enfoque y brindando acceso al personal y la administración del centro de intercambio de información, así como documentación, y apoyando la recolección de datos. Los coordinadores de redes regionales contribuyeron valiosamente al transmitir los cuestionarios a los funcionarios del ozono en sus respectivas regiones y recordarles que respetasen las fechas para completarlos. Los comentarios del PNUMA sobre el proyecto de informe fueron examinados y tenidos en cuenta para la versión final.

1. CONTEXTO Y FINALIDAD

1.1 Mandato, objetivos y presupuesto del intercambio de información

8. Una parte importante del apoyo que brinda el Fondo Multilateral a los países que operan al amparo del Artículo 5 es la prestación de servicios de intercambio de información a escala mundial. El mandato para esos servicios se refleja en los Artículos 9 y 10 del Protocolo de Montreal, donde se estipula:

Artículo 9

9. Las Partes cooperarán, de conformidad con sus leyes, reglamentos y prácticas nacionales y teniendo en cuenta en particular las necesidades de los países en desarrollo, para fomentar, directamente o por conducto de los órganos internacionales competentes, la investigación, el desarrollo y el intercambio de información sobre:

- a) las tecnologías más idóneas para mejorar el confinamiento, la recuperación, el reciclado o la destrucción de las sustancias controladas o reducir de otra manera las emisiones de éstas;*
- b) posibles alternativas de las sustancias controladas, de los productos que contengan esas sustancias y de los productos fabricados con ellas; y*
- c) los costos y ventajas de las correspondientes estrategias de control.*

10. Las Partes, a título individual o colectivo o por conducto de los órganos internacionales competentes, cooperarán para favorecer la sensibilización del público ante los efectos que tienen sobre el medio ambiente las emisiones de las sustancias controladas y de otras sustancias que agotan la capa de ozono.

Artículo 10.3.b.iii

11. El Fondo Multilateral financiará funciones de intercambio de información para distribuir, como se estipula en el Artículo 9, información y materiales pertinentes, y celebrar seminarios, sesiones de instrucción y otras actividades conexas, en beneficio de las Partes que son países en desarrollo.

12. La Segunda Reunión de las Partes decidió (Decisión II/8 párrafo 3b) que el Fondo Multilateral

- b) financiará funciones de centro de intercambio de información para:*
 - i) Asistir a las Partes que operan al amparo del párrafo 1 del Artículo 5, mediante estudios por países y otras formas de cooperación técnica, para identificar sus necesidades de cooperación;*
 - ii) Facilitar la cooperación técnica para satisfacer esas necesidades identificadas;*

- iii) *Distribuir, como se estipula en el Artículo 9 del Protocolo, información y materiales pertinentes, y celebrar seminarios, sesiones de instrucción y otras actividades conexas en beneficio de las Partes que son países en desarrollo; y*
- iv) *Facilitar y supervisar otra cooperación multilateral, regional y bilateral disponible para las Partes que son países en desarrollo.*

13. El PNUMA fue elegido como organismo de ejecución responsable de suministrar la función de intercambio de información descrita más arriba. El PNUMA desempeña este papel por intermedio de la oficina en París de su Programa AcciónOzono, que forma parte de la División de Tecnología, Industria y Economía (DTIE). Además del intercambio de información, el Programa AcciónOzono ofrece los siguientes servicios ajenos a la inversión en el marco del Fondo Multilateral: redes regionales de funcionarios SAO, capacitación, asistencia en fortalecimiento institucional y programas de país, y el Centro de intercambio de información internacional sobre gestión de bancos de halones reciclados.

14. Hasta 1997, el presupuesto para las actividades de intercambio de información era aprobado, como ocurría con otros proyectos, caso por caso. La vigésima primera reunión del Comité Ejecutivo, tras examinar el programa de trabajo del PNUMA para 1997 junto con los comentarios y recomendaciones de la Secretaría del Fondo al respecto, así como las recomendaciones del Subcomité de examen de proyectos, decidió (Decisión 21/14, párrafo 24):

- a) *aprobar la cifra total de 1,05 millón \$EUA para actividades periódicas de intercambio de información de carácter permanente (a saber, la recopilación de datos sectoriales de fuentes de todo el mundo; una versión actualizada en disquete del CIAO; la difusión de materiales informativos; un servicio directo de preguntas y respuestas; el mantenimiento de una base de datos de contactos con expertos y la lista de abonados de las publicaciones del Programa AcciónOzono; servicios de intercambio de información para la gestión de bancos de halones; la publicación del boletín de AcciónOzono y suplementos especiales);*
- b) *aprobar la cifra total de 0,335 millón \$EUA para las restantes actividades de intercambio de información no periódicas del programa de trabajo del PNUMA para 1997, incluida la entrega del Boletín AcciónOzono y demás información a través del sitio portal en la red mundial WWW;*
- c) *aprobar la cifra total de 1,1 millón \$EUA para actividades de interfuncionamiento de redes;*
- d) *las cifras de 1,05 millón \$EUA, aprobada para actividades periódicas de intercambio de información, mencionada en el apartado a), y de 1,1 millón \$EUA para actividades de interfuncionamiento de redes, mencionada en el apartado c), representarían topes, y los niveles de financiación para dichas actividades no serían aumentados en años futuros, excepto por un factor de hasta un 5 % para cubrir la inflación. Los niveles de financiación futura para actividades no*

periódicas serían considerados a base de las propuestas individuales presentadas por el PNUMA;

- f) *que el PNUMA tendría la flexibilidad de distribuir, según sus propias prioridades, las cifras mencionadas en los apartados 24 a) a 24 c).*

15. En su 32ª reunión, el Comité Ejecutivo decidió aprobar el programa de trabajo del PNUMA para 2001, repriorizado para dejar disponibles 191 000 \$EUA con el fin de aumentar los programas regionales de sensibilización requeridos por países que operan al amparo del Artículo 5 (Decisión 32/49).

1.2 Concentración y enfoque del examen

16. Como se expuso en el Informe sobre la marcha de las actividades de evaluación del intercambio de información, presentado en la Sección V del documento PNUMA/OzL.Pro/ExCom/35/11, el examen se concentró en las actividades de intercambio de información periódicas y no periódicas ejecutadas por el PNUMA, tal como se definían en la Decisión 21/14 del Comité Ejecutivo. Otros aspectos del Programa AcciónOzono, como la capacitación y las actividades de interfuncionamiento de redes, han sido cubiertos por evaluaciones anteriores; los servicios de intercambio de información vinculados con la gestión de bancos de halones no se tratan en detalle, pero serán examinados más en la evaluación de los proyectos sobre halones, que forma parte del programa de trabajo de supervisión y evaluación para este año.

17. En la evaluación se examinarían las siguientes cuestiones clave:

- a) Efectividad e impacto de los servicios prestados: ¿Cuáles son las principales actividades y resultados del intercambio de información? ¿Quién lo utiliza y con qué propósito? ¿Qué tipos de información buscan ahora los usuarios y cómo les gustaría recibir esa información?
- b) Enlaces y asociaciones: ¿Las industrias de los países que no operan y de los que operan al amparo del Artículo 5 1) cooperan aportando y utilizando la información? ¿En qué medida coordinan y colaboran con el PNUMA otros organismos de ejecución, incluso organismos bilaterales, en la planificación y utilización de las actividades de intercambio de información?
- c) Fiabilidad y perfeccionamiento continuo: ¿Cuáles son los mecanismos de supervisión y notificación que se emplean? ¿Cómo puede solicitarse y usarse mejor la respuesta de los usuarios para perfeccionar continuamente los servicios?
- d) Recursos: ¿Cuáles son los recursos financieros y de personal utilizados? ¿El nivel de financiación es proporcional al nivel de actividades emprendido?

18. Este estudio fue concebido para aprovechar las intuiciones y la competencia de quienes usan principalmente los servicios de información del PNUMA, con referencia a las personas

responsables de eliminar las SAO en los países que operan al amparo del Artículo 5 y también los representantes de países que no operan al amparo del Artículo 5. Se concentra en las dependencias nacionales del ozono (DNO) en los países que operan al amparo del Artículo 5, pero incluye también las respuestas de otros usuarios (participantes de países en desarrollo que también recurren a información del PNUMA, como los ONG (organismos no gubernamentales), sectores industriales, medios académicos y servicios gubernamentales, y también instituciones y empresas de países que no operan al amparo del Artículo 5 y organismos de ejecución).

19. El estudio constaba de tres partes principales:

- i) examen de la documentación existente y conversaciones con personal de la Secretaría del Fondo Multilateral y el PNUMA;
- ii) 34 entrevistas con funcionarios del ozono y otros usuarios en la reunión de la red regional de países anglohablantes del Caribe en Guyana y en ocasión de la 35ª reunión del Comité Ejecutivo en Montreal, en noviembre y diciembre de 2001, respectivamente, y
- iii) cuestionarios para las DNO y otros usuarios, que fueron completados por 37 DNO y 42 otros usuarios.

20. En la Tabla 1 de la página siguiente se resume el total de contactos de la base de datos del PNUMA y se indica la cantidad de contactos por correo electrónico y fax entre los cuales se distribuyeron los cuestionarios al azar, excepto para las DNO, que fueron todas contactadas. Además del contacto directo por correo electrónico, cada coordinador de red regional (RNC) distribuyó la encuesta por el respectivo foro electrónico regional y recordó a los funcionarios del ozono que la completaran y devolvieran. Los usuarios tenían tres opciones para responder a la encuesta de evaluación: enviar los cuestionarios completados por vía electrónica, por fax y/o completar el estudio en línea. Los cuestionarios estaban acompañados por una carta de envío en la que se presentaba el procedimiento de evaluación.

21. Este informe integra y sintetiza la información y los puntos de vista recogidos y está destinado a ilustrar temas y cuestiones comunes planteados. Puede obtenerse un informe detallado de las respuestas individuales al estudio, que está a disposición de quien lo solicite por separado. También es importante señalar que además de los resultados de este estudio, el PNUMA tiene un compromiso permanente de recoger las respuestas de los usuarios del Programa AcciónOzono en lo que se refiere a los servicios de intercambio de información. Esas respuestas se han presentado muy recientemente en un informe titulado “Análisis de las respuestas de los usuarios” (enero de 2000 – agosto de 2001). Este estudio independiente fue concebido para complementar, y no para duplicar, los esfuerzos precedentes de recopilación de información, concentrándose en las cuestiones clave, desafíos y consejos para el futuro que los usuarios del Programa AcciónOzono habían planteado en entrevistas personales y en sus respuestas al estudio.

Tabla 1: Direcciones de usuarios disponibles y muestra seleccionada para la encuesta			
Grupo de estudio	Cantidad total de direcciones disponibles	Contactos por correo electrónico seleccionados	Contactos por fax seleccionados
RNC	5	5	
DNO	130	130	
Base de datos OzoNews	140	140	
Base de datos demanda de publicaciones	260	32	
Base de datos Boletín AcciónOzono	9000	900	506
Base de datos preguntas y respuestas	700	190	
Total	10235	1397	506
Total de encuestas distribuídas	1903		
Total de respuestas a la encuesta	79 (de las cuales, 37 de DNO)		
Cantidad de otros participantes que aportaron respuestas sólo mediante entrevistas	24		
Cantidad total de usuarios que contribuyeron al examen	103		

2. LOS SERVICIOS DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN DEL PNUMA

2.1 Reseña general

22. El PNUMA trabaja para ayudar a los responsables de tomar decisiones a adoptar decisiones informadas sobre políticas e inversiones destinadas a facilitar el cumplimiento del Protocolo de Montreal. El alcance de la información del PNUMA asume varias formas: documentos impresos (p.ej. boletines, carteles, folletos, informes), videos, información con base en la red mundial, una red basada en correo electrónico y servicios de noticias, y apoyo telefónico personal. Las actividades fundamentales de los servicios de intercambio de información del PNUMA comprenden:

- a) distribución regular de documentos (materiales para sensibilización del público, manuales para las DNO, estudios de casos, informes técnicos, materiales didácticos, etc.);
- b) distribución del Boletín AcciónOzono (3 ej. p.a. ahora; 4 ej. p.a. antes de 2001);
- c) servicio permanente de preguntas y respuestas;
- d) servicio semanal por correo electrónico de noticias sobre el ozono (OZONEWS) y servicio mensual de noticias por correo electrónico sobre actualización regular de alternativas al bromuro de metilo (RUMBA);
- e) mantenimiento del sitio en la red mundial del PNUMA;

f) CD-ROM OASIS.

23. Además de estos servicios, el PNUMA mantiene también una biblioteca de publicaciones relacionadas con el ozono, videos, CD-ROM y materiales para sensibilización del público (probablemente, la colección más grande del mundo de materiales específicos sobre el ozono) y relaciones con los medios para promover actividades relativas al ozono y productos del PNUMA.

24. La financiación para las actividades del PNUMA procede por dos vías: i) un presupuesto anual aprobado de 1,05 millón \$EUA para actividades de información periódicas de carácter permanente (aplicado por primera vez para el programa de trabajo del PNUMA en 1997, con esa cifra como tope, excepto un aumento anual del 5% para cubrir la inflación) y ii) las propuestas presentadas por el PNUMA para financiar actividades no periódicas (por ejemplo, publicaciones por única vez). La financiación total aprobada hasta diciembre de 2001 para todas las actividades que debía ejecutar el PNUMA para el Fondo Multilateral fue de 55 640 637 \$EUA (sin incluir los gastos de apoyo), lo cual representa el 4,9% de los fondos totales aprobados por el Fondo Multilateral hasta esa fecha.

25. Los proyectos de intercambio de información están incluidos sobre todo en la categoría de "Asistencia técnica" y algunos dentro de capacitación (aquí sólo se computan las publicaciones). Hasta el final de 2001, se han aprobado 50 de esos proyectos; 36 de ellos de alcance mundial y 14 que ofrecen asistencia técnica para actividades sobre bromuro de metilo en diversos países que operan al amparo del Artículo 5. Los fondos totales aprobados para todas esas actividades no periódicas son 3 871 800 \$EUA.

26. Los 36 proyectos mundiales muestran el siguiente perfil por tipo de producto o actividad:

Tabla 1 : Proyectos mundiales de centro de intercambio de información, por tipo de producto o actividad			
Sensibilización	5	Boletín	2
Folleto	1	Extensión	1
Estudios de caso	3	Preguntas y respuestas	1
CD-ROM	1	Soporte lógico	1
Recolección de datos	1	Estudios	2
Base de datos	1	Manuales de instrucción	2
Difusión	1	Traducción	3
Guías	8	Video	1
Banco de halones	1	Sitio en la red mundial	1
TOTAL			36

27. El PNUMA define las respuestas como comentarios u opiniones acerca de la calidad, utilidad o conveniencia de los servicios prestados, que se reciben de alguien que ha usado ese servicio. Las respuestas de los usuarios se recogen regularmente mediante varios instrumentos, entre ellos cuestionarios insertados en cada documento impreso que se distribuye, una breve encuesta por correo electrónico que se incluye en todas las respuestas por esa vía a pedidos de información recibidos por el PNUMA, y recientes encuestas introducidas por única vez con el nuevo servicio OZONEWS recién creado de noticias semanales por correo electrónico y con el

Boletín AcciónOzono. Otras fuentes de respuestas son: los aportes al plan administrativo; las reuniones de red; los comentarios de las DNO; los cuestionarios/encuestas, las respuestas de los participantes en seminarios; los comentarios de los organismos de ejecución y bilaterales; los informes de la Reunión de las Partes, los grupos de trabajo de composición abierta, el ExCom, los órganos TEAP/TOC, periódicos/boletines y las compras y/o solicitudes de ejemplares gratuitos de publicaciones. El PNUMA trabaja también en estrecha colaboración con un grupo consultivo oficioso (IAG) para obtener orientación con respecto a la preparación e implantación de productos y servicios dentro del Programa AcciónOzono.

2.2 El tiempo del personal

28. En el PNUMA se dedican actualmente a la prestación de servicios de intercambio de información cinco empleados de plena dedicación y tres de jornada reducida, incluso dos funcionarios de información responsables de la gestión general de las actividades de intercambio de información. El grupo de intercambio de información trabaja bajo la dirección del coordinador del Programa AcciónOzono. La estrecha relación entre los servicios de capacitación, apoyo a las redes e intercambio de información que ofrece el PNUMA significa que el personal colabora estrechamente y que las responsabilidades se superponen en las tres áreas. Esto refleja la prioridad del PNUMA para asegurar que se satisfacen las necesidades de los países mediante todo el paquete de productos y servicios que ofrecen.

29. El PNUMA identificó tres elementos clave para ofrecer el programa general: la preparación de proyectos, la entrega de proyectos y la notificación. A continuación se enumeran los cálculos del esfuerzo general dedicado a cada elemento, así como las diversas actividades ejecutadas como parte de cada elemento:

- a) Aproximadamente el 15% del tiempo del PNUMA se insume en la preparación de proyectos. Esto incluye: 1) identificar la necesidad de determinado producto o servicio, en consulta con el (los) país(es) interesado(s), 2) evaluar la necesidad, 3) justificar la necesidad (incluso considerando los criterios de admisibilidad del ExCom), 4) formular un proyecto, 5) negociar el proyecto, y 6) recibir la aprobación para el proyecto.
- b) Aproximadamente el 70% del tiempo del PNUMA se insume en la entrega de proyectos, comprendidas la preparación, producción, difusión y comercialización del producto y la recepción de respuestas sobre el producto. Las actividades de preparación de productos incluyen la identificación de los recursos técnicos requeridos, la redacción de las atribuciones para un consultor (si es necesario), la negociación y selección de consultores, el seguimiento de los adelantos y la supervisión del trabajo, confirmar la exactitud técnica del trabajo, facilitar el examen del trabajo por expertos, aprobar el proyecto final, la impresión y la composición.
- c) El 15% restante del tiempo del personal se dedica a los informes de finalización de proyecto, el seguimiento financiero y la notificación al ExCom.

2.3 Las necesidades cambiantes de información

30. En los primeros tiempos de entrega del Programa AcciónOzono, el PNUMA preveía que las necesidades de información de los países evolucionarían según un proceso en 7 etapas hasta alcanzar pleno cumplimiento, que incluía: 1) evaluar la situación del país, identificar las necesidades y formar el equipo; 2) sensibilizar; 3) elaborar una estrategia de eliminación; 4) establecer un marco de política nacional; 5) identificar y comprender las opciones para la mejor práctica; 6) localizar la fuente y seleccionar las opciones apropiadas; y 7) aplicar la estrategia, supervisar y evaluar el progreso. Estas etapas describen los esfuerzos de eliminación estratégica emprendidos en virtud del Artículo 5 de manera sistemática; sin embargo, aunque originalmente se esperaba que se produjeran en orden cronológico, en realidad no siempre han seguido un orden sucesivo. La Tabla 3 a continuación ilustra un cuadro general del estado actual de los esfuerzos de cumplimiento de los países:

Tabla 2: Estado de ejecución de las etapas típicas de eliminación nacional de SAO							
Etapas típicas de eliminación nacional de SAO	1	2	3	4	5	6	7
	Evaluar la situación Identificar las necesidades Formar el equipo	Sensibilizar	Elaborar una estrategia de eliminación	Establecer un marco de política nacional	Identificar las opciones para la mejor práctica	Seleccionar las opciones apropiadas	Aplicar la estrategia, supervisar y evaluar el progreso
Estado de ejecución	Casi completa Actualizar las evaluaciones originales	Se ha logrado una sensibilización política mundial; debe mejorarse aún la sensibilización de los diversos participantes nacionales	Casi completa	Está ocurriendo	Se produjo pronto, debido al énfasis temprano en los proyectos de inversión		En curso

2.4 La distribución de documentos

31. Toda la reproducción y distribución al por mayor de documentos es de responsabilidad de la agencia oficial de distribución del PNUMA, SMI (Distribution Services) Limited, situada en el Reino Unido. El objetivo de SMI es identificar el método más rentable para entregar los materiales oportunamente. Existen varios desafíos para la distribución a escala mundial, entre ellos las prolongadas demoras, altos costos y escasa fiabilidad del envío de información por correo de superficie, las largas distancias hasta los países en desarrollo y los correspondientes elevados costos de mensajería. El PNUMA tiene el compromiso interno de responder a las solicitudes de documentos escritos dentro de los cinco días de recibir el pedido. Como existe mucha demanda en cantidades reducidas que llega desde distintos lugares en distintas fechas, es difícil aprovechar la eficiencia de los envíos en grandes cantidades.

32. A continuación se presenta un ejemplo del esquema de distribución de documentos del PNUMA para el año 2001. Los siguientes documentos se distribuyeron por correo masivo y las cifras entre paréntesis reflejan la cantidad de ejemplares distribuidos:

- a) Cartel (124);
- b) De vuelta al futuro: Cómo trabajar en seguridad con hidrocarburos (127 para DNO);
- c) Cómo eliminar la dependencia respecto a los halones: estudios de casos (182);
- d) Guía: Recuperación y reciclaje (27 CEIT);
- e) Directrices para hoteles (78);
- f) Boletín conjunto especial PNUMA/Centro de termobombas (121 DNO y 5 RNC);
- g) Cómo obtener una buena pesca (185);
- h) CDROM sobre iniciativas industriales (184);
- i) Actualización de reglamentos para controlar las SAO (193);
- j) Normas y códigos de práctica sobre halones (188);
- k) Libro de referencia sobre el bromuro de metilo (476);
- l) Boletín HPC (169);
- m) Lecciones en voz más alta (91); y
- n) Cómo sanar la capa de ozono (Pinturas infantiles) (403).

2.5 La gestión de las bases de datos

33. El PNUMA utiliza por lo menos cinco bases de datos o listas de correo separadas para rastrear y administrar las diversas actividades y servicios prestados a los usuarios del Programa AcciónOzono:

- a) Base de datos de la lista de correo del Programa AcciónOzono (MLDB) con los destinatarios del Boletín AcciónOzono (OAN);
- b) Solicitudes de rastreo de información impresa (informes, etc.);
- c) Solicitudes de rastreo de respuestas a consultas técnicas y políticas concretas;
- d) Distribución de OZONEWS (servicio semanal de noticias por correo electrónico); y
- e) Mantenimiento al día de los participantes clave que consultan “Qué hay de nuevo” en el sitio en la red mundial del Programa AcciónOzono.

34. En la tabla que aparece en la página siguiente se destacan los contactos que figuran en cada una de esas bases de datos, y los tildes ponen de relieve las superposiciones que existen entre ellas:

Tabla 3 – Públicos objetivos registrados en las bases de datos del PNUMA

Públicos objetivos	Destinatarios del OAN	Usuarios del sistema de preguntas y respuestas	Destinatarios de publicaciones impresas	Destinatarios de OZONEWS	Destinatarios de actualizaciones de “Qué hay de nuevo”
Miembros del ExCom	√			√	√
Secretaría del Fondo	√	√		√	√
DNO	√	√	Principalmente	√	
Secretaría del Ozono	√			√	√
Coord. redes regionales	√	√		√	√
Organismos de ejecución	√	√		√	√
Equipo AcciónOzono en París				√	√
Industria	√	√			
ONG	√	√			
Sector académico/educativo	√	√			
Contactos proyectos bilaterales	√	√			√
Países del Artículo 2	√	√		Algunos	
Otras personas	√	√		√	
Total de destinatarios	Aprox. 9 100 hasta dic. 2001	682 consultas 1997 – 2001	320 pedidos recibidos en 2001	Aprox. 140 destinatarios hasta dic. 2001	47

2.6 El Boletín AcciónOzono

35. Acumulativamente, desde 1991 el Programa ha publicado y distribuido 40 números del Boletín AcciónOzono. Hasta octubre de 2001, la base de abonados en español, francés e inglés ascendía a 9 094 personas. Otros 2 000 abonados, en conjunto, recibían las versiones en árabe y chino del boletín. La distribución por regiones es la siguiente: África 16%, Asia occidental 5%, Asia y el Pacífico 23%, Europa occidental 22%, Europa oriental 5%, Latinoamérica 14% y Norteamérica 14%.

2.7 El servicio de preguntas y respuestas

36. El servicio de preguntas y respuestas del PNUMA ha estado rastreando electrónicamente las preguntas recibidas desde 1997. En las tablas siguientes se resume el uso del servicio por países, sectores y tipo de consultas. Las cantidades de preguntas procedentes de países que operan al amparo del Artículo 5 se mantuvieron más o menos estables, mientras las de países que no operan al amparo del Artículo 5 disminuyeron.

Año	Países que operan al amparo del Artículo 5	Países con economías en transición (CEIT)	Países que no operan al amparo del Artículo 5	No aplicable	Total	Porcentaje
1997	64	3	121	2	190	28%
1998	46	3	67	3	119	17%
1999	38	1	39	20	98	14%
2000	50	0	41	42	133	20%
2001	65	3	49	25	142	21%
Total	263	10	317	92	682	100%
Porcentaje	39%	1%	46%	13%		100%

37. Las empresas son los usuarios más frecuentes del servicio y las preguntas técnicas son el tipo más común de consultas recibidas. Todos los datos corresponden a los años 1997-2001.

Sector	Cantidad de consultas	% del total
Empresa	184	27%
Académico/estudiante	104	15%
Persona no especificada	96	14%
DNO/Enlace	96	14%
Otros gubernamentales (aparte de DNO/Enlace)	46	7%
Instituto de investigación	30	4%
Consultor	29	4%
Organización internacional (aparte de organismos de ejecución)	27	4%
ONG	25	4%
Secretaría FM/Organismo de ejecución (OE)	21	3%
Asociación industrial	14	2%
TEAP/TOC	10	1%
Total	682	100%

Tipo de consulta	Cantidad de consultas	% del total
Técnica – Sector industria	265	39%
Política/Reglamentos	176	26%
Vinculada al Programa	139	20%
Técnica/Ciencia/Salud/Efectos ambientales	70	10%
Portal en la red mundial	14	2%
CIAO-DV	10	1%
Información sobre el Programa AcciónOzono	8	1%
Total	682	100%

2.8 El sitio de AcciónOzono en la red mundial

38. El sitio en la red mundial ha atraído una cantidad sistemáticamente creciente de usuarios desde su creación en 1996. En las tablas siguientes se presentan los datos sobre uso medio mensual para todo el período desde octubre de 1999 a mayo de 2001 y sectores posteriores de ese período:

Tabla 7: Perfil de los usuarios del sitio en la red a través del tiempo (promedio mensual)		
Período	Visitado una vez	Visitado > una vez
Oct. 1999 a mayo 2001	2 142	620
Mayo 2000 a mayo 2001	2 612	729
Nov. 2000 a mayo 2001	3 482	917

Tabla 8: Actividad del sitio en la red a través del tiempo (promedio mensual)	
Período	Sesiones de usuarios
Oct. 1999 a mayo 2001	5 859
Mayo 2000 a mayo 2001	7 120
Nov. 2000 a mayo 2001	9 498

39. Se presenta a continuación el desglose más reciente disponible por usuarios en países que operan y que no operan al amparo del Artículo 5, con cifras de 1997 y 1998. El sitio en la red mundial es utilizado principalmente por países desarrollados, pero esto no quiere decir que no sea bastante usado y apreciado por los países en desarrollo. En realidad, el porcentaje de usuarios de países que operan al amparo del Artículo 5 parece aumentar rápidamente.

Tabla 9: Usuarios del sitio en la red mundial de AcciónOzono, por grupos de países en 1997 y 1998			
Sector	Del Artículo 5	CEIT/Europa oriental	No del Art. 5
1997	2%	11%	87%
1998	4%	30%	66%

40. El sitio en la red mundial ofrece una oportunidad rentable a los usuarios para obtener documentos informativos del PNUMA a petición. Por ejemplo, sólo durante el mes de mayo de 2001 se descargaron del sitio 1 490 archivos PDF.

41. En 2001, el PNUMA lanzó un portal en la red mundial de empresa a empresa (B2B) para facilitar el intercambio internacional de halones “depositados en bancos”, ofreciendo un mercado virtual donde las personas pueden cotejar la demanda con la oferta, ayudando así a las empresas que usan halones para aplicaciones indispensables o “críticas” (explotadores de sistemas de protección contra incendios, servicios de control de incendios y otras organizaciones). Esto sustituyó el anterior sistema de bancos de halones en línea.

2.9 Cómo evaluar la efectividad

42. Con múltiples estadísticas y cifras correspondientes a actividades del PNUMA, así como una serie de amplios informes sobre proyectos y programas, sigue siendo un desafío contestar dos preguntas claves: i) ¿cuál es la efectividad de los servicios de intercambio de información del PNUMA para reducir las emisiones de SAO?; y ii) ¿la cantidad de fondos dedicados al intercambio de información es proporcionada al volumen, calidad y repercusión de los productos y servicios entregados? Ambas preguntas son importantes, porque el Comité Ejecutivo está ansioso por saber si los fondos se emplean económicamente y de los modos que contribuyan mejor a la eliminación de SAO.

43. Sigue siendo un desafío demostrar la influencia directa que tiene esa información para apoyar los esfuerzos de los países por eliminar las SAO. Los usuarios saben que sin la información del PNUMA no podrían educarse a sí mismos o a otros participantes en sus países con respecto al Protocolo de Montreal; sin embargo, es difícil rastrear una vía directa entre los servicios de información prestados y las actividades de eliminación. En muchos casos, la información procede de diversas fuentes y no es posible dar crédito a un elemento determinado de información. Por ejemplo, es difícil saber si fue un documento técnico del PNUMA, un consejo verbal proporcionado por una DNO por teléfono a partir de un artículo en el último boletín o la información aportada por un proveedor que se había enterado de algo en el sitio del PNUMA en la red mundial lo que ha inducido a una empresa a decidir convertirse a la tecnología sin SAO.

44. La segunda pregunta se refiere a la rentabilidad, o sea si los recursos utilizados son proporcionales a los resultados obtenidos. Esta información forma parte importante del proceso de evaluación, pero queda fuera del alcance de este estudio teórico ampliado. Aunque se ofrece una serie de estadísticas y cifras en los informes sobre la marcha de las actividades del PNUMA y en los informes de finalización de proyecto, la justificación del caudal de recursos dedicados a determinadas tareas suele no resultar inmediatamente clara y es difícil, en todo caso, de establecer y cuantificar. El PNUMA podría hacer más significativos y fáciles de entender sus informes para los participantes del modo siguiente:

- a) Aportando una breve justificación para cada nueva propuesta de proyecto, así como las razones para ofrecer en forma continua los servicios actuales en los informes anuales sobre la marcha de las actividades y en los programas de trabajo. Aquí es donde puede hacerse referencia a las respuestas de los usuarios, la investigación independiente y otros motivos.
- b) Aportando un cálculo de la cantidad de días-persona requerida (semanal o mensual) para sustentar la ejecución del proyecto.
- c) Aportando un resumen de la cantidad de personal del PNUMA que se dedica a entregar productos y servicios de intercambio de información y de la cantidad de tiempo que les insumen esas tareas.

- d) Separando, como se hace ahora en virtud del CAP, los costos permanentes de personal de otros costos vinculados con los servicios de intercambio de información, comprendidos los costos de asesores, reproducción y distribución.
- e) Cotejando los recursos de tiempo de personal y financieros invertidos en tareas de intercambio de información con las normas practicadas por instituciones similares y la notificación de progresos con respecto a ese cotejo.
- f) Continuando la colaboración con las DNO para obtener respuestas regulares sobre la utilidad de los productos y servicios de intercambio de información. Los consultores han preparado una lista tentativa de indicadores de desempeño, que es objeto de análisis actualmente entre la Secretaría y el PNUMA.

3. LA RESPUESTA DE LOS USUARIOS

3.1 Comentarios generales

45. El cuadro general que surge del examen de la documentación, las entrevistas personales con participantes seleccionados y la encuesta, demostró que el PNUMA se comunica activamente con los usuarios de sus servicios de información y adapta el programa continuamente a sus cambiantes necesidades. Esta contribución resulta particularmente valiosa en los países más pequeños, donde el PNUMA suele ser la principal fuente de información con respecto al Protocolo (complementada, en muchos casos, por asociados bilaterales). Entre las DNO, tanto grandes como pequeñas, la combinación de apoyo con información proactiva y reactiva suministrada por el PNUMA a través de documentos, por teléfono, en la red mundial, por correo electrónico, con CD Rom, mediante el Boletín AcciónOzono y con videos, se califica generalmente en las respuestas recibidas como efectiva para “ayudar a las DNO a seguir adelante”, aumentando así la capacidad de los países que operan al amparo del Artículo 5 para conseguir la eliminación de SAO y cumplir con sus obligaciones dimanantes del Protocolo de Montreal.

46. Nueve de cada diez informantes en la encuesta (91%) estuvieron categóricamente de acuerdo (46%) o bastante de acuerdo (45%) en que “los servicios de información del PNUMA han sido útiles y apropiados para (sus) organizaciones.” Casi todos (96%) utilizan esa información y – por lo menos dos veces por año – consultan nuevamente la mitad o más de los materiales que han leído. Uno de cada cuatro emplea los materiales del PNUMA para sensibilizar al público y en programas de capacitación (p.ej. 26,9% de los carteles y 23,7% de los manuales de instrucción). Más del 10% usan los materiales con cada uno de los tres propósitos siguientes: sensibilizar sectores de la industria, estudios de investigación, y búsqueda y selección de tecnologías comercialmente disponibles.

47. Los planes administrativos anuales para intercambio de información y las notas de las reuniones del grupo consultivo oficioso reflejan una organización orientada por la demanda. Hay muchos ejemplos de respuestas y solicitudes de las Partes que se tradujeron luego en medidas en los planes administrativos anuales. En el plan administrativo para 2001, la relación entre planificación de programas y necesidades de los usuarios resulta muy evidente. En ese

plan, se presenta una tabla con tres columnas: Necesidad / Expresada por / Respuesta a la necesidad. Esta encuesta corrobora la reputación del PNUMA como organismo accesible y sensible. Tres de cada cuatro informantes (74%) piensan que han tenido suficiente oportunidad para aportar su respuesta y muchos han aportado como resultado experiencias positivas. La mayoría de quienes pensaban lo contrario eran usuarios de larga data que completaron sus encuestas en idiomas diferentes del inglés.

48. Más aún, los servicios del PNUMA son, con mucho, los más usados entre las diversas fuentes de información disponibles en apoyo del Protocolo de Montreal. Seguían las oficinas gubernamentales nacionales y las búsquedas por la Internet, y luego otros organismos de ejecución. Sólo la comunidad de investigación y académica encuentra que otras fuentes son por lo menos igualmente útiles.

49. Los participantes en la evaluación ofrecieron una amplia muestra de ejemplos para demostrar cómo habían aprovechado los materiales informativos del PNUMA, entre ellos: programas especializados de capacitación (p.ej., de funcionarios de aduanas), filmes en coproducción que se difundían por la televisión pública y videos y eran usados también en escuelas y lugares de trabajo, la distribución del Boletín AcciónOzono en empresas y escuelas vocacionales, la preparación de comunicados de prensa, artículos periodísticos y suplementos especiales en los diarios, y la preparación de presentaciones en PowerPoint para talleres, seminarios y charlas informativas dirigidos a diversos sectores.

3.2 La utilidad de la información

50. Ocho de cada diez informantes en la encuesta (82%) estuvieron categóricamente de acuerdo (41%) o bastante de acuerdo (41%) en que los servicios de información del PNUMA han contribuido a sensibilizar acerca de las cuestiones y soluciones relativas al ozono entre el público en general y los consumidores en sus respectivos países. Tres de cada cuatro (75%) estuvieron categóricamente de acuerdo (25%) o bastante de acuerdo (50%) en que esos servicios han ayudado a los servicios gubernamentales de sus países a adoptar decisiones de política informadas para cumplir con el Protocolo de Montreal, incluso cambios en la legislación y sistemas de patentes. Los usuarios a largo plazo de los servicios del PNUMA fueron más positivos aún sobre esta repercusión; sin embargo, la mitad de los funcionarios gubernamentales ajenos a las DNO que respondieron eran indiferentes.

3.3 El volumen de información

51. Demasiada información conduce a una sobrecarga de información. Las DNO se enfrentan regularmente con grandes caudales de información sobre múltiples temas, tanto en formato impreso como electrónico. Muchas están interesadas en examinar gran parte o todo el material, pero las exigencias de sus tareas las obligan a remitirse a la información sólo “según sea necesario”. Como resultado, la gran mayoría de las DNO recibe más información de la que utiliza. Esto significa que muchas DNO no están al corriente de toda la información y los recursos de que disponen. Significa también que cuando las DNO o sus participantes se enfrentan a una pregunta concreta, puede ser difícil encontrar la respuesta rápida y fácilmente.

Esto se debe principalmente a que no han tenido tiempo de examinar toda la documentación con que cuentan, y el objetivo o la importancia de la información a veces no están claros inmediatamente. También resulta difícil cuando las búsquedas de fuentes electrónicas no tienen éxito o identifican demasiados términos afines.

52. Como lo manifestó uno de los que contestaron la encuesta: *“El PNUMA debería ser más selectivo en la información que envía a los países, dando a conocer a los países los recursos disponibles, pero no recargándolos con información que realmente quizás no les resulte útil para sus situaciones concretas. Por ejemplo, no todos los países necesitan un montón de información sobre bromuro de metilo o halones. Como los países más pequeños tienen una capacidad limitada para leer toda la información remitida, sería importante indicarles a qué información deberían realmente prestarle atención y por qué, y a cuál pueden tratar más como referencia general. Esto supone un servicio más personalizado, especialmente para los países más pequeños que sólo tienen un funcionario del ozono, a veces de tiempo parcial.”*

3.4 El enfoque de la información

53. Según varias respuestas, es necesario introducir un cambio de enfoque, de la información mundial a la regional/nacional. Esto confirma la medida adoptada por el PNUMA al crear el CAP para ofrecer asesoramiento específico, pensado a medida, directamente a los países. Existía un reconocimiento general entre los participantes de que la ofensiva para dar a conocer a los países el Protocolo de Montreal y sus respectivas responsabilidades ha tenido éxito en general. En este punto, las necesidades de información se concentran en cómo adoptar medidas y elaborar políticas y legislación en apoyo de esas medidas. Los comentarios indican que puede ser de limitado valor que el PNUMA ofrezca asesoramiento general sobre políticas y legislación, ya que las circunstancias y cuestiones son exclusivas de cada país. Como lo han reconocido algunos países que no operan al amparo del Artículo 5 y que intervienen en proyectos bilaterales, existe la oportunidad de que el PNUMA añada valor a sus servicios existentes adaptando la información a medida más localmente. Esto significa observar en qué medida son transferibles y dónde son necesarios los documentos existentes a escala mundial, producir materiales informativos que sean más específicos para las necesidades regionales y los países (particularmente para las opciones en que la efectividad depende del suelo, el clima y las condiciones geográficas locales). En el nivel de país, se sugirió que las DNO se beneficiarían con una mayor adaptación de las comunicaciones, en cuanto a qué información están recibiendo del PNUMA, qué significa la información, cómo se vincula con las decisiones del ExCom y por qué es pertinente para las mismas. Como lo expresó uno de los informantes en la encuesta: *“El PNUMA debería estar lo suficientemente al tanto de la situación (local) como para informarles sobre las decisiones clave de las reuniones del Protocolo de Montreal que los afectarán. Quizás no sea suficiente sólo remitir una circular general a los países con las decisiones del Comité Ejecutivo. Debería mantenerse contacto con el país, explicar la decisión pertinente en lenguaje llano y aclarar el efecto que puede tener sobre el país.”* Esta tarea corresponde a las DNO y debería ser retomada por las redes regionales.

54. Sería útil concentrarse en las necesidades de información y comunicaciones de las DNO, así como en los materiales modelo comunes. Un modelo esboza los componentes de un instrumento determinado de comunicación (por ejemplo, un comunicado de prensa, una

estrategia de comunicación, una presentación en Power Point, un folleto o un video) y luego ofrece sugerencias sobre los componentes que sería necesario adaptar para satisfacer las necesidades de los diferentes usuarios. Las distintas DNO establecen distintas prioridades y enfoques para atraer el interés de diferentes sectores dentro de su país, incluyendo al público en general. Se sugirió que existe una oportunidad importante para que el PNUMA suministre a las DNO orientación acerca de los materiales más apropiados para llegar a diferentes participantes y públicos. Además, hay muchas necesidades comunes de información entre las DNO, en particular de información general relativa al Protocolo de Montreal. Más que “reinventar la rueda” cuando se produce ese material, sería útil tener la mayor cantidad posible de modelos. Entre los ejemplos, cabe citar las presentaciones modelo en Power Point que ofrecen un resumen general del Protocolo de Montreal, muestras de clips o anuncios publicitarios para los medios, que podrían usarse en la televisión o la radio. Entre otras sugerencias que proceden de las respuestas a la encuesta figuran: crear un foro en línea abierto al público en general; mejorar el glosario de terminología relacionada con el Protocolo de Montreal incluyendo las abreviaturas usadas en las reuniones; enviar expertos internacionales de alto nivel a las dependencias del ozono en forma regular para ayudarles a mejorar su labor y lanzar nuevos productos de información mediante foros, charlas y reuniones *“si es posible, con alguno de los autores presente, como lo hacen las editoriales; esas actividades podrían incluirse en las reuniones de red, donde sin duda serían bien recibidas y contribuirían a enriquecer los programas de trabajo.”*

3.5 El contenido de información de los productos

55. Se considera que los documentos técnicos y los manuales de instrucción son útiles, pero demasiado a menudo están anticuados o no son lo bastante específicos. Los documentos técnicos y los manuales de instrucción fueron ubicados entre la información más valiosa ofrecida por el PNUMA, en particular por su eficacia para brindar información imparcial sobre las alternativas en tecnología. Dos de cada tres informantes en la encuesta (66%) consultan la serie de folletos técnicos del PNUMA por lo menos una vez por mes y los encuentran muy útiles (72%.) Casi todos ellos (92%) encuentran que los manuales de instrucción son muy útiles (68%) o bastante útiles (24%). Algunas DNO indicaron que se inspiran en este material para comprender las opciones y que frecuentemente lo facilitan a las empresas interesadas en examinar las alternativas.

56. Dicho esto, hubo algunas DNO que informaron que era algo común que se enteraran de las nuevas opciones tecnológicas en primer término por el sector de los negocios.

57. La crítica que más frecuentemente se plantea sobre los documentos técnicos es que son demasiado generales y que “no van lo bastante lejos”. Muchas personas comentaron la necesidad de información más específica para determinados países, sectores, empresas y equipos, antes de que una empresa pueda fundamentar una decisión de invertir en nuevo equipo (p.ej., una evaluación de cuán apropiada es una tecnología específica para una industria específica). Esto es particularmente cierto para las PyMEs, que generalmente tienen márgenes más reducidos de ganancia, menos personal y menos tiempo para realizar su propia investigación sobre los pros y los contras en la compra de equipo, y por lo tanto necesitan un material que les “dé buenas

razones". Algunos señalaron que otros organismos de ejecución y sus asesores técnicos proporcionan esta competencia a las empresas mediante proyectos de inversión, pero reconocieron una laguna en la disponibilidad de este tipo de información detallada a las empresas que *no* participan en proyectos de inversión. Hay muchos proveedores que transmiten las opciones tecnológicas a las empresas, pero están destinadas a promover las ventas de su propio equipo.

58. Dos grandes empresas que respondieron estaban satisfechas en general con la información recibida; una manifestó que querría ver un resumen mundial actualizado regularmente de los reglamentos específicos para CFC/HCFC por países (que operen y que no operen al amparo del Artículo 5), incluso las fechas de toda eliminación acelerada. Tres de las cuatro PyMEs que respondieron a la encuesta encontraron especialmente útiles las OzoneNews, el Boletín AcciónOzono y el folleto introductorio sobre el agotamiento del ozono. Querían más información sobre:

- a) Organizaciones gubernamentales, organizaciones sectoriales y empresas del sector
- b) Los procedimientos para readaptación
- c) Consultores técnicos con competencia en países en que se ha completado con éxito la conversión
- d) Un calendario para el desarme de las instalaciones existentes con halón 1301
- e) Los calendarios de eliminación y cese para CFC y HCFC decididos por los países que operan al amparo del Artículo 5. Esta información es fundamental para las empresas europeas que participan en la ejecución de proyectos de refrigeración en esos países. Uno de los que respondieron comentó: "La información parece circular en un solo sentido, de norte a sur. Muy poca se abre paso en sentido inverso."
- f) Los nombres de las organizaciones que suministrarán capacitación técnica práctica a las personas interesadas en países como la India.

59. Por último, se observó también que las empresas tienen una gama de necesidades de información; los principales responsables de adoptar decisiones suelen pedir un cuadro más general de los requisitos del Protocolo de Montreal y una clara indicación de la lógica económica de la inversión, mientras los especialistas en fabricación requieren conocimientos detallados con respecto a las opciones de equipo, especificaciones, requisitos de capacidad, etc.

60. Existe cierta inquietud acerca de que el prolongado lapso que requiere al PNUMA preparar productos de información (particularmente los documentos técnicos, que pueden llevar hasta 3 años) implica que gran parte de la información está desactualizada en el momento en que se publica. Uno de cada cuatro informantes de la encuesta (26%) piensa que la mitad o más del material que recibe del PNUMA es obsoleto. Las demoras se atribuían a los prolongados períodos de revisión. Se sugirió que quizás sea difícil retener a los asesores bien informados

capaces de producir material de alta calidad, debido a la compensación bastante escasa que perciben por sus esfuerzos y al tiempo que transcurre antes de que reciban sus honorarios. Cuando se emplean asesores menos informados, recae una mayor responsabilidad sobre el PNUMA y los miembros del Comité de opciones técnicas, que deben invertir tiempo en extensas revisiones y correcciones del contenido.

61. Se considera que los documentos de política son útiles, pero se dice que es difícil llegar a los encargados de elaborar políticas. Más de la mitad de quienes respondieron a la encuesta usan las orientaciones de políticas del PNUMA por lo menos una vez por mes, y casi todos (97%) las califican de muy útiles (64%) o bastante útiles (33%). Sin embargo, los materiales se usan sobre todo para información general, capacitación, investigación/estudios, sensibilización del público y para sensibilizar a sectores de la industria. Una minoría de los participantes usan los materiales para elaborar, aplicar o informar acerca de políticas o reglamentos (7%), y para desarrollar y afianzar el compromiso sobre las políticas (5%).

62. Llegar a los encargados de elaborar políticas ha sido un desafío constante para el Programa. En 1995, el grupo consultivo oficioso (IAG) informó que “personas de la industria han mostrado gran interés por obtener servicios de información, mientras los responsables de políticas han mostrado escaso interés”. Nuevamente en 1996, el grupo dijo que había una “falta de sensibilización a nivel de los consumidores (se carece de influencia para impulsar políticas).” En el Plan administrativo del PNUMA para 1997 se encaró la cuestión mediante intercambio de información concentrado en parlamentarios y funcionarios de gobierno de alta jerarquía. Sin embargo, todavía en 2000 (según las notas de la reunión del IAG en ese año) los participantes pensaban que *“la cuestión más importante es que algunas de esas DNO están frustradas porque no pueden avanzar, dentro de sus países y aun en el Comité Ejecutivo. ¿Qué podemos hacer para brindar asistencia a esas DNO y asegurar que se eliminen esos impedimentos? ... Hay una falta de sensibilización en los altos niveles de gobierno que hace difícil llevar adelante las decisiones.”*

3.6 La comprensión de la información

63. Dar cumplimiento al Protocolo de Montreal exige comprender la historia de las decisiones tomadas, la terminología empleada y las actividades ejecutadas. La rotación de personal dentro de las DNO suele significar que se pierde la “memoria” corporativa, y las personas recién llegadas se ven obligadas a “ponerse al tanto” a partir de cero. Es todo un desafío, especialmente en los países más pequeños, con una o dos personas empleadas en la DNO. Se sugirió que se elaborase una guía para neófitos en el Protocolo de Montreal, que explique lo que ha pasado, por qué ha pasado, explique cómo funciona el procedimiento de toma de decisiones, la división de papeles y responsabilidades, y la incidencia de las diferentes decisiones.

64. Aunque muchos de quienes participaron en la evaluación creían que la información del PNUMA suele ser sencilla y cómoda para el usuario, hubo algunos que comentaron que hasta el material general, incluso el material del sitio en la red mundial, todavía es demasiado difícil para que lo entiendan el usuario medio y el público. Se identificaron varias oportunidades para introducir mejoras, entre ellas mensajes concretamente orientados a los consumidores que se preparan a adquirir productos con SAO. Se sugirió como medio de exponer el mensaje un

mecanismo sencillo, como un rótulo adhesivo que informe a los consumidores que “Este producto contiene una sustancia que agota el ozono y será eliminada antes de 20XX. Para obtener más información, consultar www.xxx.com”.

65. Muchas DNO han observado confusión entre sus participantes, y en algunos casos en los medios, con respecto a la diferencia entre el agotamiento del ozono y el cambio climático. Ambas cuestiones están relacionadas con la atmósfera, y muchas personas se confunden fácilmente sobre la relación entre ambos fenómenos.

3.7 El formato de la información

66. La mayoría de los productos de información fueron calificados de claros y atractivos. Casi todos los informantes en la encuesta (87%) estuvieron bastante de acuerdo (58%) o categóricamente de acuerdo (29%) en que “el diseño/la presentación de los materiales contribuyen a hacerlos cómodos y atractivos para el usuario”. Casi todos (91%) están categóricamente de acuerdo (46%) o bastante de acuerdo (45%) en que “el estilo del lenguaje (palabras y frases) usado en los materiales relativos al ozono del PNUMA es claro, atractivo y fácil (para ellos) de entender”. De los diversos grupos lingüísticos representados, los informantes francohablantes son los menos satisfechos con el estilo de lenguaje.

67. Se dice que la información es más útil cuando está escrita en la lengua local. Aunque el PNUMA ha estado haciendo esfuerzos por suministrar materiales en otros idiomas aparte del inglés, la disponibilidad de esos materiales sigue siendo desigual. La mayoría de los informantes convino en que *“El PNUMA debería ofrecer sus materiales informativos en diversas lenguas comunes”* y muchos comentaron sobre la necesidad de introducir mejoras en esta área. En particular, sugirieron que todos los materiales fundamentales se provean en una serie de idiomas comunes y que las versiones traducidas de esos materiales deberían actualizarse cada vez que se actualice la versión inglesa. Como dijo uno de los informantes: *“Es importante que exista un conjunto básico de material fundamental disponible en todos los idiomas de la ONU y que se pongan fondos a disposición de los países para traducir los materiales clave a sus propios idiomas. Una mayor regionalización de la entrega de la información podría ayudarnos en esta empresa.”*

68. Se insistió en la necesidad de encontrar la mezcla correcta de información electrónica e impresa sobre papel. Esto requerirá continuas revisiones y ajustes. Las etapas en este proceso son:

- a) Informar a todos los usuarios que el PNUMA eliminará gradualmente la práctica de producir y distribuir copias impresas de todos los documentos, incluso el BAO;
- b) Ofrecer toda la información por medios electrónicos exige que las DNO confirmen, antes de una fecha determinada, que es suficiente la copia electrónica;
- c) Insistir con las DNO que no hayan respondido al envío electrónico de material y determinar su necesidad de documentación sobre papel; y

- d) Continuar proporcionando documentación sobre papel cuando se requiera concretamente.

69. La evaluación identificó un solo país sin acceso a la Internet, y también muchas personas que prefieren la información electrónica porque generalmente es más fácil encontrar lo que están buscando y permite a los usuarios “recortar y pegar” información para distribuirla a los demás. Hubo algunos participantes que insistieron en la importancia de asegurar que la información electrónica se mantenga accesible para quienes usan versiones más antiguas de equipo y soporte lógico de computadora. Muchas personas se inclinaban también por una mezcla de documentos impresos y electrónicos, porque los documentos sobre papel son generalmente más fáciles de leer en grandes volúmenes de información. Tres de cada cuatro informantes en la encuesta (78%) pedían tanto copias electrónicas como impresas de cada producto de información importante.

70. Los informantes de países carentes de un acceso fiable o rápido a la Internet encontraban útiles los CD Rom, y algunos países que no operan al amparo del Artículo 5 también los emplean regularmente, ya que ofrecen un “mostrador único” para la información.

71. Para facilitar la búsqueda de información, se lanzaron varias sugerencias concretas, entre ellas: colocar el catálogo de publicaciones del PNUMA en el sitio en la red mundial; hacer accesibles los informes técnicos por vía electrónica, de modo que la información pueda encontrarse fácilmente y copiarse; crear un motor de búsqueda mejorado para los CD Rom; colocar el BAO en línea y dar a conocer la mayor cantidad de datos detallados posible sobre qué proyectos han sido financiados por el Fondo Multilateral, qué tecnologías están en uso, cuánta inversión se ha comprometido para las diferentes tecnologías, con una descripción de la gama completa de tecnologías. Cabe señalar que el PNUMA ya ha hecho realidad algunas de estas sugerencias, aparentemente sin que lo hubiesen advertido quienes respondían. Por ejemplo, el Boletín AcciónOzono ha estado en línea durante varios años y probablemente el 80% de los documentos técnicos, de política y de sensibilización se encuentran en el sitio en la red mundial.

3.8 Respuesta sobre las modalidades de información utilizadas

72. Se considera que el sitio de AcciónOzono en la red mundial es muy útil. Casi todos los informantes (96%) encontraron que el sitio en la red de AcciónOzono es muy útil (70%) o bastante útil (26%), particularmente para información general, descargar publicaciones, encontrar otros sitios en la red vinculados con el ozono y contactar direcciones para puntos focales sobre el ozono y para investigaciones/estudios. Sin embargo, muchos encuentran que el sitio es algo difícil de usar. Sólo tres de cada cinco informantes (61%) convinieron en que “al usar el sitio en la red mundial de AcciónOzono, generalmente encuentro lo que busco”. La mayoría de los que notificaron dificultades eran usuarios de larga data de los servicios del PNUMA que presentaron sus encuestas en idiomas distintos del inglés (especialmente, francés). Un informante sugirió que se rediseñara la página inicial del portal del PNUMA, porque *“la página de inicio actual a menudo me hace sentir perdido acerca de adónde seguir para buscar la información que quiero”*. Otro dijo que *“el procedimiento para encargar publicaciones gratuitas (para los países en desarrollo) en el sitio de AcciónOzono en la red mundial no siempre es muy claro de usar y podría mejorarse”*.

73. El Boletín AcciónOzono (BAO) está considerado útil, en particular entre los usuarios más recientes de los servicios del PNUMA. Muchos participantes en entrevistas y en la encuesta se refirieron al valor de secciones específicas dentro del boletín. Algunos países que no operan al amparo del Artículo 5 y los organismos de ejecución indicaron que la sección sobre actividades de los organismos era particularmente valiosa. El 83% de quienes respondieron a la encuesta dijeron que leían el boletín por lo menos mensualmente y casi todos (97%) lo encontraban muy útil (57%) o bastante útil (40%), sobre todo para información general, sensibilización del público y de las empresas y para investigación/estudios. El contenido del boletín es importante para públicos mucho más allá de la lista de circulación del PNUMA. Hay por lo menos once países que han creado (a sus propias expensas) boletines / publicaciones semejantes que han recibido ayuda o inspiración del Boletín AcciónOzono. Este 'efecto de onda' ayuda a propagar los mensajes de protección del ozono y del Fondo Multilateral a un público nacional mucho más vasto. En términos de mejoras, se sugirió que el BAO podía ser mucho más puntual en su entrega (suele estar anticuado cuando se recibe) y que podía ser enviado en línea (lo que ya se hace). También se sugirió eliminar las declaraciones más comerciales y cuestionables de algunos proveedores. El PNUMA está procediendo a una evaluación independiente del BAO a la fecha de esta evaluación y entonces se podrá contar con respuestas más detalladas.

74. No muchos países que operan al amparo del Artículo 5 están familiarizados con el servicio OZONEWS de correo electrónico recién introducido, pero quienes lo conocen lo encuentran valioso. De los informantes en la encuesta que hicieron comentarios sobre este producto, el 95% lo consulta por lo menos mensualmente, incluido un 71% que lo hace por lo menos semanalmente. Casi todos (91%) dijeron que era muy útil (57%) o bastante útil (34%).

75. Los videos y carteles se usan bastante. Todos los informantes en la encuesta piensan que los videos son o muy útiles (65%) o bastante útiles (35%). Más de uno cada seis (17%) informaron que usaban los videos para capacitación y para sensibilización del público y de la industria; la mayoría son DNO y otros usuarios de larga data. Pero se apreciaría la digitalización de los videos, ya que *“esto nos facilitaría la distribución del material y nos ayudaría a preparar mejores presentaciones en PowerPoint”*. Casi todos los que respondieron (90%) piensan que los carteles son o muy útiles (65%) o bastante útiles (35%), en particular para la sensibilización de la industria y del público y para las sesiones de capacitación.

76. El CD ROM OASIS es consultado con frecuencia y particularmente apreciado por las DNO, funcionarios gubernamentales ajenos a las DNO, personal de investigación /académico y usuarios de larga data en general. Siete de cada diez informantes en la encuesta (68%) usan el CD ROM por lo menos mensualmente y casi uno de cada cuatro (23%) lo usa por lo menos semanalmente. Casi todos los que respondieron (91%) encuentran que el CD ROM es o muy útil (61%) o bastante útil (30%). Uno de ellos escribió: *“OASIS nos ha permitido preparar casi todas nuestras campañas de sensibilización y obtener otras publicaciones, tales como informes de las reuniones de los diferentes órganos del Protocolo, que también usamos para preparar informes internos o para preparar documentos para la ratificación de enmiendas y reglamentos.”* Otro manifestó: *“Este CD-ROM ofrece una biblioteca de información muy compacta y fácil de usar, especialmente cuando hay que trabajar fuera de la oficina y sin tener fácil acceso a la Internet”*.

77. Más de la mitad de quienes respondieron a la encuesta se comunican directamente con el PNUMA para formular preguntas, por lo menos una vez por mes; el 97% encontró que este servicio era muy útil (87%) o bastante útil (10%). El servicio se usaba sobre todo para pedir ayuda para responder a preguntas de carácter general, capacitación e investigación y estudios. Varias DNO indicaron que su contacto y relación con la “gente de verdad” que trabaja en la oficina del PNUMA en París ha sido una contribución importante para sus DNO. Da una sensación de certidumbre de que si no pueden encontrar respuesta a una pregunta, habrá alguien que brindará apoyo. Los participantes en la evaluación informaron que en general estaban satisfechos con el tiempo de respuesta del PNUMA.

78. El sistema de depósito en bancos e intercambio de halones en línea, que fue sustituido recientemente por un portal de empresa a empresa en la red mundial, cuenta con un grupo relativamente reducido de usuarios frecuentes. El 46% de los informantes en la encuesta lo usan por lo menos mensualmente (37%) o semanalmente (9%). Quienes respondieron encuentran que el sistema es menos útil que la mayoría de los otros productos y servicios del PNUMA. Del 46% que usa el sistema por lo menos mensualmente, sólo la mitad (50%) considera que el sistema es muy útil, otro conjunto de uno cada cinco informantes (19%) lo encuentra bastante útil. El 31% restante dice que no es útil o es mínimamente útil.

3.9 La distribución de material informativo en países que operan al amparo del Artículo 5

79. Muchas DNO informaron que transfieren el *contenido* de la información que reciben del PNUMA a participantes con mucha mayor frecuencia que la que distribuyen los materiales propiamente dichos. Las principales razones identificadas para que esto ocurra son: la necesidad de adaptar los materiales para que se ajusten al idioma y la cultura locales (esto incluye cambiar los ejemplos a ejemplos locales, cambiar el modo en que se expresa la información, etc.), la necesidad de seleccionar estrictamente la información más pertinente para los participantes locales con el fin de facilitar su empleo y la cantidad limitada de ejemplares distribuida por el PNUMA. Muchas DNO consideran que esto forma parte esencial de sus responsabilidades; sin embargo, muchas observaron que el costo de producir y reproducir cualquier material debe caber dentro sus limitados presupuestos. Muchas informaron que usaban esos limitados presupuestos creativamente, editando varios videos del PNUMA en una sola cinta, recortando y pegando la información más pertinente de la red mundial y el CD Rom para distribuirla electrónicamente a los participantes, creando volantes para las empresas en sectores específicos, etc. Entre los materiales que se transmiten más corrientemente en forma directa del PNUMA a los participantes estaban los materiales de “instruir al instructor”.

80. Muchas DNO indicaron que trabajan continuamente para establecer relaciones con las empresas de sus respectivos países. A veces, los técnicos visitan personalmente o llaman por teléfono a la oficina de la DNO para obtener actualizaciones regulares de la información. En otros casos, las DNO se concentran en trabajar con las asociaciones empresarias (cuando existen), explorando sus conocimientos acerca de las empresas que trabajan con SAO. Otros mecanismos empleados para contactarse con la industria incluyen los seminarios específicos sectoriales y regionales, la difusión de información a través de las oficinas regionales de los

ministerios del medio ambiente, las giras de estudio de las empresas con proyectos de inversión (dentro de su país y en otros países), los anuncios y artículos de periódicos, y el correo electrónico.

81. Tener acceso a las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) con información relativa al Protocolo de Montreal es un desafío, porque al contar con menores recursos no pueden contratar personas dedicadas a las cuestiones ambientales y a menudo no tienen acceso a la Internet. Existen diferentes puntos de vista acerca del modo más efectivo de obtener información del PNUMA para las PyMEs. Las vigorosas relaciones con los proveedores son el cordón umbilical para muchas empresas pequeñas, y eso las convierte en un mecanismo ideal para comunicar información. Sin embargo, lo que preocupa es que los proveedores presentarán un cuadro interesado. En términos de los contactos de los gobiernos con la industria, preocupa que algunas empresas se muestren reticentes a compartir información con sus gobiernos por temor a que la transparencia probablemente las exponga más a la vigilancia gubernamental y a posibles multas y restricciones. Las asociaciones empresarias pueden ser un “intermediario” útil para comunicar esa información.

82. Muchas DNO informaron que habían establecido relaciones con otras dependencias y organismos gubernamentales dentro de sus respectivos países, entre ellos los dedicados al medio ambiente, relaciones exteriores, aduanas, comercio, control de importaciones, industria, finanzas, ministerios de justicia, salud, juntas de control de plagas y otros. En algunos países las relaciones son relativamente libres, se distribuye información impresa a cada dependencia u organismo, mientras que otros países mantienen reuniones regulares de trabajo con comités dedicados exclusivamente a ocuparse de cuestiones del ozono (p.ej., el Comité nacional del ozono de Irán).

83. Muchas DNO informaron también que entre los participantes que solicitan regularmente información sobre el Protocolo de Montreal figuran universidades, escuelas y estudiantes. Las DNO responden generalmente proporcionando a los estudiantes la información que requieren, y también ofrecen presentaciones, prestan videos del PNUMA, patrocinan competencias para diseñar carteles sobre el día del ozono, etc.

3.10 La colaboración entre los organismos de ejecución

84. Existe escasa superposición entre el contenido de la información suministrada por el PNUMA y por los otros organismos (PNUD, ONUDI y el Banco Mundial). Se considera que el PNUMA es el principal proveedor de información para todos los temas relacionados con el Protocolo de Montreal, excepto sobre la competencia técnica específica de ciertos proyectos, que aportan los otros organismos. Los informes del Comité de opciones técnicas (TOC) publicados por el PNUMA son los que más se aproximan al tipo de información que ofrecen los otros organismos a las empresas beneficiarias.

85. Los otros organismos de ejecución suelen remitir a las empresas al PNUMA como primera fuente de información (en algunos casos, las empresas no están al tanto de que existe material del PNUMA disponible) y en algunos casos entregan informes, folletos, etc. del PNUMA. Saben que el PNUMA es el principal proveedor de información y no crean materiales

semejantes. Recurren también al Boletín AcciónOzono (BAO) para obtener información actualizada sobre las actividades de unos y otros entre las reuniones del Comité Ejecutivo. En algunos casos, es a través del BAO que los organismos se enteran de ciertas alternativas industriales en desarrollo y usan esa información para comunicarse con las empresas.

86. Gracias a la evaluación, se identificaron varias oportunidades de mayor colaboración, tales como: recurrir a los otros organismos como mecanismo de distribución de los materiales del PNUMA, colaborar en la preparación de documentos técnicos, en particular mediante la recopilación por el PNUMA de los comentarios de otros organismos sobre los proyectos, y, a medida que el PNUMA avanza para estar más presente en las regiones, desarrollar más cooperación con las oficinas regionales y locales habilitadas en los países por otros organismos.

4. FUTURAS ORIENTACIONES Y RECOMENDACIONES

87. A partir de los resultados de la evaluación y con el fin de responder a las necesidades de los usuarios y oportunidades técnicas cambiantes, se formulan las siguientes recomendaciones:

- a) Elaborar y distribuir más información adaptada a las necesidades regionales y nacionales. Aunque se obtuvieron rápidos beneficios produciendo y distribuyendo materiales pertinentes para los responsables de adoptar decisiones a escala mundial, un mensaje clave que surge de esta evaluación es que ahora el PNUMA debería desplazar el enfoque de los servicios de información del nivel mundial al regional y nacional, como se ha planificado con el CAP para todo el programa.
- b) Suministrar información en otros idiomas, aparte del inglés, elaborar una introducción para los neófitos en los procesos de toma de decisiones en el marco del Protocolo de Montreal y el Fondo Multilateral, y preparar modelos para los materiales de comunicación que se requieren más corrientemente como instrumentos de sensibilización del público en general.
- c) Facilitar el acceso a la información, prosiguiendo los esfuerzos por ofrecer documentos en formato electrónico y mejorar el motor de búsqueda en los CD Rom producidos.
- d) Proporcionar a las PyMEs la información que necesitan, en particular información concisa sobre rentabilidad en apoyo de la inversión en tecnología sin SAO. Existe la oportunidad de inspirarse en la competencia y los contactos de otros organismos de ejecución en la preparación y distribución de esas planillas de costo-beneficio, adaptadas a tecnologías y sectores específicos y a diferentes tamaños de empresas.
- e) Continuar mejorando las instalaciones y servicios para intercambio de información entre las DNO. La necesidad y los beneficios de este tipo de comunicación entre iguales fueron mensajes claves que surgieron de la evaluación. El PNUMA debería continuar asumiendo un papel de guía para organizar fondos informativos comunes, círculos de correo electrónico y/o foros por Internet para intercambiar información, en particular entre las DNO.

- f) El PNUMA debería examinar el enfoque utilizado actualmente para preparar documentos técnicos. Esto debería incluir un análisis del tiempo que invierten el PNUMA y los miembros del TEAP para revisar y pulir los proyectos de informes de los asesores, y determinar si una mayor inversión en compensaciones para los asesores reduciría la cantidad de tiempo invertida actualmente en el proceso de revisión. Además, el nivel de los honorarios abonados por el PNUMA a los asesores debería compararse con los de otros organismos, y también la cantidad de tiempo que transcurre para hacer efectivos los pagos, con el fin de determinar si puede mejorarse la disponibilidad de asesores y la calidad del trabajo recibido, mediante mejoras en esos aspectos. Por último, otros organismos de ejecución han manifestado interés en contribuir a los documentos técnicos. Se recomienda que el PNUMA inicie conversaciones con esos organismos para determinar el mejor modo de integrar sus respectivas competencias.
- g) Aumentar la transparencia con respecto a la rentabilidad de los servicios de intercambio de información ofrecidos por el PNUMA y los resultados obtenidos. Aunque es difícil de cuantificar, esa información debería suministrarse regularmente con un grado razonable de plausibilidad. Esto requiere que el PNUMA vincule más claramente los recursos de personal y financieros utilizados con los resultados obtenidos, se concentre en planificar y notificar más sistemáticamente los resultados y las repercusiones e involucre más regularmente a las DNO para obtener respuestas sobre la utilidad de los servicios de información prestados.
- h) Consolidar las bases de datos dentro del PNUMA. Los miles de contactos en varias bases de datos deberían integrarse en un solo sistema de gestión de contactos. Los beneficios que se obtendrían de este enfoque incluirían una actualización más fácil de la información sobre los contactos, un rastreo más fácil de la gama de servicios prestados por el PNUMA y una capacidad de identificar las necesidades de información de los diferentes contactos.

Apéndice A: Participantes en el estudio

1. Agencia alemana de cooperación técnica I	38. Guyana I
2. Alemania *+IE	39. Honduras *
3. Antigua y Barbuda I	40. Hong Kong +
4. Argelia *	41. Hungría *
5. Argentina *	42. Islas Comoras *
6. Australia +I	43. Islas Cook +
7. Bahrein *+	44. India ++E
8. Banco Mundial I	45. Irán E
9. Barbados I	46. Italia I
10. Belice I	47. Jamaica I
11. Benin *	48. Japón ++++
12. Bolivia *	49. Líbano *
13. Bulgaria *	50. Lituania +
14. Burkina Faso *	51. Macedonia*+
15. Burundi I	52. Malí *
16. Camboya *	53. Malta *
17. Canadá ++++I	54. Mauricio I
18. China *****I	55. México I
19. Colombia I	56. Myanmar *
20. Comisión Europea ++	57. Namibia *
21. Congo *	58. Nigeria I
22. Copresidencia del TEAP I	59. ONUDI +I
23. Costa Rica *+E	60. Países Bajos E
24. Croacia +	61. PNUD I
25. Cuba *	62. Polonia +E
26. Dinamarca +	63. Reino Unido +I
27. El Salvador *	64. República Dominicana E
28. España *+	65. Santa Lucía I
29. Estados Unidos de América +++	66. Secretaría del Ozono E
30. Estonia *	67. Senegal *
31. Fiji *	68. Suecia +E
32. Finlandia +	69. Tailandia E
33. Francia *+++	70. Togo *
34. Gabón *	71. Trinidad y Tabago I
35. Gambia *++	72. Túnez +
36. Greenpeace I	73. Uruguay *
37. Guinea *	74. Venezuela *

* Cuestionario(s) completado(s) por la DNO

+ Cuestionario(s) completado(s) por otros usuarios

I Participantes entrevistados

E Participantes en dos debates celebrados al margen de la 35ª reunión del Comité Ejecutivo