



# VUCE Uruguay

Resultados alcanzados a  
diciembre 2018

# VUCE: Ventanilla Única de Comercio Exterior

## ¿Qué es VUCE?

La Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) es un mecanismo de facilitación del comercio exterior que permite optimizar y unificar, a través de medios electrónicos, la información y documentación en un solo punto de entrada para cumplir con todos los trámites de importación, exportación y tránsito.

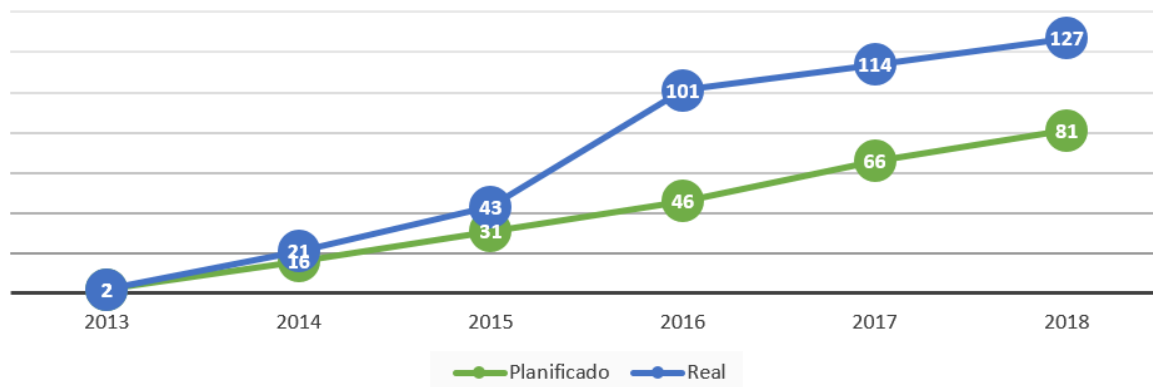
El proyecto se inicia en 2011 y la plataforma entra en funcionamiento en el 2013, año en el cual se hace disponible el primer trámite electrónico a través de la plataforma. Desde ese momento, la plataforma y el proyecto en general han ido creciendo en términos de usuarios, cobertura de trámites y servicios ofrecidos a la comunidad de comercio exterior.

Se continúa durante el 2018 con importantes avances y en particular se enfocaron esfuerzos en intentar medir el impacto de las medidas realizadas, así como el avance real del proyecto. Se describen a continuación los principales avances y se muestran los indicadores utilizados para el control de la gestión.

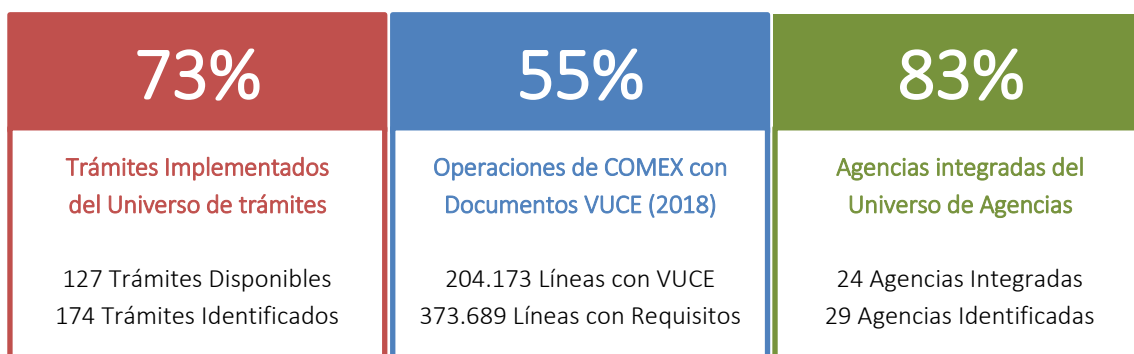
## Crecimiento de la VUCE en Uruguay

Sobre la cobertura de la VUCE en el comercio exterior

### Cantidad de Trámites Disponibles en VUCE (Planificado vs. Real)



No sólo es importante monitorear la cantidad de trámites que se integraron en la plataforma, sino la cobertura que estos trámites tienen sobre las operaciones de comercio exterior. Por esta razón, se monitorean los siguientes indicadores.



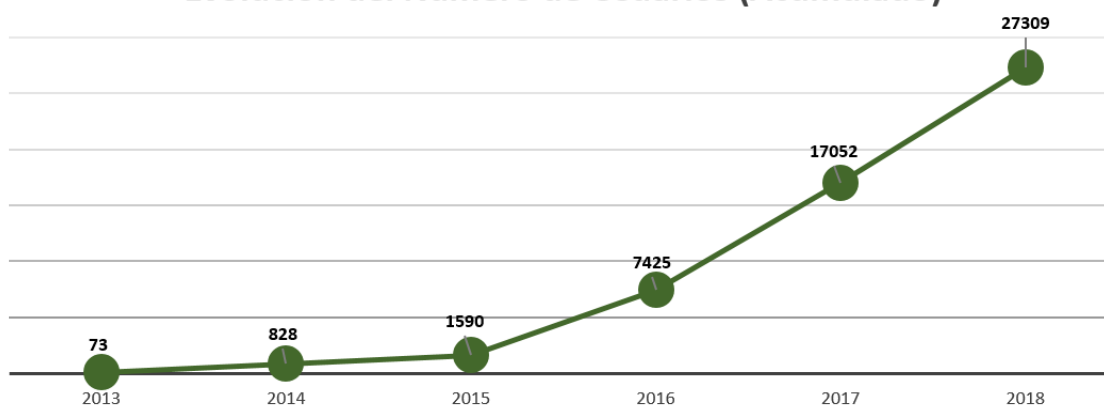
Los trámites disponibles pueden ser consultados en [www.vuce.gub.uy](http://www.vuce.gub.uy).

### Sobre la cantidad de usuarios

Un indicador que se monitorea periódicamente es la cantidad de usuarios que utilizan la plataforma. VUCE es utilizada en principio por tres grandes tipos de usuarios: los usuarios de organismos públicos, los despachantes de aduanas y las empresas. También es utilizado por personas físicas (particulares), pero internamente son tratados del mismo modo que una empresa por lo que se agrupan en términos de funcionalidades y permisos. El número de usuarios ha crecido de forma exponencial en los últimos años, poniendo a prueba no sólo la plataforma sino la estructura de servicios: personal de atención, sistema de llamados, entre otros.

Se han realizado (y se continúan realizando) múltiples iniciativas para monitorear el servicio brindado y mejorar la calidad del mismo, con el objetivo de generar mayor satisfacción en los clientes.

### Evolución del Número de Usuarios (Acumulado)

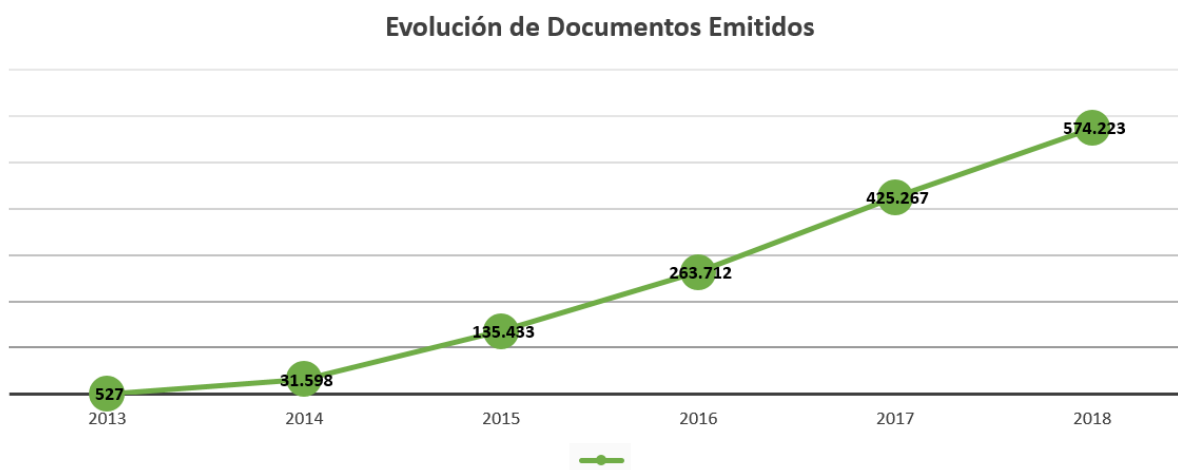


A la fecha, el total de usuarios se distribuye de la siguiente manera:



### Sobre la cantidad de documentos emitidos

Otro elemento que demuestra el crecimiento de la plataforma es el volumen de los trámites realizados por los usuarios en VUCE. Este indicador es monitoreado para entender cuáles son los trámites más populares y a partir de esto, priorizar esfuerzos de mejora.



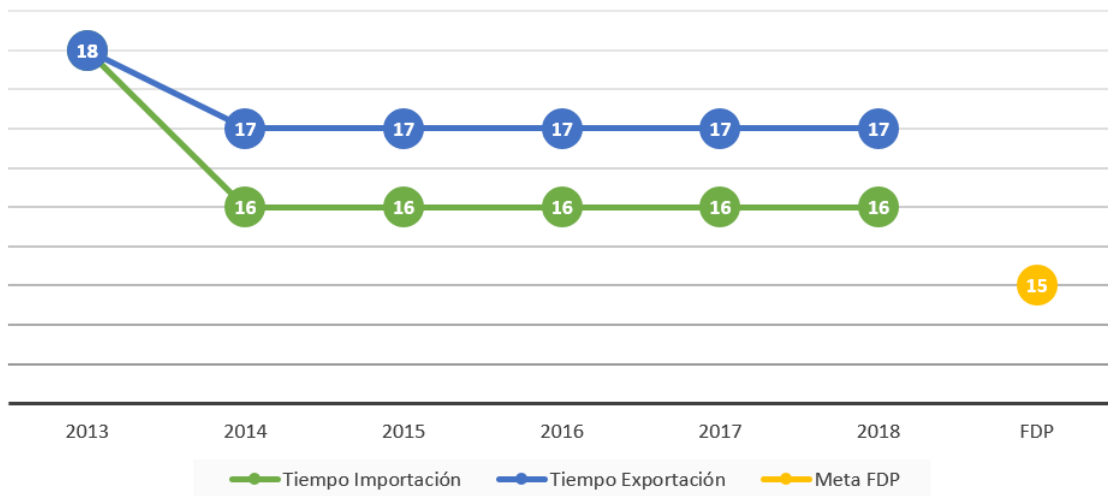
### Impacto en las Operaciones de Comercio Exterior

Uno de los desafíos más grandes en la construcción de las Ventanillas Únicas de Comercio Exterior es medir el impacto real de la iniciativa sobre las operaciones. Existen varios modelos e indicadores globales que permiten medir el impacto de las medidas de facilitación, pero a veces resultan demasiado amplios para dar soporte a los procesos de toma de decisiones, puesto que no corresponden únicamente a las VUCEs.

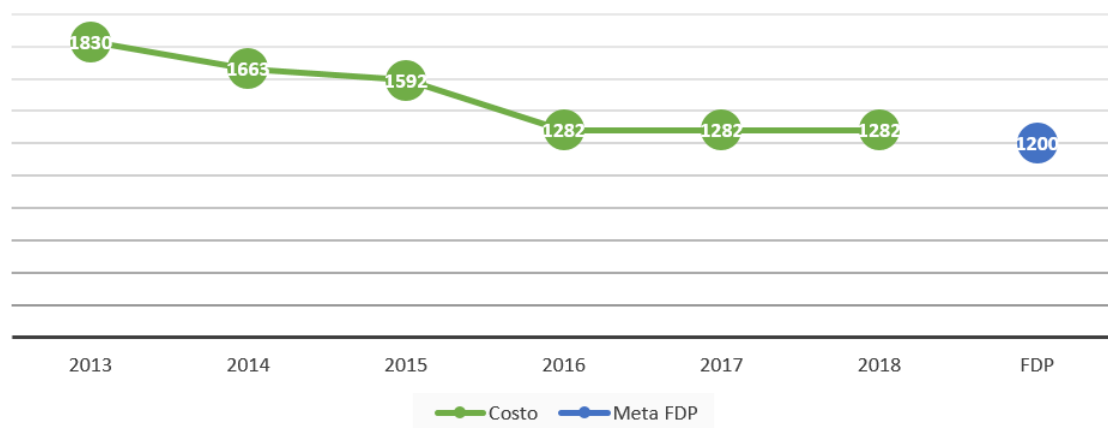
En el inicio del proyecto, se establecieron junto con el BID dos indicadores de impacto vinculados al tiempo y costo de las operaciones, variables que indefectiblemente deberían ser reducidas por el proyecto VUCE. Ante la poca disponibilidad de información, se construyeron dos indicadores que tomaban 5 procesos testigos y para ellos se medían ambas variables: tiempo y costo. Si bien los procesos considerados eran de gran importancia para el comercio, son trámites que en su mayoría no han logrado integrarse a VUCE por lo que los indicadores han tenido poca evolución.

Por otra parte, en el caso del tiempo, se tomaba todo el ciclo de la declaración aduanera, cuando existen tiempos dentro de ese ciclo que no responde ni a los tiempos de VUCE y en algunos casos ni los tiempos de los organismos del estado, sino al propio usuario.

### Evolución del Tiempo de Operaciones



### Evolución del Costo de Operaciones



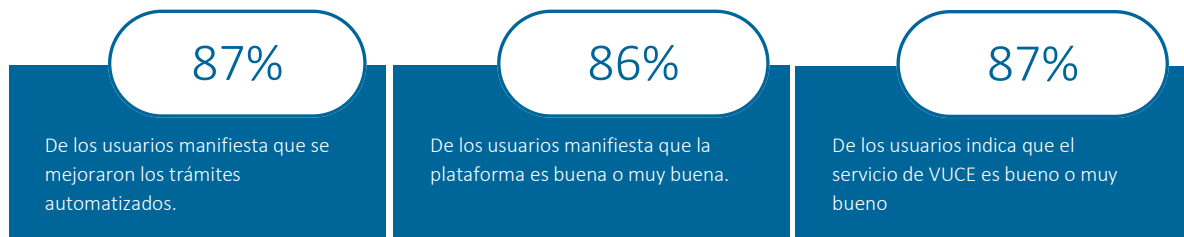
Para complementar los indicadores anteriores y ofrecer medidas que representaran de manera más adecuada el trabajo realizado por VUCE y el impacto en sí de la iniciativa, se han considerado tres dimensiones: el impacto para el sector privado, el impacto para el sector público y el impacto en el medio ambiente.

## Impacto para el sector privado

En la gestión de los documentos que se pueden tramitar por VUCE, existen múltiples beneficios, algunos con mayor facilidad para la medición que otros. En términos generales, se ahorran importantes costos por la reducción de traslados, las horas hombre invertidas y los tiempos innecesarios al momento de las tramitaciones.



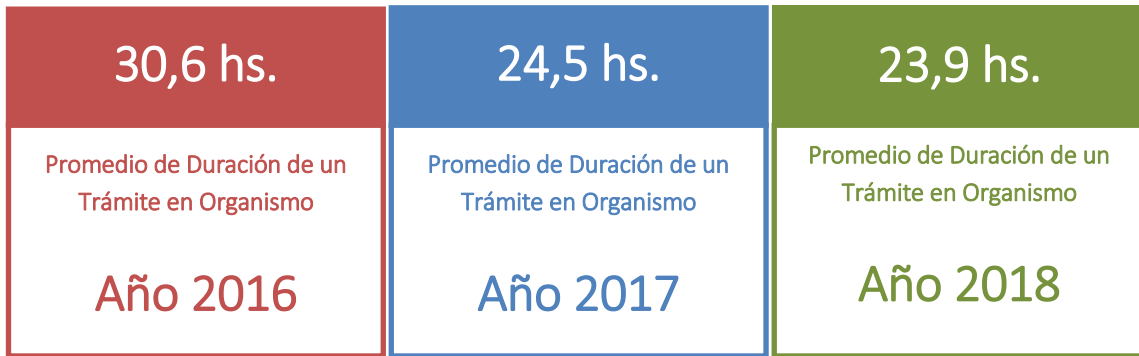
Para medir los aspectos más cualitativos de la iniciativa, se realiza una encuesta de satisfacción de usuarios, evaluando la calidad del servicio brindado por VUCE, el impacto en las operaciones, En la última encuesta de satisfacción (diciembre 2018) los resultados que se obtuvieron fueron:



## Impacto para el sector público

En 2016 comenzó a realizarse la medición del impacto en el sector público intentando considerar las horas que un trámite permanece en poder del funcionario mientras es revisado. Si bien no todas las horas en las que el trámite permanece en el organismo el funcionario se encuentra trabajando sobre el mismo, es una medida que permite no sólo identificar la mejora en la eficiencia para el sector público, sino la reducción en las esperas para el sector privado.

Si bien este indicador, no permite medir el impacto de integrar un trámite en VUCE, si permite conocer el impacto de las mejoras a partir de las actividades de rediseño que se realizan una vez que los trámites se encuentran automatizados en la plataforma.



### Impacto en el medio ambiente

Uno de los impactos que tiene una iniciativa como VUCE, es la reducción del uso de papeles, generando importantes beneficios para el medio ambiente. Para esta medición, se consideran los principales insumos en el proceso productivo del papel.

- Reducción de uso de árboles por eliminación del papel
- Reducción de uso de agua por eliminación del papel
- Reducción de energía utilizada por eliminación del papel

Para el cálculo de estos indicadores se consideran como supuesto, que por cada 500 hojas de papel se requieren:

- 6% de un árbol
- 150 litros de Agua
- 28 kw/h de Energía



## Programa de Capacitaciones VUCE

Previo a la salida en producción de la versión VUCE 2.0 se comenzó a diagramar un programa de capacitaciones que permitiera brindar a los usuarios las pautas necesarias para realizar “en línea” todos los trámites referidos a la obtención de autorizaciones, permisos, licencias o certificados para la importación o exportación de mercaderías a través de la plataforma VUCE.

En este contexto se trabajó en el proceso de capacitaciones internas y externas, planificando cada una de ellas. El ciclo comenzó con talleres en los que se abordó de manera genérica la plataforma como herramienta, y sus diferentes funcionalidades.

La incorporación de nuevos trámites y el aumento de registro de usuarios de VUCE, permitió aumentar la demanda de participación de las capacitaciones programadas, llegando a capacitar a 204 usuarios del sector privado y 168 usuarios del sector público.

Todas las capacitaciones realizadas en 2018 fueron mejoradas en términos organizativos, donde se incluyó el registro de los participantes a los que se les brinda un diploma o constancia de participación. Esto permite además obtener un registro global de todas las capacitaciones brindadas.

Como complemento, se trabaja en las presentaciones, instructivos y manuales que se le brinda al usuario como respaldo de la capacitación recibida.

Actualmente VUCE logró capacitar a más de 5.460 usuarios, desde sus inicios hasta ahora.



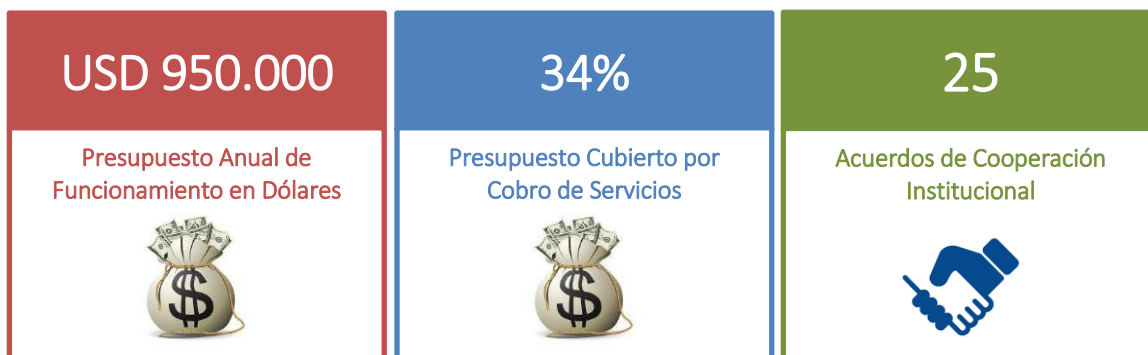
## Sostenibilidad del Proyecto

En agosto de 2015, se comenzó a cobrar por los servicios, amparados en la Ley de creación de VUCE que preveía esta medida para asegurar la sostenibilidad de la iniciativa. Cada certificado que se tramita por VUCE y se utiliza posteriormente en una operación aduanera, el operador privado debe pagar 18 Unidades Indexadas.

El cobro de los servicios, permitió cubrir aproximadamente el 34% del Presupuesto en 2018.

Otro aspecto que permite reforzar los aspectos institucionales y afianzar los compromisos asumidos por los distintos organismos integrados a la plataforma son los acuerdos de cooperación. A diciembre de 2018 son 25 los acuerdos firmados con las distintas instituciones.





### Interoperabilidad Transfronteriza

Desde la constitución del proyecto VUCE, se buscó interoperar con otros países. Este mecanismo, es el que a largo plazo permitirá lograr un comercio exterior sin papeles. Si los documentos se generan de forma electrónica en cada país, es razonable pensar que también se intercambien de forma electrónica, generando mejores controles para las autoridades involucradas en el control de las operaciones y mejorando la eficiencia para el sector privado.

En 2017, se lanzó VUCE como la plataforma para la recepción de los Certificados de Origen Digitales (COD), en el marco de un proyecto promovido por la ALADI desde hace varios años. La iniciativa permitió comenzar con un plan piloto de intercambio con Argentina que se consolidó durante 2018. Paralelamente se aprobó el [documento de directrices para proyectos de interoperabilidad transfronteriza](#) que establece los lineamientos para proyectos de estas características y se confeccionó la [hoja de ruta para el proyecto de interoperabilidad Chile – Uruguay](#).

Por otra parte, VUCE se constituyó como plataforma de Emisión de los COD y fue ofrecido a las distintas entidades emisoras habilitadas.

