

COMISIÓN ECONÓMICA PARA EUROPA

**Centro de las Naciones Unidas para Facilitación
Del Comercio y las Transacciones Electrónicas
(CEFACT/ONU)**

**Recomendación y Directrices
para el establecimiento
de una Ventanilla Única**

*Para mejorar la eficacia en el intercambio de información
entre los operadores comerciales y la administración
pública*

Recomendación No. 33



**NACIONES UNIDAS
Nueva York y Ginebra, 2005**

Centro de las Naciones Unidas de Facilitación del Comercio y las Transacciones Comerciales (CEFACT/ONU)

Simple, Transparent and Effective Processes for Global Commerce

UN/CEFACT's misión is to improve the ability of business, trade and administrative organizations, from Developer, developing and transitional economies, to Exchange products and relevant services effectively. Its principal focus is on facilitating national and international transactions, through the simplification and harmonization of processes, procedures and information flows, and so contribute to the growth of global commerce.

Participation in UN/CEFACT is open to United Nations Member States, Intergovernmental Organizations and Non-Governmental Organizations recognized by the United Nations Economic and Social Council (ECOSOC). Through this participation of government and business representatives from around the world, UN/CEFACT has developed a range of trade facilitation and e-business standards, recommendations and tools that are approved within a broad intergovernmental process and implemented globally.

www.unece.org/cefact

Recomendación No. 33
Centro de las Naciones Unidas de Facilitación del Comercio y las Transacciones Comerciales
Ginebra, Julio 2005

ECE/TRADE/352

UNITED NATIONS PUBLICATION

Sales No. 05.II.E.9

ISBN 92-1-116924-0

CONTENIDOS

Préambulo, por la Secretaria Ejecutiva de la Comisión Económica para Europa Señora Brigita Schmögnerová.....	iv
---	----

PRIMERA PARTE

Recomendación 33 Establecimiento de una Ventanilla Única

1. Introducción.....	2
2. Ámbito de Aplicación.....	2
3. Ventajas.....	2
4. Marco.....	2
5. Utilización de Normas Internacionales.....	3
6. Recomendación.....	3

SEGUNDA PARTE

Directrices sobre el Establecimiento de una Ventanilla Única

1. Introducción.....	7
2. ¿Qué es una Ventanilla Única?.....	7
3. Los modelos más corrientes de Ventanilla Única.....	7
4. Ventajas del establecimiento de una Ventanilla Única.....	10
5. Servicios que proporciona la Ventanilla Única.....	12
6. Medidas prácticas para diseñar y establecer una Ventanilla Única.....	14
7. Normas e Instrumentos disponibles para facilitar el establecimiento de una Ventanilla Única.....	14
8. Factores fundamentales en el establecimiento satisfactorio de una Ventanilla Única.....	15
ANEXO A Ejemplos de Ventanillas Únicas en funcionamiento.....	18
ANEXO B Medidas Prácticas para Planificar el Establecimiento de una Ventanilla Única.....	23
ANEXO C Elementos Fundamentales del Estudio de Viabilidad.....	26
ANEXO D Instrumentos Disponibles para Facilitar el Establecimiento de una Ventanilla Única.....	29
ANEXO E Fuentes a consultar para obtener más información.....	33

Foreword

The Word ‘facilitate’ means to make easy or easier, and this is precisely the goal of trade facilitation – to make the processes and procedures of international trade as simple and efficient as possible for traders, concerned public authorities and governments. The need for simplification and harmonization is particularly evident in the preparation and submission of the extensive range of information and documents required by governmental authorities to comply with import, export and transit-related regulations. These requirements place a heavy burden on the resources of companies and can constitute a serious barrier to the development and efficiency of international trade, especially for Small and Medium Enterprises (SMEs)

UN/CEFACT Recommendation Number 33 addresses this problem by recommending to Governments and traders the establishment of a “Single Window, whereby trade-related information and/or documents need only be submitted *once* at a single entry point to fulfil all import, export, and transit-related regulatory requirements. The Recommendation also suggests that participating authorities and agencies should coordinate their respective controls through the Single Window and should consider providing facilities for payment of relevant duties, taxes and fees. The Recommendation is complemented by a detailed set of Guidelines designed to assist countries in implementation.

Recommendation 33 was developed by the International Trade Procedures Working Group (ITPWG-TBG15) of UN/CEFACT and was approved the Intersessional Approval Process in September 2004. It is the latest in a series of over 30 trade facilitation Recommendations prepared by UN/CEFACT, all of which are available free of charge on the UNECE website, www.unece.org/trade.

I am convinced that the establishment of a Single Window constitutes an important building block in the area of trade facilitation and I therefore invite all concerned actors, both public and private, to make an effective use of this Recommendation.

SIGNATURE

Brigita Schmögnerová
Executive Secretary
United Nations Economic Commission for Europe

PRIMERA PARTE

CEFACT/NACIONES UNIDAS RECOMENDACIÓN 33

ESTABLECIMIENTO DE UNA VENTANILLA ÚNICA

**para mejorar la eficacia en el intercambio de información
entre los operadores comerciales y las administraciones públicas**

La presente Recomendación ha sido formalmente aprobada por los jefes de delegación del CEFACT en septiembre de 2004, después de un proceso de examen exhaustivo por parte de diversas organizaciones industriales, gubernamentales e internacionales.

Se presentó anteriormente un proyecto de Recomendación (TRADE/CEFACT/2004/MISC.7) en la 10ª sesión plenaria del CEFACT, celebrada en mayo de 2004.

La presente Recomendación ha sido elaborada por el Grupo de trabajo sobre los procedimientos del comercio internacional (ITPWG-TBG15) del Grupo sobre comercio y procesos operativos internacionales (TBG).

1. Introducción

En muchos países, las empresas¹ que participan en el comercio internacional tienen que preparar y presentar regularmente una gran cantidad de información y documentos a las autoridades gubernamentales para cumplir con los requisitos normativos en materia de importación, exportación y tránsito. A menudo, esa información y documentación se tiene que presentar a diferentes organismos, cada uno con sus propios sistemas (manuales o automatizados) y formularios en papel. Esa gran cantidad de requisitos, más los costos asociados para cumplirlos, pueden ser una pesada carga para los gobiernos y para la comunidad empresarial, y constituir, además, un serio obstáculo para el desarrollo del comercio internacional.

Una forma de abordar ese problema es el establecimiento de una ventanilla única, que permite que la información y/o los documentos de carácter comercial se presenten solo una vez y en un único lugar. Así se podría mejorar la disponibilidad y la tramitación de la información, acelerar y simplificar las corrientes de información entre los operadores comerciales y la administración pública, y se contribuiría a aumentar el grado de armonización y de intercambio de datos de interés entre los distintos servicios públicos, lo que generaría importantes beneficios a todas las partes que participan en el comercio transfronterizo. Recurrir a un servicio de ese tipo mejoraría la eficacia y la rentabilidad de los controles oficiales y permitiría reducir los costos de las administraciones públicas y de los operadores comerciales debido a una mejor utilización de los recursos.

La ventanilla única es, por lo tanto, una aplicación concreta de los conceptos de facilitación del comercio que permite reducir los obstáculos no arancelarios al comercio y que puede suponer beneficios inmediatos para todos los miembros de la comunidad comercial.

2. Ámbito de aplicación

En el contexto de la presente Recomendación, la ventanilla única se define como un servicio que permite a las partes que participan en el comercio y el transporte presentar la información y los documentos normalizados en un solo punto de entrada, a fin de satisfacer todos los requisitos normativos relacionados con la importación, la exportación y el tránsito. Si la

¹ El término "empresas" incluye a los exportadores, los importadores, los transitarios, los agentes de transporte marítimo, los agentes de aduanas, los transportistas y otros operadores que intervienen directamente en la circulación de mercancías.

información es electrónica, los elementos de datos específicos solo se deberían presentar una vez.

A nivel práctico, la ventanilla única está destinada a acelerar y simplificar las corrientes de información entre los operadores comerciales y la administración pública y a brindar importantes beneficios a todas las partes que participan en el comercio transfronterizo. Su gestión suele estar centralizada y estar a cargo de un organismo principal, permitiendo a las autoridades y los organismos gubernamentales pertinentes recibir o acceder a la información correspondiente necesaria. Además, las autoridades y los organismos afectados deberían coordinar sus controles. En algunos casos, la ventanilla única puede incluir un mecanismo de pago de los derechos, impuestos y tasas correspondientes.

La ventanilla única no implica necesariamente la aplicación y el uso de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) sofisticada, aunque el servicio mejora considerablemente si los gobiernos identifican e implementan las TIC apropiadas para ese fin.

3. Ventajas

La implementación de la ventanilla única puede ser enormemente beneficiosa tanto para los gobiernos como para los operadores comerciales. A los gobiernos les puede permitir una mejor gestión de los riesgos, mejorar el nivel de seguridad y aumentar los cobros debido a que los operadores comerciales cumplen mejor con las formalidades. La comunidad comercial se beneficia de una interpretación y una aplicación de las normas transparente y predecible y de un mejor despliegue de los recursos humanos y económicos, lo que genera apreciables ventajas en materia de productividad y competitividad.

En el nuevo marco de seguridad, en el que se hace hincapié en el análisis anticipado de la información y los riesgos, el interés de los gobiernos y los operadores comerciales por este servicio ha adquirido una importancia creciente.

4. Marco

El establecimiento de una ventanilla única suele requerir, en primer lugar, un estudio de viabilidad y un análisis de las necesidades a fin de determinar su alcance potencial, el nivel y la naturaleza de la demanda, los requisitos en materia de datos y demás información, las cuestiones legales, las posibilidades de implementación (con inclusión de las posibles etapas de implementación), la posibilidad y el carácter de una experiencia piloto, el coste de la implementación en distintas situaciones, otros recursos necesarios (humanos, técnicos, y otros), los

posibles beneficios y riesgos, los plazos y la estrategia de implementación y de gestión.

Los requisitos previos más importantes para que la implementación de una ventanilla única sea satisfactoria son la voluntad política del gobierno y de las autoridades gubernamentales competentes y el pleno apoyo y la participación de la comunidad comercial. También será necesario desarrollar el marco jurídico básico, con inclusión de la elaboración de leyes y normas en materia de confidencialidad que proporcionen confidencialidad y seguridad en el intercambio de información.

5. Utilización de las normas internacionales

Al establecer una ventanilla única, se alienta encarecidamente a los gobiernos y a la comunidad empresarial a tener en cuenta la utilización de las recomendaciones, las normas y los instrumentos vigentes que organismos intergubernamentales y organizaciones internacionales, como la CEPE, la UNCTAD, la OMC, la OMI, la OACI y la CCI, han elaborado durante los últimos años. Utilizar las normas y los instrumentos disponibles aumentará las posibilidades de compatibilidad entre los sistemas diseñados para establecer la ventanilla única y los que se elaboren, de forma análoga, en otros países, y facilitará asimismo el intercambio de información entre los diferentes servicios en el futuro.

6. Recomendación

El Centro de las Naciones Unidas de Facilitación del Comercio y las Transacciones Electrónicas (CEFACT/Naciones Unidas), consciente de que el establecimiento de un servicio de ventanilla única, tal como se describe en el presente documento y en las directrices anexas, puede armonizar y simplificar el intercambio de información entre las autoridades públicas y los operadores comerciales, y considerando que ello supondrá beneficios reales tanto para las autoridades públicas como para los operadores comerciales, recomienda a los gobiernos y las partes que participan en el comercio internacional y en la circulación de mercancías que:

1. Consideren activamente la posibilidad de implementar un servicio de ventanilla única en sus países, que permite:
 - a las partes que participan en el comercio y el transporte presentar la información y los documentos normalizados en un solo punto de entrada a fin de satisfacer todos los requisitos normativos relacionados con la importación, la exportación y el tránsito; si la información es

electrónica, los elementos de datos específicos solo se deberían presentar una vez;

- compartir toda la información relativa a las transacciones del comercio internacional, sobre la base de un marco jurídico que proporciona confidencialidad y seguridad en el intercambio de información;
- establecer un único punto de entrada para difundir o permitir el acceso a la información pertinente a las autoridades gubernamentales o los organismos autorizados interesados y, cuando corresponda, coordinar los controles de las diferentes autoridades gubernamentales;
- añadir servicios para proporcionar información oficial relacionada con el comercio y recibir pagos en materia de impuestos y otros derechos.

2. Procedan al establecimiento de un servicio de ventanilla única a nivel nacional mediante un esfuerzo de colaboración con todas las autoridades públicas pertinentes y la comunidad empresarial.

3. Tengan plenamente en cuenta las directrices adjuntas a la presente recomendación al establecer su servicio de ventanilla única.

El CEFACT invita a los gobiernos a compartir las experiencias y las actividades encaminadas al establecimiento de un servicio de ventanilla única en sus respectivos países e informar a la Secretaría de la CEPE sobre ello cuando corresponda.

SEGUNDA PARTE

CEFACT/NACIONES UNIDAS

**DIRECTRICES SOBRE EL ESTABLECIMIENTO
DE UNA VENTANILLA ÚNICA**

**para mejorar la eficacia en el intercambio de información
entre los operadores comerciales y las administraciones públicas**

**Publicado como documento adjunto a la Recomendación N° 33 del CEFACT
sobre el Establecimiento de una Ventanilla Única**

1. INTRODUCCIÓN

Las presentes Directrices, que complementan la Recomendación N° 33 del CEFACCT sobre el establecimiento de una ventanilla única, están destinadas a ayudar a las autoridades públicas y los operadores comerciales a planificar y establecer un servicio de ventanilla única para los requisitos normativos en materia de importación, exportación y tránsito internacional. En ellas figura una visión de conjunto sobre las cuestiones principales que es necesario abordar, algunos de los instrumentos disponibles y las medidas a adoptar.

2. ¿QUÉ ES UNA VENTANILLA ÚNICA?

Como se especifica en la Recomendación N° 33 del CEFACCT, el concepto de ventanilla única de las presentes Directrices hace referencia a un servicio que permite a las partes que participan en el comercio y el transporte presentar la información y los documentos normalizados en un solo punto de entrada a fin de satisfacer todos los requisitos normativos relacionados con la importación, la exportación y el tránsito. Si la información es electrónica, los elementos de datos específicos solo se deberían presentar una vez.

3. LOS MODELOS MÁS CORRIENTES DE VENTANILLA ÚNICA

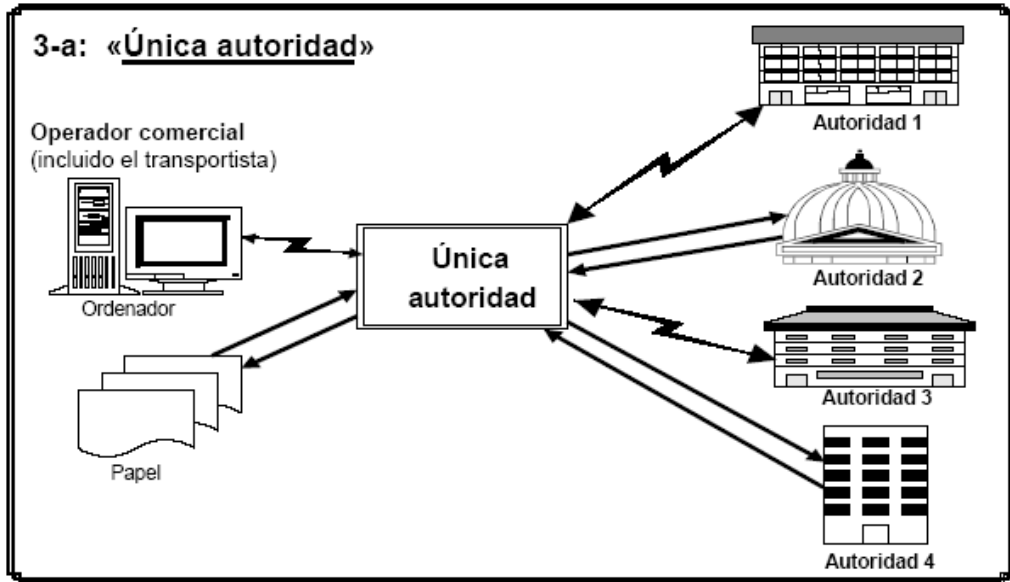
Aunque existen muchos posibles enfoques en el establecimiento de una ventanilla única, del estudio realizado por el Grupo de trabajo sobre los procedimientos del comercio internacional (ITPWG-TBG15) del CEFACCT de los diversos sistemas que existen en la actualidad, o se están elaborando, se desprenden tres modelos básicos.² No obstante, antes de valorar esos modelos es importante señalar lo siguiente:

- Aunque muchas transacciones y prácticas comerciales son comunes a todos los países, cada país tiene también sus propios requisitos y condiciones particulares.
- Establecer una ventanilla única debería implicar una estrecha cooperación entre todas las autoridades y organismos públicos competentes y los operadores comerciales.
- La ventanilla única no implica necesariamente la aplicación y el uso de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) sofisticada, aunque el servicio mejora considerablemente si los gobiernos identifican e implementan las TIC apropiadas para ese fin.

Los tres modelos básicos de ventanilla única son los siguientes:

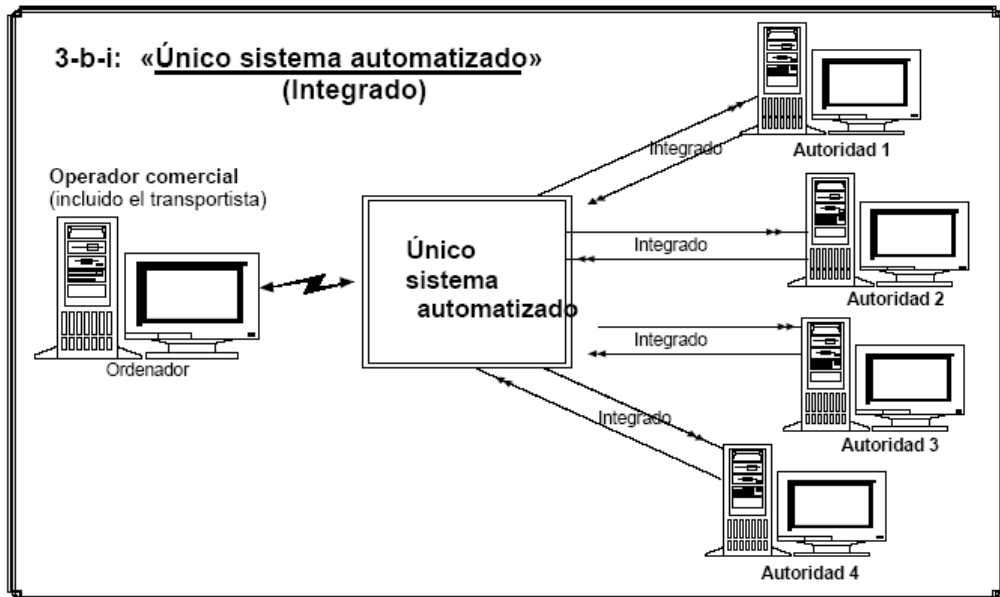
- a) Es **una única autoridad** la que recibe la información, en papel o electrónicamente, la envía a todas las autoridades públicas competentes y coordina los controles para prevenir tropiezos indebidos en la cadena logística. Por ejemplo, en la ventanilla única sueca, la administración aduanera está a cargo de determinadas tareas en nombre de otras autoridades (principalmente la Administración fiscal nacional (IVA a la importación), Statistics Sweden (estadísticas de comercio), la Dirección sueca de agricultura y la Dirección nacional de comercio (tramitación de las licencias de importación)).

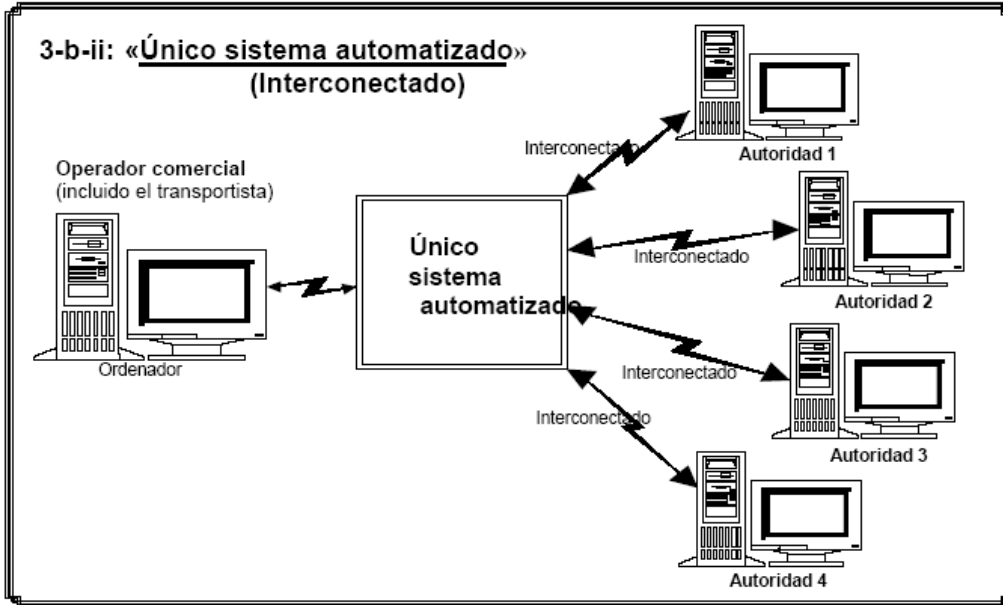
² En el momento de elaborar las presentes Directrices, el Grupo de trabajo sobre los procedimientos del comercio internacional (ITPWG-TBG15) del CEFACCT había estudiado el funcionamiento o el diseño de las ventanillas únicas de los siguientes países: Australia, Estados Unidos de América, Finlandia, Japón, Mauricio, Noruega, Países Bajos, Reino Unido, República Checa, Singapur, Suecia y Tailandia.



b) Un único sistema automatizado para la recopilación y difusión de la información (de dominio público o amparada por el derecho de propiedad) que integra la recopilación electrónica, la utilización y la difusión (y almacenamiento) de los datos relativos al comercio transfronterizo. Por ejemplo, en los Estados Unidos se ha establecido un programa que permite a los comerciantes presentar datos normalizados solo una vez y el sistema procesa y distribuye los datos a los organismos interesados en la transacción. Existen varias posibilidades:

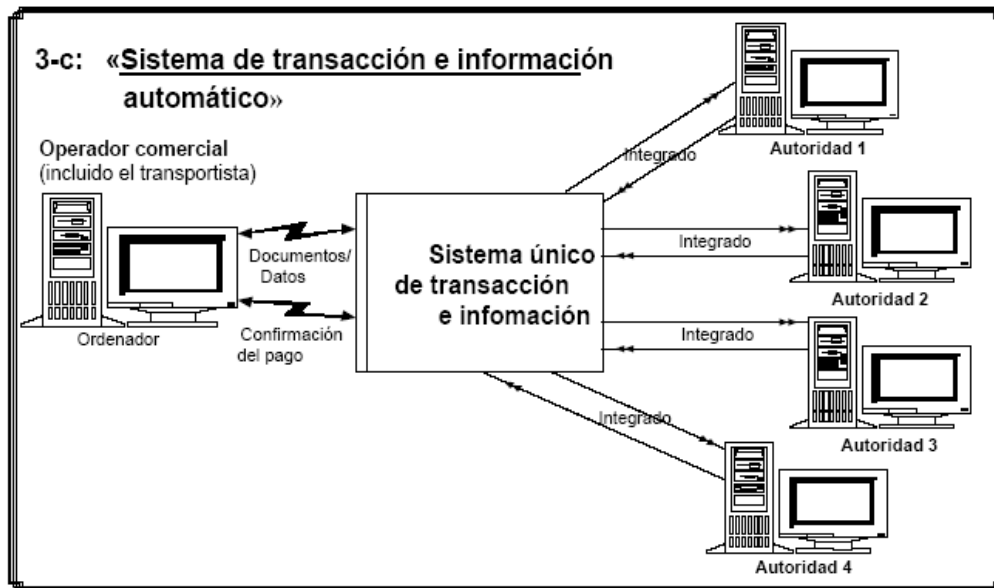
- i. Sistema integrado: el propio sistema procesa los datos
- ii. Sistema interconectado (descentralizado): se envían los datos un organismo que los procesa
- iii. Una combinación de los dos sistemas anteriores





- c) Un sistema de **transacción e información automático** mediante el cual un operador comercial puede presentar, en una única solicitud, las declaraciones comerciales por vía electrónica a las diferentes autoridades para su tramitación y aprobación.

En este sistema, las autoridades públicas envían las aprobaciones por vía electrónica al ordenador de los operadores comerciales. Este sistema se utiliza en Singapur y Mauricio. Además, en el sistema singapurense, las tasas, los impuestos y los derechos se calculan y se deducen automáticamente de las cuentas bancarias de los operadores comerciales. Al establecer un sistema de este tipo, se puede considerar la posibilidad de utilizar una base de datos de referencia con las identidades concretas, identificadas y validadas por adelantado, para todas las transacciones pertinentes.³



³ Para obtener más información sobre las bases de datos de referencia, véase el documento UN/TRADE/CEFACT/2002/32/Rev.2, "Recomendación sobre la facilitación del comercio para proporcionar orientaciones a los usuarios del comercio electrónico", en particular el Apéndice 3 sobre la simplificación del comercio electrónico. Véase el Anexo D, en el que figura una lista completa de las recomendaciones, normas e instrumentos vigentes.

3.1 Organismo principal de la ventanilla única

El organismo apropiado para hacerse responsable del establecimiento y el funcionamiento de una ventanilla única variará de un país a otro, dependiendo de los aspectos jurídicos, políticos y administrativos.⁴ El organismo principal debe ser una organización muy sólida y es necesario que cuente con la perspectiva, la autoridad (jurídica), el apoyo político, los recursos financieros y humanos y las relaciones con las organizaciones principales pertinentes. En ocasiones, la administración de aduanas o las autoridades portuarias pueden ser los organismos más adecuados para hacerse responsables del establecimiento y el funcionamiento de la ventanilla única, debido a la función decisiva que desempeñan, la información y la documentación que reciben y su posición clave en la frontera. Pueden ser asimismo los puntos "de entrada" para recibir y coordinar la corriente de información relativa al cumplimiento de todos los requisitos normativos transfronterizos.

No obstante, el organismo principal no tiene que ser necesariamente un organismo público; puede ser una entidad privada, como la cámara de comercio, o una organización semipública, como una dirección de comercio. Sin embargo, las organizaciones privadas a veces carecen de la autoridad jurídica para emitir y aceptar determinada información y documentos, así como de la competencia para hacer cumplir las normas. Por lo tanto, en esa situación, puede ser necesario que la organización privada solicite a una organización gubernamental el apoyo explícito y formal que acredite que dispone de esa competencia.

Un ejemplo de una asociación entre el sector público y el privado que ha dado lugar al establecimiento de una ventanilla única es la Mauritius Network Services Ltd. de Mauricio. Es una empresa mixta tripartita con representación del sector público y el privado y un asociado técnico extranjero (véase el Anexo A para obtener más detalles).

En la mayoría de los doce servicios de ventanilla única estudiados en la elaboración de las presentes Directrices la administración de aduanas ejerce de organismo principal. Los organismos principales se distribuyen de la siguiente manera:

- Administración de aduanas (con inclusión del Ministerio de finanzas): 7
- Autoridades portuarias: 2
- Otras autoridades públicas: 1
- Asociaciones entre el sector público y el privado: 2

4. VENTAJAS DEL ESTABLECIMIENTO DE UNA VENTANILLA ÚNICA

Establecer una ventanilla única puede simplificar y facilitar en gran medida el proceso de presentar y compartir la información necesaria para cumplir con los requisitos normativos en materia de comercio, tanto para los operadores comerciales como para las autoridades. Utilizar un sistema de ese tipo mejoraría la eficacia y la rentabilidad de los controles oficiales y permitiría reducir los costos de las administraciones públicas y de los operadores comerciales debido a una mejor utilización de los recursos.

4.1 Ventajas para las autoridades públicas

Establecer una ventanilla única puede permitir una mejor combinación de los sistemas y mecanismos existentes en la administración pública y, al mismo tiempo, favorecer una mayor apertura y disponibilidad en la forma en que las autoridades operan y se comunican con las empresas. Por ejemplo, como los operadores comerciales presentarían toda la información y documentación requerida ante un solo organismo, se podrían establecer mecanismos más eficaces para que la validación y la distribución de esa información a todos los organismos públicos pertinentes fuese más rápida y precisa. Todo ello generaría también una mejor coordinación y cooperación entre las autoridades públicas que participan en las actividades relacionadas con el comercio.

Las técnicas de gestión de los riesgos a fines de control y cumplimiento también se pueden mejorar mediante el establecimiento de un sistema de ventanilla única que recopila todos los datos de forma sistematizada, lo que permite procedimientos de comercio más seguros y eficaces. Además, la implementación de un sistema de pago en una ventanilla

⁴ El organismo principal puede tener solamente una función de coordinación (como en los Países Bajos, por ejemplo) o podría ser necesario establecer algún tipo de acuerdo sobre las funciones y las responsabilidades de los interesados y de la organización o la empresa (privada o mixta) que administra la ventanilla única. Esa relación puede ser objeto de evaluación periódicamente.

única asegura la rapidez y la exactitud de los pagos a las autoridades y los organismos públicos de los derechos y otras tasas requeridos.

Una ventanilla única desde la que se proporciona información actualizada de los derechos arancelarios y otros requisitos jurídicos y de procedimiento permitiría reducir cualquier error no intencionado y aumentar el grado de cumplimiento de los operadores comerciales. Además, la recopilación y la coordinación de la información y la documentación comercial requerida mediante una ventanilla única reduciría la cantidad de recursos humanos y financieros que se utilizan, permitiendo a las autoridades públicas reasignar recursos que se utilizaban para tareas administrativas a otras áreas de mayor preocupación e importancia.

Ventajas para las autoridades públicas

- **Asignación más eficaz y rentable de los recursos**
- **Regularidad en los cobros (y, a menudo, un aumento de los mismos)**
- **Aumento del cumplimiento por parte de los operadores comerciales**
- **Mejora de la seguridad**
- **Aumento de la integridad y la transparencia**

4.2 Ventajas para los operadores comerciales

La principal ventaja para la comunidad comercial es que la ventanilla única proporciona al operador comercial un único punto para la presentación, una única vez, de toda la información y la documentación requerida por parte de todos los organismos públicos competentes en los procedimientos de exportación, importación o tránsito.

Como la ventanilla única permite a las autoridades públicas procesar la información, los documentos presentados y calcular los derechos de forma más precisa y rápida, los operadores comerciales se beneficiarían de que los despachos de aduana y la salida de las mercancías fuesen más rápidos, permitiéndoles acelerar la cadena de suministros. Además, una mayor transparencia y previsibilidad permitiría reducir la posibilidad de comportamientos corruptos, tanto en el sector público como en el privado.

Si la ventanilla única funciona como centro de coordinación para acceder a información actualizada de las normas, reglamentaciones y requisitos comerciales vigentes a cumplir, reducirá los costos administrativos de las transacciones comerciales y fomentará un mayor cumplimiento por parte de los operadores comerciales.

Ventajas para los operadores comerciales

- **Reducción de los costos al disminuir las demoras**
- **Despachos de aduana y salida de las mercancías más rápidos**
- **Previsibilidad en la aplicación y explicación de las normas**
- **Utilización de los recursos más eficaz y rentable**
- **Mayor transparencia**

5. SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA VENTANILLA ÚNICA

Una ventanilla única puede proporcionar una amplia variedad de servicios dependiendo de su diseño y campo de aplicación.⁵ Se expone a continuación un breve resumen de los servicios de una muestra seleccionada de las ventanillas únicas existentes. En el Anexo A figura una descripción más completa, que incluye más información sobre los beneficios, el modelo de aplicación y el de financiación.

Mauricio: La ventanilla única en Mauricio permite presentar la declaración de aduanas, procesarla y reenviarla por vía electrónica mediante TradeNet, un sistema patentado desarrollado por Mauritius Network Services Ltd. en colaboración con Singapore Network Services Ltd. (que opera en la actualidad con el nombre "Crimson Logic"). Dicho sistema es una aplicación en red basada en la norma IED que permite la transmisión electrónica de documentos entre las diversas partes que intervienen en el movimiento de mercancías para la importación y la exportación, es decir: el Departamento de aduanas e impuestos indirectos, los transitarios, los agentes de transporte marítimo, los agentes de aduana, la empresa encargada de la manipulación de la carga, el Ministerio de comercio, los operadores del puerto franco y los importadores y exportadores. Próximamente, los bancos también se conectarán a TradeNet, lo que permitirá el pago por vía electrónica de los derechos e impuestos mediante el Mauritius Automated Clearing and Settlement System (MACSS) del Banco de Mauricio.

TradeNet también ha permitido al Departamento de aduanas e impuestos indirectos embarcarse en un gran proyecto de informatización mediante la aplicación de un sistema de gestión de aduanas (Customs Management System (CMS)), que interviene en el procesamiento y la aprobación de las declaraciones de aduanas.

Fuente para obtener más información:

<http://mns.intnet.mu/projects/tradenet.htm>

Suecia: El sistema sueco de ventanilla única, denominado "Oficina virtual de aduanas" (Det Virtuella Tullkontoret, DVT) permite realizar declaraciones de aduanas y solicitar licencias de importación y de exportación, así como licencias para productos estratégicos, por vía electrónica. Se puede integrar en los sistemas de gestión de los operadores comerciales y permite actualizar automáticamente las variaciones en los tipos de cambio, los códigos y los tipos arancelarios. La ventanilla única incluye asimismo todas las reglamentaciones relativas al comercio y puede proporcionar a los operadores comerciales las actualizaciones automáticas sobre los cambios mediante Internet y/o servicios de SMS. Ofrece también cursos interactivos de formación y permite crear oficinas virtuales de aduanas personalizadas, con toda la información y los trámites que cada operador comercial utiliza de forma adaptada a sus necesidades.

Las declaraciones de importación y de exportación se pueden procesar vía Internet y EDIFACT. Todos los servicios se recogen en una única página web de la DVT y actualmente están disponibles más de 150 servicios en línea. La información y los trámites de la DVT se pueden consultar en diez idiomas distintos.

En la actualidad, participan en el sistema la Administración de aduanas sueca (el organismo principal), la Dirección sueca de agricultura, la Dirección nacional de comercio, la Inspección nacional de productos estratégicos y la policía.

Fuente para obtener más información:

http://www.tullverket.se/TargetGroups/General_English/frameset.htm

Países Bajos: La ventanilla única del aeropuerto de Schiphol permite a las compañías aéreas presentar el manifiesto de carga por vía electrónica a la administración aduanera. El operador comercial presenta la información en aduanas mediante el sistema denominado VIPPROG, elaborado por la administración de aduanas. El sistema VIPPROG es una aplicación en red basada en la norma IED que permite la transmisión electrónica de los mensajes de expedición de la carga, un mensaje normalizado definido por la IATA que está disponible en el sistema SITA de la IATA. Desde el sistema SITA se transmite la información mediante el sistema privado comunitario "Cargonaut", después de que la compañía aérea haya dado la autorización a "Cargonaut" de proporcionar la información a la administración de aduanas. La administración de aduanas paga una tarifa a "Cargonaut" por la utilización y el mantenimiento del sistema comunitario.

La ventanilla única se basa en la cooperación con otros organismos encargados del cumplimiento que ha derivado en el establecimiento del denominado "punto de despacho de las mercancías" (cargo clearance point (CCP)) en 1994. Destinado a

⁵ En el momento de elaborar las presentes Directrices, el Grupo de trabajo sobre los procedimientos del comercio internacional (ITPWG-TBG15) del CEFACT había estudiado el funcionamiento o el diseño de las ventanillas únicas de los siguientes países: Australia, Estados Unidos de América, Finlandia, Japón, Mauricio, Noruega, Países Bajos, Reino Unido, República Checa, Singapur, Suecia y Tailandia.

mejorar la manipulación de la carga por parte de los distintos organismos encargados del cumplimiento, el CCP se basa en un convenio entre la administración de aduanas, otros diez organismos encargados del cumplimiento (el servicio de inmigración (Marechaussee), el Health Care Inspectorate, varios departamentos la Inspección general de transporte, trabajos públicos y gestión del agua, la Inspección de la protección de la salud y de la salud pública veterinaria, el Servicio Nacional de Inspección del ganado y la carne y el Servicio de protección de los vegetales) y los operadores comerciales.

A fin de poder dar a los demás organismos encargados del cumplimiento la información pertinente que necesitan para realizar su labor, esos organismos proporcionan a la administración de aduanas los perfiles de riesgo con los que la administración de aduanas analiza la información y la pasa, por vía electrónica o en papel, a los demás organismos. Los demás organismos contestan a la administración de aduanas si desean inspeccionar las mercancías. Si más de un organismo (con inclusión de la aduana) quiere inspeccionar las mercancías, el CCP coordina los controles de todos los organismos interesados. El propósito es evitar múltiples controles que interrumpirían innecesariamente el proceso logístico.

Estados Unidos: El sistema de ventanilla única elaborado y aplicado en ese país se conoce como el sistema internacional de datos comerciales (International Trade Data System (ITDS)). Se basa en un sistema de seguridad que integra a todas las administraciones públicas para satisfacer los requisitos del sector privado y de las administraciones federales mediante la recopilación, utilización y difusión por vía electrónica de datos normalizados relativos al comercio y al transporte. El Servicio de Aduanas y Protección de Fronteras (CBP) integrará los requisitos del ITDS en un sistema conjunto, el Automated Commercial Environment/International Trade Data System (ACE/ITDS), en un esfuerzo por evitar sistemas paralelos, separados y que se podrían duplicar.

En el ITDS se han identificado los siguientes grupos interesados principales: los organismos públicos participantes, los operadores comerciales, los organismos de supervisión y el servicio de aduanas y protección de fronteras (CBP).

Los **organismos públicos participantes** tienen cometidos en la esfera del comercio internacional, entre los que figuran: a) controlar la admisión o la exportación de las mercancías, la tripulación y los vehículos; b) elaborar reglamentación sobre el cumplimiento con la legislación comercial federal, que atañe, por ejemplo, a las tarifas y cuotas, licencias y autoridades implicadas; c) promover el comercio internacional mediante actividades como la asistencia a la exportación; y d) recopilar y difundir la información estadística sobre el comercio y el transporte internacional. A efectos del ITDS, los organismos se clasifican de la siguiente forma:

Servicios que operan en la frontera. Son responsables en los procesos comerciales de importación, exportación y tránsito respecto a la carga, los vehículos y/o la tripulación. También pueden tener responsabilidades con respecto a las licencias, los permisos, las estadísticas o la promoción del comercio. En ocasiones se les denomina organismos de admisión y control de la exportación.

Servicios de licencias y permisos. Utilizan el ACE como principal medio de registrar y actualizar la información relativa a las licencias y los permisos. También pueden tener responsabilidad con respecto a las estadísticas o la promoción del comercio.

Servicios de estadística. Utilizan el ACE para obtener datos relativos al comercio o al transporte, que generalmente no hacen referencia a las transacciones, para realizar sus propios análisis estadísticos. Pueden tener responsabilidades asimismo con respecto a la promoción del comercio.

Servicios de promoción del comercio. Usan el ACE para facilitar el comercio de los Estados Unidos poniendo a disposición de los operadores comerciales, los proveedores de servicios y el público en general información básica relativa a la importación y la exportación, como las normas y reglamentaciones.

Fuentes para obtener más información:

<http://www.itds.treas.gov>

<http://www.cbp.gov>

6. MEDIDAS PRÁCTICAS PARA DISEÑAR Y ESTABLECER UNA VENTANILLA ÚNICA

Establecer una ventanilla única es una empresa importante, en la que participa una gran cantidad de interesados y requiere el compromiso de muchos actores, tanto de las administraciones públicas como de las empresas privadas. Es esencial, por lo tanto, adoptar un enfoque sistemático desde el principio. Se exponen a continuación algunas de las medidas principales a adoptar, que figuran con más detalle en el Anexo B. No obstante, es probable que el enfoque que se adopte en la aplicación esté influenciado en gran medida por las condiciones políticas, sociales y culturales y por las tradiciones de cada país.

Definir el concepto de ventanilla única. Un trabajo serio para establecer una ventanilla única en un país empieza a menudo con la elaboración de un estudio inicial o documento informativo sobre la base de una investigación preliminar, elaborado generalmente por la autoridad u organismo principal, o por una organización privada, que probablemente participará activamente en la posible implementación del proyecto.

Tomar la decisión de estudiar la viabilidad de una ventanilla única. En el marco de una asociación abierta entre las autoridades públicas y los operadores comerciales, es usual organizar una reunión con los representantes de alto nivel de todas las organizaciones relacionadas con el comercio pertinentes⁶ y las autoridades y organismos públicos para debatir el concepto de ventanilla única (o el estudio inicial). El objeto de esa reunión es acordar el concepto general del proyecto y poner en marcha un estudio de viabilidad que incluiría un análisis detallado de las necesidades y una evaluación tecnológica.

Si se presume que se tomará una decisión positiva con respecto a proceder al estudio de viabilidad, se debería establecer en la reunión un Grupo de gestión del proyecto, formado por representantes de alto nivel de los organismos más importantes directamente implicados en el establecimiento y la utilización de la ventanilla única. Se debería establecer asimismo un grupo de trabajo, formado por representantes apropiados especializados en las cuestiones técnicas y de gestión de los organismos fundamentales, para que realicen la labor organizativa y de implementación que requiere el proyecto.

Realizar el estudio de viabilidad. El estudio de viabilidad es un elemento fundamental en el diseño de un sistema de ventanilla única. El estudio debería determinar el alcance potencial de la ventanilla única, el nivel y la naturaleza de la demanda, los posibles escenarios de aplicación (con inclusión de las posibles fases de aplicación), la posibilidad y el carácter de una experiencia piloto, el coste de la implementación en distintas situaciones, otros recursos necesarios (humanos, técnicos, y otros), los posibles beneficios y riesgos, los plazos y la estrategia de implementación y de gestión. *En el Anexo C figuran las esferas fundamentales que el estudio de viabilidad debería abarcar.*

Evaluar el informe del estudio de viabilidad. Las conclusiones del estudio de viabilidad deberían ser examinadas y aprobadas (o ser objeto de una decisión de otro tipo) por el grupo de trabajo y remitirse posiblemente para su consideración al Grupo de gestión del proyecto. Se debería prever el tiempo suficiente para este proceso, ya que es fundamental contar con la mayor cantidad posible de contribuciones y el máximo acuerdo posible antes de concluir el informe. Posteriormente, la opción de ventanilla única escogida y el escenario de implementación correspondiente se deberían presentar en el marco más amplio de las autoridades públicas y la comunidad comercial, posiblemente mediante un simposio nacional sobre el establecimiento de una ventanilla única.

Emprender la ejecución del proyecto. Tanto si se ha optado por implementar una experiencia piloto, una primera fase o una aplicación completa, es fundamental partir de un proyecto de gestión definido en todo el proceso. El plan de gestión del proyecto, que lo debe acordar formalmente el Grupo de gestión del proyecto y el grupo de trabajo, debería contener un conjunto de tareas interrelacionadas precisas y posibles objetivos parciales que pueden ayudar al grupo de trabajo y al Grupo de gestión del proyecto a planificar, ejecutar, realizar el seguimiento, evaluar y ajustar el proyecto de ejecución. En el Anexo B, sección 5, se enumeran los elementos fundamentales del plan de ejecución del proyecto.

7. NORMAS E INSTRUMENTOS DISPONIBLES PARA FACILITAR EL ESTABLECIMIENTO DE UNA VENTANILLA ÚNICA

⁶ Entre las organizaciones relacionadas con el comercio que podrían participar figuran la cámara nacional de comercio, la asociación de los importadores y/o los exportadores, la confederación de empresas que operan en esa rama de actividad y las asociaciones profesionales. Cuando la ventanilla única incluye funciones de cobro, los bancos y otras instituciones financieras también deberían participar.

Al establecer una ventanilla única, se alienta encarecidamente a los gobiernos y a la comunidad empresarial a tener en cuenta la utilización de las recomendaciones, las normas y los instrumentos vigentes que organismos intergubernamentales y organizaciones internacionales, como la CEPE, la UNCTAD, la OMC, la OMI, la OACI y la CCI, han elaborado durante los últimos años. En el Anexo D se describen algunos de los instrumentos que pertenecen a esta categoría.

Utilizar las normas y los instrumentos disponibles aumentará las posibilidades de compatibilidad entre los sistemas diseñados para establecer la ventanilla única y los que se elaboren, de forma análoga, en otros países, y facilitará asimismo el intercambio de información entre los diferentes servicios en el futuro. Además, la utilización de los instrumentos vigentes y partir de las mejores prácticas debería ayudar a reducir el costo global de la implementación, ya que el proyecto se diseñará sobre la base de la labor ya realizada por parte de otras organizaciones internacionales de normalización.

8. FACTORES FUNDAMENTALES EN EL ESTABLECIMIENTO SATISFACTORIO DE UNA VENTANILLA ÚNICA

La concepción y el establecimiento satisfactorios de una ventanilla única dependen en gran medida de determinadas condiciones previas y factores que varían de un país a otro y entre los distintos proyectos. En esta última sección de las Directrices se enumeran algunos de esos factores, recopilados de un examen del funcionamiento y la elaboración de ventanillas únicas en diversos países elaborado por el Grupo de trabajo sobre los procedimientos del comercio internacional (ITPWG-TBG15). La lista de factores no tiene ningún orden particular, ya que la situación en los diferentes países y en las zonas de operación puede variar considerablemente. Cabe señalar que aunque algunas de las cuestiones ya se han mencionado en las Directrices, se repiten para que sea completo y señalar su importancia.

8.1 Voluntad política

La existencia de una sólida voluntad política tanto por parte de las autoridades públicas como de la comunidad empresarial en el establecimiento de una ventanilla única es uno de los factores más decisivos para que su adopción sea satisfactoria. Para conseguir esa voluntad política es necesario difundir adecuadamente una información clara e imparcial sobre los objetivos, las implicaciones, los beneficios y los posibles obstáculos del establecimiento de una ventanilla única. La disponibilidad de recursos para establecer una ventanilla única a menudo está directamente relacionada con el grado de voluntad política y de compromiso con el proyecto. La movilización de la necesaria voluntad política es la piedra angular en la que reposan todos los demás factores de los que depende su resolución satisfactoria.

8.2 Un sólido organismo principal

Relacionado con la necesidad de voluntad política está la necesidad de un organismo principal sólido, con recursos y dotado de la competencia necesaria para iniciar el proyecto y continuarlo durante sus diversas etapas de desarrollo. Esa organización debe contar con el apoyo político apropiado, la autoridad jurídica, los recursos humanos y financieros y relaciones con la comunidad comercial. Además, es fundamental que la organización pueda confiar el proyecto a una fuerte personalidad que será su ardiente defensor.

8.3 Asociación entre las autoridades públicas y los operadores comerciales

Establecer una ventanilla única es un modelo práctico de cooperación de los organismos públicos entre sí y entre los organismos públicos y los operadores comerciales. Supone una buena oportunidad para establecer una asociación entre los sectores público y privado en el establecimiento y funcionamiento del sistema. En consecuencia, se debería invitar a participar en la elaboración del sistema desde el principio a representantes de todos los organismos públicos y del sector privado pertinentes. Esto incluiría la participación en todas las etapas del proyecto, desde la elaboración inicial de los objetivos del proyecto, pasando por el análisis de la situación y el diseño del proyecto, hasta su ejecución. En última instancia, el éxito de la ventanilla única dependerá fundamentalmente de la participación, el compromiso y la preparación de esas partes para asegurar que el sistema se convierte en un elemento regular de su sistema de gestión.

8.4 Establecer unos límites y objetivos del proyecto claros

Como en cualquier proyecto, definir claramente las metas y objetivos del sistema de ventanilla única desde el principio ayudará a orientar el proceso en sus diferentes etapas de desarrollo. Para ello habría que basarse en un análisis cuidadoso de las necesidades, aspiraciones y recursos de los interesados principales y también de la infraestructura existente y de los enfoques vigentes en la presentación de información relacionada con el comercio a las autoridades. Como ya se ha

mencionado, en ese análisis deberían participar todos los interesados principales, tanto de las autoridades públicas como del sector comercial. El establecimiento de una ventanilla única debería percibirse, en general, como parte de la estrategia global de un país para mejorar la facilitación del comercio.

8.5 Facilidad de uso y accesibilidad

La accesibilidad y la facilidad de uso son también factores fundamentales para que el proyecto de ventanilla única resulte satisfactorio. Se deberían elaborar instrucciones exhaustivas sobre el funcionamiento y orientaciones para los usuarios. Se deberían crear servicios de asistencia a los usuarios, con inclusión de capacitación, sobre todo en la primera fase de aplicación del proyecto. El servicio de asistencia puede ser un medio útil de recopilar información práctica sobre las dificultades y los obstáculos del sistema, información que puede ser un instrumento útil en su desarrollo posterior. Cabe subrayar la necesidad y la utilidad de los cursos de capacitación práctica para usuarios, sobre todo en la primera fase de aplicación del proyecto. En algunos países también es importante tener en cuenta la existencia de múltiples lenguas.

Es fundamental que el diseño del sistema esté en consonancia con las capacidades reales en materia de TIC del país o de la región en la que funcionará. Teniendo en cuenta la posible evolución futura en materia tecnológica, en el momento en que se la ventanilla única se ponga en marcha el máximo número de usuarios debería ser capaz de utilizarla. En algunos casos, esto supondrá la utilización de un sistema en papel o un mecanismo doble, en papel y en línea, diseñado teniendo en cuenta las limitaciones en la capacidad de acceso a la línea de una zona geográfica determinada.

8.6 Marco jurídico propicio

Establecer el marco jurídico necesario es un requisito previo para el establecimiento de una ventanilla única. Se debe identificar y analizar cuidadosamente la legislación pertinente y las restricciones jurídicas. Por ejemplo, en ocasiones puede ser necesario realizar cambios en la legislación a fin de facilitar la presentación/intercambio de datos por vía electrónica y/o el sistema de firmas electrónicas. Además, quizá sea necesario superar determinadas restricciones relativas al intercambio de información entre las autoridades y organismos y resolver acuerdos organizativos para el funcionamiento de una ventanilla única. Asimismo, es necesario examinar las cuestiones jurídicas relativas a la delegación de poderes y la autoridad del organismo principal.

8.7 Normas y recomendaciones internacionales

El establecimiento de una ventanilla única supone generalmente la armonización y el alineamiento de los documentos comerciales pertinentes y los conjuntos de datos. A fin de asegurar la compatibilidad con otros sistemas y aplicaciones internacionales, esos documentos y modelos de datos deben basarse en normas y recomendaciones internacionales. Esto se cumple incluso cuando la ventanilla única se diseña para funcionar sin utilizar sistemas de comunicación de datos electrónicos.

Si se prevé la utilización del intercambio electrónico de datos, la armonización, simplificación y normalización de todos los datos utilizados en el comercio internacional constituyen un requisito fundamental para que el funcionamiento de la ventanilla única sea automático y fluido. La armonización de los datos utilizados por los diferentes participantes en sus anteriores sistemas puede ser uno de los principales problemas para la aplicación de una ventanilla única automatizada. Las recomendaciones sobre la facilitación del comercio del CEFACT (como las Recomendaciones N° 1 y N° 18) contienen información útil para la aplicación del sistema de ventanilla única.

8.8 Identificación de los posibles obstáculos

Es posible que no todos los que intervienen en las autoridades públicas o en el sector comercial acojan con satisfacción el establecimiento de una ventanilla única. En esos casos, las preocupaciones concretas de los que se oponen deberían identificarse y abordarse lo antes posible. Los obstáculos identificados deberían estudiarse separadamente, teniendo en cuenta la situación y las necesidades locales. Evidentemente, el costo puede ser el principal obstáculo, pero debe valorarse en relación a los futuros beneficios, como se ha descrito en la sección 4. No obstante, es importante que las implicaciones financieras del proyecto estén claras, a fin de que se pueda tomar una decisión sobre si se aplica de forma completa o por etapas. Las cuestiones jurídicas también constituyen una importante esfera de posibles problemas.

8.9 Modelo de financiación

Se debería decidir el modelo de financiación de la ventanilla única lo antes posible. Puede oscilar desde un sistema completamente financiado por las autoridades públicas (como en los Países Bajos) hasta un modelo totalmente autosuficiente (como el de Mauricio). Además, se debería estudiar la posibilidad de una asociación entre el sector público y el privado, si se estima que es el mejor enfoque. La claridad en esta cuestión puede influenciar considerablemente a los encargados de la adopción de decisiones en su apoyo al establecimiento del sistema.

8.10 Posibilidad de efectuar pagos

Algunas ventanillas únicas (por ejemplo la de Tailandia) incluyen un sistema para efectuar pagos de tasas, impuestos, derechos y otras cargas. Esta característica puede resultar muy atractiva tanto para las autoridades públicas como para el sector comercial, y es particularmente importante cuando se requiere que el sistema genere ingresos. No obstante, cabe señalar que añadir elementos relativos al pago requiere a menudo una cantidad considerable de trabajo adicional en la esfera de la armonización y, en particular, de la seguridad.

8.11 Promoción y difusión

La promoción y difusión de una ventanilla única es muy importante y debería planificarse cuidadosamente. En la campaña de promoción deberían participar representantes de todos los organismos públicos y del sector comercial interesados en el sistema, ya que ellos pueden proporcionar información útil sobre las expectativas de la comunidad de usuarios y ayudar a dirigir los mensajes de promoción y difusión. Se debería establecer un calendario de aplicación claro y promoverlo en la etapa más pronta posible del proyecto, ya que ello ayudará en la difusión del proyecto y facilitará que los posibles usuarios planifiquen sus operaciones e inversiones correspondientes de acuerdo con ese calendario. En la difusión se deberían identificar claramente los beneficios y los ahorros en los costos, así como las cuestiones relacionadas específicamente con el aumento de la eficacia derivada del establecimiento de operaciones basadas en la ventanilla única.

8.12 Estrategia de comunicación

Establecer un mecanismo apropiado para mantener informados a todos los interesados en los objetivos, metas y progresos (y dificultades) del proyecto genera confianza y evita los malentendidos que pueden llevar al fracaso de un proyecto que sea bueno en los demás aspectos. En ese contexto, es extremadamente importante abordar las expectativas de los interesados adecuadamente, y vale la pena recordar el dicho de los hombres de negocios de "prometer menos y hacer más" (mejor que a la inversa). También es importante recordar que los interesados a menudo no esperan milagros: resolver los simples problemas prácticos puede generar una buena disposición de hacerse cargo del proyecto y resolver las dificultades que surgirán en su realización.

EJEMPLOS DE VENTANILLAS ÚNICAS EN FUNCIONAMIENTO

Al elaborar las presentes Directrices, se estudiaron algunas de las ventanillas únicas que están en funcionamiento.⁷ Figura a continuación una descripción de los ejemplos de ventanillas únicas seleccionados.

Mauricio: La ventanilla única en Mauricio permite presentar la declaración de aduanas, procesarla y reenviarla por vía electrónica mediante TradeNet, un sistema patentado desarrollado por Mauritius Network Services Ltd. en colaboración con Singapore Network Services Ltd. (que opera en la actualidad con el nombre "Crimson Logic"). Dicho sistema es una aplicación en red basada en la norma IED que permite la transmisión electrónica de documentos entre las diversas partes que intervienen en el movimiento de mercancías para la importación y la exportación, es decir: el Departamento de aduanas e impuestos indirectos, los transitarios, los agentes de transporte marítimo, los agentes de aduana, la empresa encargada de la manipulación de la carga, el Ministerio de comercio, los operadores del puerto franco y los importadores y exportadores. Próximamente, los bancos también se conectarán a TradeNet, lo que permitirá el pago por vía electrónica de los derechos e impuestos mediante el Mauritius Automated Clearing and Settlement System (MACSS) del Banco de Mauricio.

TradeNet también ha permitido al Departamento de aduanas e impuestos indirectos embarcarse en un gran proyecto de informatización mediante la aplicación de un sistema de gestión de aduanas (Customs Management System (CMS)), que interviene en el procesamiento y la aprobación de las declaraciones de aduanas.

El sistema TradeNet se ha puesto en práctica por fases, para asegurar un cambio gradual y fluido a partir de los métodos tradicionales y una mejor aceptación de esta nueva forma de tratar con la administración de aduanas. La primera fase, iniciada en julio de 1994, se ocupó de la autorización electrónica por parte de la administración de aduanas para la entrega de las mercancías en los casos en los que no era necesaria una inspección por parte de la aduana. Posteriormente, en enero de 1995, se inició una segunda fase en la que los agentes marítimos podían presentar por vía electrónica a la administración de aduanas el manifiesto de carga marítima. En la aplicación de la tercera fase, en 1997, se introdujeron servicios que permitían la declaración y el procesamiento electrónico de las declaraciones de entrada en aduana. En julio de 2001, se añadieron otras funciones para incluir el traslado de contenedores desde la zona portuaria a las estaciones de los transitarios y la autorización de importación/exportación por parte de los organismos encargados de la inspección, en la cuarta y quinta fases respectivamente. Se estima que TradeNet ha permitido disminuir el tiempo promedio de la declaración de mercancías desde aproximadamente cuatro horas a quince minutos en las declaraciones que no dan lugar a reclamaciones, con unos ahorros estimados en aproximadamente el 1% del PIB.

TradeNet es una asociación entre el sector público y el privado compuesta por diversos organismos del Gobierno de Mauricio, la Cámara de comercio e industria de Mauricio y Crimson Logic, la empresa asociada que opera su propia versión de TradeNet en Singapur. Todos los servicios se cobran según la utilización, aparte de una cuota inicial de registro y un cargo por la instalación para cada usuario. Destaca notablemente que el proyecto es autosuficiente y los recursos que genera permiten realizar más inversiones en la esfera de la administración electrónica en el país. Además, Ghana ha comprado el sistema TradeNet de Mauricio y lo ha adaptado a sus propias necesidades.

Fuente para obtener más información:

<http://mns.intnet.mu/projects/tradenet.htm>

Suecia: El actual sistema sueco de ventanilla única, denominado "Oficina virtual de aduanas" (Det Virtuella Tullkontoret, DVT) permite realizar declaraciones de aduanas y solicitar licencias de importación y de exportación, así como licencias para productos estratégicos, por vía electrónica. Se puede integrar en los sistemas de gestión de los operadores comerciales y permite actualizar automáticamente las variaciones en los tipos de cambio, los códigos y los tipos arancelarios. La ventanilla única incluye asimismo todas las reglamentaciones relativas al comercio y puede proporcionar a los operadores comerciales las actualizaciones automáticas sobre los cambios por Internet y/o servicios de SMS. Ofrece también cursos

⁷ En el momento de elaborar las presentes Directrices, el Grupo de trabajo sobre los procedimientos del comercio internacional (ITPWG-TBG15) del CEFAC había estudiado el funcionamiento o el diseño de las ventanillas únicas de los siguientes países: Australia, Estados Unidos de América, Finlandia, Japón, Mauricio, Noruega, Países Bajos, Reino Unido, República Checa, Singapur, Suecia y Tailandia.

interactivos de capacitación y permite crear oficinas virtuales de aduanas personalizadas, que contienen toda la información y los trámites que cada operador comercial utiliza y se adaptan a sus necesidades.

Las declaraciones de importación y de exportación se pueden procesar vía Internet y EDIFACT. Todos los servicios se recogen en una única página web de la DVT y actualmente están disponibles más de 150 servicios en línea. La información y los trámites de la DVT se pueden consultar en diez idiomas distintos.

En la actualidad, participan en el sistema la Administración de aduanas sueca (el organismo principal), la Dirección sueca de agricultura, la Dirección nacional de comercio, la Inspección nacional de productos estratégicos, la policía la Administración Nacional de Impuestos y Statistics Sweden.

Un cliente que utilice la declaración de aduanas electrónica obtendrá una respuesta en 90 segundos. Si la tramitación durase más tiempo, el operador tendría la posibilidad de recibir frecuentes actualizaciones sobre el progreso de la transacción por medio de SMS y por correo electrónico. La respuesta de los operadores comerciales indica que el 80% consideraba que la oficina virtual de aduanas ahorra tiempo, el 54% ahorró dinero directamente, el 72% constató un aumento de la flexibilidad y un 65% constató que la calidad y la rapidez del servicio había mejorado.

Al mismo tiempo, la administración de aduanas ha podido recortar costos, aumentar la eficacia de los procedimientos internos y reasignar recursos a otras actividades fundamentales.

El sistema de ventanilla única se ha ido desarrollado continuamente como una consecuencia natural de la política gubernamental sueca de transparencia e interacción con la comunidad empresarial y los ciudadanos. La administración de aduanas, junto con otras autoridades asociadas, ha elaborado el sistema sobre la base de adaptarlo a las necesidades y a las demandas tanto internas como externas (comunidad empresarial).

El sistema está financiado en su totalidad por fondos públicos y todos los servicios son gratuitos.

Fuente para obtener más información:

http://www.tullverket.se/TargetGroups/General_English/frameset.htm.

Países Bajos: La ventanilla única del aeropuerto de Schiphol permite a las compañías aéreas presentar el manifiesto de carga por vía electrónica a la administración aduanera. El operador comercial presenta la información en aduanas mediante el sistema denominado VIPPROG, elaborado por la administración de aduanas. El sistema VIPPROG es una aplicación en red basada en la norma IED que permite la transmisión electrónica de los mensajes de expedición de la carga, un mensaje normalizado definido por la IATA que está disponible en el sistema SITA de la IATA. Desde el sistema SITA se transmite la información mediante el sistema privado comunitario "Cargonaut", después de que la compañía aérea haya dado la autorización a "Cargonaut" de proporcionar la información a la administración de aduanas. La administración de aduanas paga una tarifa a "Cargonaut" por la utilización y el mantenimiento del sistema comunitario.

La ventanilla única se basa en la cooperación con otros organismos encargados del cumplimiento que ha derivado en el establecimiento del denominado "punto de despacho de las mercancías" (carga clearance point (CCP)) en 1994. Destinado a mejorar la manipulación de la carga por parte de los distintos organismos encargados del cumplimiento, el CCP se basa en un convenio entre la administración de aduanas, otros diez organismos encargados del cumplimiento (el servicio de inmigración (Marechaussee), el Health Care Inspectorate, varios departamentos la Inspección general de transporte, trabajos públicos y gestión del agua, la Inspección de la protección de la salud y de la salud pública veterinaria, el Servicio Nacional de Inspección del ganado y la carne y el Servicio de protección de los vegetales) y los operadores comerciales.

A fin de poder dar a los demás organismos encargados del cumplimiento la información pertinente que necesitan para realizar su labor, esos organismos proporcionan a la administración de aduanas los perfiles de riesgo con los que la administración de aduanas analiza la información y la pasa, por vía electrónica o en papel, a los demás organismos. Los demás organismos contestan a la administración de aduanas si desean inspeccionar las mercancías. Si más de un organismo (con inclusión de la aduana) quiere inspeccionar las mercancías, el CCP coordina los controles de todos los organismos interesados. El propósito es evitar múltiples controles que interrumpirían innecesariamente el proceso logístico.

La esfera de actividad de la administración aduanera neerlandesa no se limita al cobro de derechos, sino que atañe también al control de las mercancías para la importación, exportación y tránsito en el marco de prohibiciones, restricciones o medidas de control con respecto a determinadas mercancías, como las drogas, las armas, los desechos, los artículos que

tienen un interés cultural y las especies amenazadas. La legislación en esas esferas es principalmente responsabilidad de otros ministerios. En 1996, se concluyó un memorando de entendimiento con diferentes ministerios o servicios de observancia en el que se incluyeron disposiciones para que la aduana realizara controles en nombre de otros organismos de observancia.

La comunidad comercial ha resultado ser un gran apoyo para este enfoque de cooperación. Entre las ventajas que representa para los operadores comerciales figuran menos demoras en la cadena logística del transporte aéreo y una reducción de los costos del personal necesario para presentar las declaraciones simplificadas y otros documentos. Con los años esto ha derivado en acuerdos entre la administración de aduanas y los operadores comerciales sobre la presentación de la información antes de la llegada sobre una base voluntaria, ya que acelera el despacho de las mercancías. La ventaja de la ventanilla única para la administración de aduanas es que se tiene una visión general bastante amplia de la carga aérea entrante antes de la llegada.

Próximamente, la aduana neerlandesa adoptará un nuevo sistema, denominado "Sagitta binnenbrengen", que permitirá la presentación de las declaraciones simplificadas a la aduana antes de la llegada. Será posible presentar la información mediante el sistema de las autoridades portuarias o directamente. El sistema estará interconectado asimismo con otros sistemas de aduanas, lo que permitirá presentar las declaraciones de aduanas. Este nuevo sistema, que comenzará a funcionar en 2004, tiene un alcance nacional; lo que hará que el sistema local VIPPROG sea redundante.

Estados Unidos. La concepción inicial del sistema internacional de datos comerciales (ITDS) fue el resultado de un grupo de trabajo especial, el Future Automated Commercial Environment Team (FACET). El objetivo del FACET era estudiar los procedimientos de tramitación en materia de comercio internacional de los organismos públicos y elaborar recomendaciones para la futura automatización de la administración de aduanas. Entre las recomendaciones principales del FACET figuraba el uso de los mismos datos para el procesamiento en materia de importación y exportación y el control integrado de las autoridades de los trámites del comercio internacional. Como consecuencia del informe del FACET, el Vicepresidente encomendó al Departamento del Tesoro de Estados Unidos el establecimiento de la Oficina del proyecto ITDS. La Oficina del proyecto estaba dirigida por una junta de directores de diversos organismos y su personal estaba formado por representantes de la aduana (CBP), los organismos públicos participantes (PGA), los organismos públicos de control y agentes de los prestatarios de servicios externos (asesores). El ITDS celebró amplias consultas con los organismos públicos participantes y con los profesionales del sector comercial.

Uno de los primeros objetivos de la Oficina del proyecto fue examinar los procedimientos de funcionamiento de los PGA y los requisitos en materia de información, que se realizó mediante encuestas y cuestionarios. La Oficina del proyecto estudió todos los formularios requeridos por los diversos organismos y reunió un inventario de los datos recopilados por los organismos que se ocupan del comercio. El inventario de datos puso de manifiesto la redundancia y la duplicación de los datos recopilados por esos organismos en más de 300 formularios, con aproximadamente 3.000 campos de datos. Más del 90% de la información era redundante. Mediante un proceso de análisis y armonización, el ITDS estableció un conjunto de datos normalizados (Standard Data Set (SDS)) con menos de 200 elementos de datos, lo que contrasta enormemente con los 3.000 campos de datos iniciales.

La evolución del comercio internacional y las tecnologías conexas también fueron objeto de estudio. La globalización de las empresas, la normalización comercial en curso y el rápido intercambio de información que permitía Internet eran factores que era necesario tener en cuenta.

En el marco del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLC), se realizó una prueba del concepto del ITDS mediante el Prototipo para la automatización del comercio de América del Norte (North American Trade Automated Prototype (NATAP)). El NATAP era un esfuerzo conjunto con Canadá y México. El NATAP, a pesar de su alcance limitado, demostró que era posible alcanzar los objetivos del ITDS de establecer un conjunto de datos normalizados para los procesos de importación, exportación y tránsito realizados por múltiples organismos. También quedó demostrado el uso de Internet como tecnología para las comunicaciones. Aparte del NATAP, la administración de aduanas (CBP) llevó a cabo el prototipo de comercio internacional (International Trade Prototype (ITP)) con el Reino Unido. Dado que los dos prototipos eran multilaterales, pusieron de manifiesto la necesidad de una armonización y normalización internacional para conseguir una mayor facilitación y eficacia.

Después de celebrar amplias consultas con la comunidad comercial y los organismos participantes, la Oficina del proyecto ITDS publicó un Informe preliminar del diseño del ITDS, en el que figuraban las siguientes cuestiones: principios operativos, análisis de los beneficios en función del costo, gestión de la configuración, modelos de datos, procesos,

secuencias de operaciones, normas, modelos de infraestructura técnica y de referencia y requisitos funcionales de los usuarios.

Paralelamente a esos trabajos, se desarrolló el nuevo sistema automatizado de aduanas, llamado Automated Commercial Environment (ACE). Existía la impresión de que el ITDS y el ACE competían. Aunque eso supuso algunas demoras, ese conflicto finalmente se resolvió: el ITDS forma parte del ACE. Los elementos del Informe preliminar del diseño del ITDS se están actualizando para que reflejen esos cambios.

En la sección 8 de las presentes Directrices figuran los factores fundamentales para que el diseño, el desarrollo y el establecimiento de un sistema de ventanilla única sean satisfactorios. A continuación figura un resumen de la experiencia de ACE/ITDS en relación a esos factores:

Voluntad política y organismo principal. Tanto el establecimiento del grupo de trabajo FACET, como el mandato del Vicepresidente y la aprobación de la administración de aduanas (CBP) de la ventanilla única del ITDS demuestran que los altos niveles de la administración por el ITDS han dado las directrices precisas para el establecimiento del sistema. Cualquier confusión que pudiere haber existido en la primera fase de diseño del ITDS ha desaparecido y ha sido reemplazada por un claro compromiso de implementar el ITDS. El ITDS está dirigido por una junta de los directores de los principales organismos en materia de comercio.

Asociación entre las autoridades públicas y los operadores comerciales. El ITDS se ha integrado en el diseño, el desarrollo y el establecimiento del ACE. El ACE ha constituido la red de apoyo al comercio (Trade Support Network (TSN)). El TSN es una amplia red con más de 300 representantes de la comunidad comercial que se reúnen dos veces al año en subcomités y en sesión plenaria. En el ITDS en particular existe un subcomité presidido conjuntamente por representantes de la comunidad comercial y de las autoridades públicas. Todas las decisiones relativas al ITDS son aprobadas por ese subcomité.

Establecer unos límites y objetivos claros. El objetivo general del ITDS es claro: implementar un sistema integrado aplicable por todos los servicios de la administración para facilitar el comercio internacional. Aunque se parte de una perspectiva a largo plazo, la implementación de ACE/ITDS está diseñada en fases manejables y crecientes.

Facilidad de uso y accesibilidad. El ITDS no reemplaza los sistemas específicos de cada organismo. El propósito del ITDS es servir de instrumento para recopilar, difundir y utilizar los datos por parte de los organismos públicos participantes. En algunos casos, el ITDS transmitirá datos específicos del organismo al sistema específico del organismo (interconectado). En otros casos, los organismos tendrán capacidad de seleccionar y procesar en ACE/ITDS (integrado). El ACE/ITDS ha empleado asimismo tecnología web para desarrollar un portal en Internet para que los organismos accedan a los datos de ACE/ITDS a fin de examinarlos y generar informes de la actividad.

Marco jurídico propicio. Es inevitable que surjan consideraciones de orden jurídico, como la autoridad para recopilar datos, la puesta en común y el acceso a los mismos. En la medida en que surjan cuestiones de orden jurídico, los organismos públicos participantes deberán abordarlas. ACE/ITDS y los organismos públicos participantes han acordado asimismo un Memorando de entendimiento en el que se detallan las responsabilidades, las operaciones, los detalles del procesamiento y los requisitos en materia de datos, entre otras cosas.

Normas y recomendaciones internacionales. El ACE/ITDS cumplirá con las normas internacionales en materia de datos y mensajes elaboradas por la Organización Mundial de Aduanas (OMA), el CEFACT y la ISO. Representantes del ACE/ITDS participan activamente en los grupos de trabajo de la OMA sobre el modelo de datos aduaneros, los modelos de datos y la referencia única de envío (RUE). Además, el ACE/ITDS sigue de cerca el Convenio de Kyoto revisado para la simplificación y armonización de los regímenes aduaneros y las directrices conexas sobre la aplicación de la tecnología de la información y las comunicaciones elaboradas por la OMA. A medida que los organismos públicos participantes determinan las informaciones que necesitan, se incluyen los datos correspondientes en el modelo de la OMA. Si no se incluye un elemento en el modelo de datos de la OMA, se adoptan las medidas apropiadas con la OMA para asegurar la inclusión de los datos de ese organismo en el modelo.

Estrategia de promoción, difusión y comunicación. La estrategia de promoción, difusión y comunicación se realiza en dos planos, las autoridades públicas y la comunidad comercial, tanto a nivel nacional como internacional. Los organismos organizan seminarios que abarcan diversos temas: pasos a seguir para integrarse en el ACE/ITDS (el proceso que un organismo tiene que seguir para participar en el ACE/ITDS), campo de aplicación (definición del ACE/ITDS desde la

perspectiva de los procedimientos internos), análisis de los procedimientos internos (debate sobre cómo deberían documentar los organismos sus procedimientos internos partiendo de cómo son y cómo deberían ser), armonización de los datos (se trata de proporcionar información sobre los requisitos para el análisis de la información con respecto a las características), principios operacionales (se trata de comprender las características precisas de los organismos para elaborar el memorando de entendimiento), presupuesto (se trata de comprender y planificar las necesidades financieras del ACE/ITDS sobre la base de anticiparse a las necesidades de funcionamiento). Los responsables del ACE/ITDS aprovechan asimismo todas las oportunidades de dar a conocer y promover el sistema de ventanilla única participando y presentando comunicaciones en distintas conferencias, seminarios y reuniones organizados por la administración y las asociaciones profesionales, tanto a nivel nacional como internacional.

Identificación de los posibles obstáculos:

- **Movilización de recursos.** Si se desea que el establecimiento de un sistema de ventanilla única sea satisfactorio, el organismo principal, en particular, y los organismos públicos participantes deben contribuir con recursos financieros y de personal. Los organismos públicos participantes consideran a menudo sus responsabilidades en el ITDS como secundarias.
- **Costo.** El costo es un factor extremadamente importante. Afortunadamente, está en curso la revisión completa de la automatización de las operaciones del CBP en el marco del proyecto de modernización de la aduana. El costo del diseño, la elaboración y el establecimiento de un sistema de ventanilla única se ha incluido en dicho proyecto. Los países que consideren el establecimiento de una ventanilla única deberían realizar un análisis exhaustivo de los beneficios en función del costo. Hay que tener en cuenta especialmente el costo de la concepción, el establecimiento y el mantenimiento de un sistema propio para cada organismo en comparación con el concepto de ventanilla única. El factor del costo es importante para las administraciones públicas pero también para los operadores comerciales, que deben prever expedientes, normas y sistemas diferentes para cumplir con los requisitos particulares de los distintos organismos.
- **Intención o motivación supuesta.** Al desarrollar una ventanilla única, los organismos pueden tener la impresión equivocada de que el organismo principal intenta asumir y dominar los procesos relativos al comercio internacional. Eso se puede abordar en la etapa de concepción, aclarando que el organismo principal tiene su propia función y responsabilidades y que su interés es mejorar el proceso, no dominarlo.
- **Resistencia cultural al cambio.** Esto no es exclusivo de la ventanilla única. Cualquier proceso de cambio radical, como el de la ventanilla única, encontrará resistencia. La educación y la inclusión son dos medios para reducirla. El personal de los organismos a menudo está centrado en su función particular del proceso comercial. Los que dirigen el proceso de establecimiento de una ventanilla única deberían destacar la importancia de la función del organismo en el proceso internacional de comercio en su conjunto. Se debería intentar reorientar la misión del organismo en el ámbito más amplio de la seguridad, la protección de la sociedad y el medio ambiente, y otras cuestiones.
- **Requisitos en materia de datos.** Elaborar un conjunto de datos normalizados es decisivo para conseguir un proceso de ventanilla única eficaz. Al definir los datos, se debe prestar atención a asegurar que los requisitos de información de un organismo se incluyen en el conjunto de datos normalizados. Otra cuestión a tener en cuenta, que hace referencia al costo y a la tecnología, es la integración de los datos normalizados internacionales en los sistemas anteriores. En particular, se deben elaborar metodologías para integrar las nuevas normas en los sistemas existentes y un plan para dirigir a los sistemas antiguos hacia las nuevas normas.

Fuentes para obtener más información:

<http://www.itds.treas.gov>

<http://www.cbp.gov>

MEDIDAS PRÁCTICAS PARA PLANIFICAR EL ESTABLECIMIENTO DE UNA VENTANILLA ÚNICA

Establecer una ventanilla única es una empresa importante, en la que participan muchos interesados y requiere el compromiso de muchos actores, tanto de las administraciones públicas como de las empresas privadas. Es esencial, por lo tanto, adoptar un enfoque sistemático desde el principio. Se exponen a continuación algunas de las medidas principales a adoptar:

1. Definir el concepto de ventanilla única

Un trabajo serio para establecer una ventanilla única en un país empieza a menudo con la elaboración de un estudio inicial o documento informativo sobre la base de una investigación preliminar, elaborado generalmente por la autoridad u organismo principal, o por una organización privada, que probablemente participará activamente en la posible implementación del proyecto (en la sección 3.1 figura una exposición sobre el organismo principal preferido). En dicho documento se describen generalmente los objetivos generales y los posibles beneficios de una ventanilla única, y se presenta una visión general de lo que supondría su establecimiento. En el documento habría que centrarse en las cuestiones prácticas y evitar el uso excesivo de jerga técnica y un análisis profundo de los conceptos técnicos. Es importante comprender que el objetivo del documento informativo es facilitar el debate inicial sobre el tema y obtener la aprobación para emprender un estudio más en profundidad sobre la necesidad, el enfoque y la viabilidad de una ventanilla única. En esta etapa no se pretende conseguir un acuerdo sobre el establecimiento de una ventanilla única.

2. Tomar la decisión de estudiar la viabilidad de una ventanilla única

En el marco de una asociación abierta entre las autoridades públicas y los operadores comerciales, es usual organizar una reunión con los representantes de alto nivel de todas las organizaciones relacionadas con el comercio pertinentes⁸, y las autoridades y organismos públicos para debatir el concepto de ventanilla única (sobre la base del estudio inicial). El objeto de esa reunión es acordar el concepto del proyecto y poner en marcha un estudio de viabilidad que incluiría un análisis detallado de las necesidades y una evaluación tecnológica. Podría ser necesaria una importante labor de promoción del proyecto "entre bastidores" antes de la reunión, a fin de asegurar que los participantes comprenden el concepto y están predispuestos positivamente hacia la idea. Como ya se ha señalado en las presentes Directrices, la voluntad política de apoyar el establecimiento de una ventanilla única es uno de los requisitos previos fundamentales para su éxito.

Si se presume que se tomará una decisión positiva con respecto a proceder al estudio de viabilidad, se debería establecer en la reunión un Grupo de gestión del proyecto, formado por representantes de alto nivel de los organismos más importantes directamente implicados en el establecimiento y la utilización de la ventanilla única. Ese Grupo de gestión del proyecto debería tener la capacidad de movilizar fondos para el proyecto, adoptar decisiones sobre la asignación de recursos y comprometer a las organizaciones pertinentes a participar en el proyecto. Se debería redactar un proyecto de documento sobre "Objetivos, responsabilidades y mandato" con anterioridad para que se aprobase en la reunión.

Se debería establecer asimismo en la reunión un grupo de trabajo, formado por representantes apropiados especializados en las cuestiones técnicas y de gestión de los organismos fundamentales, para que realicen la labor organizativa y de implementación que requiere el proyecto. También se debería redactar un proyecto de documento sobre "Objetivos, responsabilidades y mandato" del grupo de trabajo con anterioridad para que se aprobase en la reunión.

3. Realizar el estudio de viabilidad

El estudio de viabilidad es un elemento fundamental en la elaboración de un sistema de ventanilla única. El estudio debería determinar el alcance potencial de la ventanilla única, el nivel y la naturaleza de la demanda, los posibles escenarios de

⁸ Entre las organizaciones relacionadas con el comercio que podrían participar figuran la cámara nacional de comercio, la asociación de los importadores y/o los exportadores, la confederación de empresas que operan en esa rama de actividad y las asociaciones profesionales. Cuando la ventanilla única incluye funciones de cobro, los bancos y otras instituciones financieras también deberían participar.

aplicación, la posibilidad y la naturaleza de una experiencia piloto, los recursos necesarios (financieros, humanos, técnicos, y otros), los posibles beneficios y riesgos, los plazos y la estrategia de implementación y de gestión. Se recomienda decididamente que dicho estudio se base en entrevistas directas con los participantes más importantes, tanto de la administración como del sector comercial, complementadas con cuestionarios adecuados para recopilar información de un círculo más amplio de posibles participantes y usuarios. *En el Anexo C figuran las esferas fundamentales que el estudio de viabilidad debería abarcar.*

El objetivo del estudio de viabilidad es proporcionar a los responsables de la adopción de decisiones una idea precisa sobre las opciones disponibles y sus repercusiones para cada autoridad gubernamental. En el estudio se debería aconsejar sobre cuál es la opción preferible y más viable para el país, la manera en que debería implementarse (es decir, una implementación completa o por fases), las posibles etapas de una implementación por fases, la naturaleza y el alcance de una experiencia piloto de aplicación inicial, la posibilidad de realizar cobros (de tasas, derechos y otros), los principales resultados que se esperan del proyecto y un calendario recomendado para la elaboración y la implementación.

Es importante subrayar que el establecimiento de una ventanilla única no implica la existencia o la necesidad de un sistema de información computarizada sofisticado para la recepción, almacenamiento y puesta en común de la información. Ciertamente, la tecnología de la información puede facilitar enormemente el intercambio de información en el contexto de una ventanilla única, y ese es el enfoque más común en las ventanillas únicas estudiadas en la elaboración de las presentes Directrices. No obstante, es posible desarrollar una ventanilla única manual, en la que los documentos pertinentes se presentan en un lugar central y se distribuyen posteriormente a las autoridades u organismos públicos correspondientes.

Cabe señalar asimismo que, al considerar los requisitos técnicos para una ventanilla única, se debería respetar el valor de la inversión en los sistemas antiguos existentes. Aunque en ocasiones puede ser necesario reemplazar esos sistemas, un enfoque práctico de puesta en común e intercambio de información entre organismos puede ser perfectamente el establecimiento de un portal central o pasarela.

3.1 Consultores

Habrà que decidir si el estudio de viabilidad se debería realizar internamente por el grupo de trabajo del proyecto o contratar a una tercera parte externa para realizarlo. La principal ventaja de contratar consultantes externos es que es más probable que el informe tenga un enfoque independiente; además, quizás los consultores pueden exponer observaciones o recomendaciones que quizá es difícil realizarlas desde los organismos gubernamentales (por razones políticas o de otra índole). Asimismo, puede no estar disponible internamente la capacidad, la experiencia y el tiempo necesario para realizar el análisis en el plazo requerido. No obstante, la mayor desventaja de realizar esa labor mediante consultores es que el informe se puede percibir como un informe externo no conectado con los actores fundamentales de la organización (es decir, que prácticamente no se acepte o no se acepte). Una tercera opción es contratar consultores para asesorar al grupo de trabajo en la elaboración del estudio de viabilidad, aunque en ese caso se deberían definir límites claros de autoridad y responsabilidad. El enfoque que se adopte finalmente se decidirá generalmente sobre la base de los recursos disponibles y el plazo para realizar el informe, así como consideraciones políticas.

4. Evaluar el informe del estudio de viabilidad

Las conclusiones del estudio de viabilidad deberían ser examinadas y aprobadas por el grupo de trabajo y remitirse posiblemente para su consideración al Grupo de gestión del proyecto. Se debería prever el tiempo suficiente para este proceso, ya que es fundamental contar con la mayor cantidad posible de contribuciones y el máximo acuerdo posible antes de concluir el informe.

Posteriormente, la opción de ventanilla única escogida y el escenario de implementación correspondiente se deberían presentar en el marco más amplio de las autoridades públicas y la comunidad comercial, posiblemente mediante un simposio nacional sobre el establecimiento de una ventanilla única, en el que el grupo de trabajo (y/o los consultores en el caso de que la labor se haya contratado a una tercera parte) pueden presentar las conclusiones de la investigación y la opción preferida de implementación. Aparte del evidente valor desde el punto de vista de la comunicación, un ejercicio de ese tipo permitirá asegurar que no se omiten puntos importantes en el análisis y que la comunidad de usuarios juzga razonable y apoya la opción propuesta de ventanilla única, incluida la propuesta de una experiencia piloto y/o la implementación por fases, antes de que se adopten las decisiones definitivas con respecto a la implementación del proyecto.

5. Implementación (piloto, por fases y/o completa)

Independientemente de si se ha optado por implementar una experiencia piloto, una implementación por fases o completa, es fundamental partir de un proyecto de gestión definido en todo el proceso. El plan de gestión del proyecto, que lo debe acordar formalmente el Grupo de gestión del proyecto y el grupo de trabajo⁹, debería contener un conjunto de tareas interrelacionadas precisas y posibles objetivos parciales que pueden ayudar al grupo de trabajo y al Grupo de gestión del proyecto a planificar, ejecutar, realizar el seguimiento, evaluar y ajustar el proyecto de ejecución. Existen muchos enfoques sólidos sobre la gestión de proyectos y varios programas de software buenos disponibles para facilitar este proceso. El plan de gestión del proyecto debería incluir:

- Una descripción precisa del alcance, las metas y los objetivos del proyecto.
- Una descripción de los resultados fundamentales esperados, las responsabilidades, los plazos y los objetivos parciales a cumplir.
- La definición de las funciones y las responsabilidades de los diversos participantes, con inclusión de un acuerdo preciso sobre quién está a cargo del proyecto (el director del proyecto) y su nivel de autoridad.
- La especificación de las responsabilidades de gestión y seguimiento del director del proyecto y la línea jerárquica y de comunicación entre el director del proyecto, el Grupo de gestión del proyecto y el grupo de trabajo.
- Una estrategia clara de comunicación periódica con los interesados en el proyecto y los posibles usuarios durante la implementación, con inclusión de un acuerdo sobre cuál es la información que es necesario comunicar a qué grupos, de qué forma y con qué frecuencia.
- Un proyecto de presupuesto claro y acordado, con inclusión de los recursos financieros y humanos; es esencial que los fondos y el personal necesarios se asignen al proyecto desde el principio.
- Una descripción precisa de los riesgos del proyecto (como una reducción en el presupuesto, demoras en las reformas legislativas necesarias, y otros) y un plan de respuesta acordado (en la mayor medida posible) para gestionar esos riesgos, con inclusión de planes de urgencia para los riesgos elevados.
- Un acuerdo sobre los criterios para medir el éxito del proyecto.
- Un sistema de informes y un mecanismo para valorar la respuesta acordados para realizar el seguimiento del curso del proyecto y para abordar cualquier cambio en la implementación que pudiese ser necesario.

Como en el caso del análisis de las necesidades y del estudio de viabilidad, se deberá decidir si la labor se realizará interna o externamente. En el caso de contratos externos, el proceso de licitación tendrá que ajustarse a las reglamentaciones vigentes, que varían de un país a otro. No obstante, se sugiere que sea un proceso abierto, con claros criterios de evaluación (puntos) acordados por el Grupo de gestión del proyecto antes de proceder a la licitación (que se deberían incluir en la documentación correspondiente) y que el comité de licitación esté compuesto por representantes de todas las organizaciones fundamentales que participan en el proyecto.

⁹ Habrá que decidir si el Grupo de gestión del proyecto y el grupo de trabajo iniciales deberían continuar "como tales" o si se deberían reconstituir (en el estudio de viabilidad podría figurar una recomendación a este respecto).

ELEMENTOS FUNDAMENTALES DEL ESTUDIO DE VIABILIDAD

El estudio de viabilidad debería abarcar las siguientes cuestiones:

Las necesidades a satisfacer y las posibilidades que ofrece un sistema de una ventanilla única

- Examinar los requisitos, procedimientos y procesos existentes para la presentación de documentos e información en materia de importación, exportación y tránsito a las autoridades a fin de:
 - identificar las autoridades y los organismos gubernamentales fundamentales que podrían participar en el sistema;
 - determinar en qué medida es posible armonizar y simplificar esos requisitos, procedimientos, corrientes de información y documentos; en particular, investigar las posibilidades de asegurar la presentación de los documentos y la información una sola vez.
- Estudiar el potencial de la ventanilla única para abordar las cuestiones relativas a la seguridad en el comercio.
- Identificar las necesidades de los usuarios potenciales, especialmente en relación al diseño del posible servicio y las interconexiones asociadas (sean electrónicas o físicas).
- Estudiar los métodos de las "mejores prácticas" en las ventanillas únicas existentes, lo que puede suponer visitas a ventanillas únicas en funcionamiento.
- Evaluar la necesidad y el enfoque para generar el apoyo político necesario para el proyecto.

Aspectos organizativos

- Examinar el aspecto organizativo en su conjunto de la ventanilla única propuesta a fin de determinar:
 - qué autoridades y organismos gubernamentales deberían participar;
 - qué autoridades/organismos gubernamentales u organizaciones privadas deberían asumir la función de organización principal del proyecto (gubernamentales, de propiedad privada con un contrato con las autoridades públicas o completamente privados – propiedad de una empresa (proveedor de servicios));
 - si la ventanilla única debería estar centralizada o descentralizada;
 - si debería ser un programa activo o pasivo;
 - si el sistema de pagos debería formar parte del sistema de ventanilla única;
 - si la participación debería ser voluntaria u obligatoria;
 - si las evaluaciones de perfiles de riesgo/cumplimiento deberían formar parte del sistema y si deberían desarrollarse y/o compartirse;
 - quién debería asumir el riesgo si/cuando existe algún problema.

Recursos humanos y formación

- Examinar y documentar los recursos de personal disponible en los organismos gubernamentales pertinentes para el desarrollo, la implementación y el funcionamiento del proyecto y considerar la posibilidad de realizar actividades de formación, disponer de personal adicional y otros requisitos de gestión relacionados con el establecimiento de la ventanilla única.

Cuestiones jurídicas

- Examinar las cuestiones jurídicas y la legislación en materia de confidencialidad y de protección de datos en relación con el establecimiento de una ventanilla única, con inclusión de la presentación de información por parte de los operadores comerciales, el intercambio de información entre las diversas autoridades y organismos gubernamentales y las cuestiones relacionadas con la utilización de firmas electrónicas.

Nota: El intercambio de información entre las autoridades u organismos gubernamentales requiere un dispositivo reglamentario apropiado. El intercambio de información entre las autoridades u organismos gubernamentales a menudo está limitado al consentimiento por parte del operador comercial, en aplicación de una decisión judicial o en interés público. Además, la legislación en materia de protección de datos puede afectar a la obtención, la utilización y la divulgación de datos personales.

Aspectos técnicos del sistema de ventanilla única

- Examinar los sistemas técnicos disponibles para recibir, almacenar e intercambiar la información mencionada.
- Determinar los requisitos técnicos de conjunto, con inclusión de requisitos específicos para el desarrollo de sistemas adicionales, interfaces, puntos de salida y el posible desarrollo de sistemas interconectados a los sistemas antiguos existentes en el marco de los escenarios propuestos.
- Determinar si los sistemas existentes tendrán capacidad de manipular (probablemente) aumentos en el volumen y las corrientes de datos.
- Estudiar las cuestiones relacionadas con la verificación y la autenticación de los datos.

Nota: La elaboración de un sistema de ventanilla única presenta una oportunidad ideal para considerar los beneficios de implementar cambios conexos en la recopilación de información, como los que hacen referencia a la tecnología basada en Internet.

Información y documentación

- Revisar el conjunto de documentos de comercio existentes en uso y determinar si es necesario alinearlos, armonizarlos y/o simplificarlos (preferiblemente de acuerdo al Formulario clave de las Naciones Unidas). Determinar qué datos se necesitarán; cómo se presentarán; y en qué formato (electrónico (EDI, XML, otro) o en papel).
- Determinar quién puede presentar los datos o los documentos (importadores/exportadores, agentes de aduanas, agentes).
- Determinar cómo se compartirán los datos entre las autoridades y los organismos públicos participantes y dónde se deberían almacenar, entre otras cuestiones.
- Estudiar cómo se podrían intercambiar los datos con las administraciones de otros países.
- Estudiar cómo se podrían utilizar los datos para realizar análisis de los riesgos y otros fines conexos.
- Cuantificar las ventajas que se desprenderían de un mejor uso de los datos contenidos en los registros contables y en los sistemas comerciales para cumplir con los requisitos administrativos y reducir los costos que supone para las empresas cumplir con las disposiciones prescritas en materia de transmisión de la información.

Nota: Se debería acordar entre todas las partes un conjunto mínimo de datos, con inclusión del formato, los archivos de datos y los elementos de datos, todo ello de conformidad con las normas internacionales (por ejemplo, las normas UNTDED de CEPE/ISO y el modelo de datos de la Organización Mundial de Aduanas).

Evaluación de las repercusiones

- Estudiar las posibles repercusiones del proyecto en los sistemas y procedimientos vigentes y en el empleo, las características de los empleos, y otras cuestiones.
- Estudiar las cuestiones sociales y culturales que podrían surgir en relación con el establecimiento de la ventanilla única.
- Tener en cuenta las posibles respuestas de los grupos u organizaciones que podrían percibir la ventanilla única como una amenaza (grupos u organizaciones que pueden tener intereses creados en el mantenimiento del statu quo).
- Evaluar las posibles repercusiones de la ventanilla única en la reducción de la corrupción y los efectos que ello podría tener.
- Recomendar los cambios apropiados en la estrategia de gestión del proyecto.

Distintas opciones de ejecución del proyecto

- Elaborar distintas opciones de ejecución, especificando los modelos operativos propuestos, las autoridades y organismos públicos pertinentes que participarían, el organismo principal que se propone, los servicios a proporcionar, los posibles costos y beneficios y los plazos de ejecución.
- Sugerir si se debería realizar una ejecución parcial o completa. Los factores a tener en cuenta en relación a la disponibilidad (o falta) de recursos para una ejecución completa del proyecto (financieros, humanos, técnicos y otros), los diferentes grados de necesidad de las autoridades y organismos públicos pertinentes y las diferencias significativas con respecto a los plazos o los recursos en las necesidades de los diferentes organismos, a fin de:
 - realizar los cambios legislativos necesarios para el funcionamiento de la ventanilla única;
 - desarrollar, o modificar cuando sea necesario, los sistemas anteriores vigentes;

- generar el grado de compromiso necesario para la ejecución del proyecto.
- Elaborar recomendaciones con respecto a la implementación piloto del proyecto.

Nota: En ocasiones, puede ser útil optar por una ejecución "escalonada", con mejoras a corto plazo suficientemente ventajosas para que el proyecto sea atractivo para los operadores comerciales, sin perder de vista el objetivo a largo plazo, la instauración de un sistema (electrónico) destinado hacer de vínculo entre la administración y los operadores comerciales. No obstante, al aplicar un enfoque por etapas, es fundamental que los cambios iniciales en la infraestructura soporten la solución a largo plazo identificada en el análisis de las necesidades y el estudio de viabilidad. Por otra parte, antes de adoptar una decisión con respecto a la ejecución, se debería calcular el costo de las soluciones a corto y medio plazo y evaluar si están de acuerdo a los criterios estratégicos.

Modelo de actividades

- Elaborar un estudio de viabilidad del establecimiento de una ventanilla única para cada escenario propuesto, con inclusión de una estimación de los costos iniciales y de funcionamiento, el valor de los beneficios, la sostenibilidad, los posibles mecanismos para efectuar cobros y las fuentes de financiación del proyecto.
- Determinar los recursos necesarios para completar el proyecto desde la etapa de investigación hasta su ejecución.
- Valorar en qué medida se necesitarán recursos de las autoridades y organismos públicos, con inclusión de financiación central, para desarrollar un plan completo del proyecto y los plazos necesarios para elaborar ese plan y ejecutar el proyecto.
- Estudiar la posibilidad de un enfoque de asociación pública-privada en la ejecución del proyecto, con inclusión de las fuentes de ingresos.
- Identificar las cuestiones principales que pueden poner en riesgo el proyecto de ventanilla única. En particular, las cuestiones operativas, jurídicas y de infraestructura que podrían dificultar enormemente que se hallara una solución con un costo razonable y al mismo tiempo permitiera prestar un servicio suficientemente atractivo para alentar a los operadores comerciales a participar.

Promoción y comunicación

- Recomendar una estrategia de promoción y comunicación para la elaboración y funcionamiento de la ventanilla única. Esta es una cuestión fundamental para mantener informados a todos los interesados y que participen en el mismo durante todo el proyecto.

INSTRUMENTOS DISPONIBLES PARA FACILITAR EL ESTABLECIMIENTO DE UNA VENTANILLA ÚNICA

En el establecimiento de una ventanilla única, se alienta encarecidamente a los gobiernos y a la comunidad empresarial a tener en cuenta la utilización de las recomendaciones, las normas y los instrumentos vigentes que organismos intergubernamentales y organizaciones internacionales, como la CEPE, la UNCTAD, la OMC, la OMI, la OACI y la CCI, han elaborado durante los últimos años. Algunos de esos instrumentos, clasificados según la organización que está a cargo de su utilización, se enumeran a continuación:

CENTRO DE LAS NACIONES UNIDAS DE FACILITACIÓN DEL COMERCIO Y LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS (CEFACT/NACIONES UNIDAS), CEPE

En su calidad de coordinador a nivel internacional de la labor de elaboración de normas y recomendaciones para la facilitación del comercio, la CEPE, por medio del Centro de las Naciones Unidas de facilitación del comercio y las transacciones electrónicas (CEFACT), elabora y mantiene instrumentos destinados a reducir, simplificar, armonizar y automatizar los procedimientos, las corrientes de información y las formalidades administrativas en el comercio internacional. Figuran a continuación algunas de las principales recomendaciones en esa esfera¹⁰:

Simplificación y armonización de los procedimientos comerciales

Recomendación N° 18 – Medidas para facilitar los procedimientos del comercio internacional. Contiene un conjunto de recomendaciones relativas a la simplificación y armonización de los procedimientos del comercio internacional e incluye recomendaciones particulares relativas a la presentación de la información a las autoridades en relación a la circulación de las mercancías. En cada sección se describe el área de aplicación, se resumen los procedimientos y documentos abarcados y se describen los problemas específicos para los que se proporcionan medidas de facilitación.

Recomendación N° 4 – Órganos nacionales de facilitación del comercio. Se hace hincapié en la necesidad de una sólida asociación entre las autoridades gubernamentales y el sector comercial con respecto a las cuestiones de facilitación del comercio y se recomienda a los gobiernos el establecimiento y el apoyo a los órganos nacionales de facilitación del comercio, con una participación equilibrada del sector público y el privado, a fin de identificar las cuestiones que afectan al costo y la eficacia del comercio internacional de su país.

Documentos comerciales

Recomendación N° 1 – Formulario clave de las Naciones Unidas para los documentos comerciales. Proporciona una base internacional para la normalización de los documentos utilizados en el comercio y el transporte internacionales, con inclusión de la presentación visual de los mismos. El Formulario clave de las Naciones Unidas (FCNU) está destinado en particular a constituir una base para la elaboración de series alineadas de formularios empleando un documento maestro con un método reprográfico de tirada única de preparación de documentos; también se puede utilizar para diseñar la presentación de visualizaciones en aplicaciones de datos electrónicos.

El CEFACT ha elaborado asimismo un conjunto de otras Recomendaciones relacionadas con los documentos comerciales, como la Recomendación N° 6 - Formulario clave de factura alineada para el comercio internacional y la Recomendación N° 22 - Formulario clave para instrucciones normalizadas sobre los envíos.

Códigos para el comercio internacional

¹⁰ Véase [en línea] http://www.unece.org/cefact/trafix/bdy_recs.htm para obtener una lista completa de las recomendaciones del CEFACT.

Recomendación N° 16 – LOCODE/Código para puertos y otros lugares. Se recomienda un código de cinco letras del alfabeto para abreviar los nombres de los lugares de interés para el comercio internacional, como los puertos, aeropuertos, y otros lugares donde se puede realizar el despacho de aduana de las mercancías, cuyos nombres es necesario representarlos de forma inequívoca en el intercambio de información entre los que participan en el comercio internacional. En la lista del LOCODE figuran actualmente 60.000 códigos de lugares de todo el mundo.

El **CEFACT ha elaborado asimismo** un conjunto de otras Recomendaciones relacionadas con los códigos para las transacciones comerciales internacionales, como la Recomendación N° 19 – Código de modos de transporte y la Recomendación N° 20 - Códigos de unidades de medida utilizadas en el comercio internacional.

Recomendaciones relativas a la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC)

Recomendación N° 25 - Aplicación del Reglamento de las Naciones Unidas para el intercambio electrónico de datos para la administración, el comercio y el transporte (UN/EDIFACT). Se recomienda una actuación coordinada por parte de los gobiernos para promover el UN/EDIFACT como la única norma internacional para el intercambio electrónico de datos (IED) entre las administraciones públicas y las empresas privadas de todos los sectores económicos en todo el mundo. En la actualidad se dispone de más de 200 mensajes UN/EDIFACT para el intercambio de datos entre las organizaciones.

El **CEFACT ha elaborado asimismo** un conjunto de otras Recomendaciones relacionadas con las TIC para el comercio internacional, entre las que figuran las siguientes:

- Recomendación N° 14 – Autenticación de documentos comerciales por medios distintos de la firma
- Recomendación N° 26 – Uso comercial de Acuerdos de Intercambio Electrónico de Datos
- Recomendación N° 31 – Acuerdo relativo al comercio electrónico
- Recomendación N° 32 - Recomendación relativa a los instrumentos de autorregulación del comercio electrónico

En el **Directorio de elementos de datos del comercio (TDED, ISO 7372)** figuran los elementos de datos normalizados que se pueden utilizar con cualquier método de intercambio de datos en documentos en papel así como con cualquier otro medio de comunicación de datos. Se pueden seleccionar uno por uno o utilizar con un sistema particular de normas de intercambio, por ejemplo el UN/EDIFACT. El Directorio proporciona un lenguaje común para los términos que se utilizan en el comercio internacional y facilita el intercambio de datos. Es un componente de los documentos comerciales alineados conforme al FCNU. Ha servido de base para las primeras versiones del UN/EDIFACT y se integrará en el futuro directorio de elementos de base del UN/EDIFACT. La iniciativa de armonización de datos de la OMA se basa en las definiciones del TDED.

Otros instrumentos disponibles para la ejecución del proyecto

Documentos comerciales electrónicos de las Naciones Unidas (UNeDocs). Es un instrumento basado en el FCNU para proporcionar documentos comerciales de base normalizados, tanto en papel como en formato electrónico. Los operadores comerciales y los administradores pueden utilizar estos documentos tanto en papel como en formato electrónico, según sus necesidades. UNeDocs proporciona especificaciones precisas sobre el diseño formal y los requisitos de datos. Esa mayor precisión facilita la aplicación de procedimientos automáticos eficaces. Los documentos facilitan la transición del tratamiento de la información en papel al intercambio electrónico de los documentos. UNeDocs mitiga la brecha digital al proporcionar soluciones de bajo coste para los documentos digitales.

El **método unificado de modelización del CEFACT** ("UN/CEFACT Modelling Methodology (UMM)"). Suele ser útil en la etapa de desarrollo de un proyecto de elaborar un modelo de los procesos relacionados con la presentación de información sobre importación y exportación a las autoridades. Este modelo puede ser muy útil para comprender los procesos y las corrientes de información y facilita el análisis y la elaboración posterior, así como la automatización del proyecto.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE ADUANAS

Durante años, la OMA ha realizado progresos en la simplificación y armonización de los instrumentos y procedimientos de aduanas internacionales. La OMA elaboró y adoptó el Sistema Armonizado de Designación y codificación de Mercancías,

que se utiliza en todo el mundo como base para la clasificación de los productos y para el cobro de derechos e impuestos. La OMA está a cargo de la administración del Acuerdo sobre Valoración en Aduana de la OMC y ha elaborado reglas de origen no preferenciales armonizadas en aplicación del Acuerdo de la OMC sobre normas de origen. La OMA ha revisado asimismo el Convenio internacional sobre la simplificación y armonización de los regímenes aduaneros (Convenio de Kyoto revisado).

Convenio de Kyoto revisado. El Convenio de Kyoto revisado contiene una disposición obligatoria para las administraciones aduaneras para asegurar que cuando el servicio de aduanas y otras autoridades competentes deben inspeccionar las mercancías, esas inspecciones se coordinan y, si es posible, se realizan al mismo tiempo. Además, en el Convenio se aborda asimismo la realización de controles conjuntos en las fronteras comunes, el establecimiento de oficinas de aduanas yuxtapuestas y el intercambio de información con otros organismos.

Modelo de datos aduaneros. El modelo de datos aduaneros de la OMA es un marco destinado a armonizar y normalizar el máximo de datos posible para las formalidades aduaneras y otras formalidades administrativas conexas. Es compatible con el funcionamiento de una ventanilla única y permite compartir información tanto a nivel nacional como internacional. Se basa en el UNTDED, aplica el método unificado de modelización del CEFAC y hace referencia a un conjunto de normas de las Naciones Unidas, de la ISO y a otras normas internacionales relativas a los códigos, como el LOCODE. Actualmente, las directrices que contiene para la elaboración de mensajes se refieren solamente al UN/EDIFACT, pero brindará especificaciones XML en futuras versiones.

Referencia única de envío (RUE). Es un concepto que utiliza los sistemas de numeración de conformidad con la norma ISO 15459 (Identificador único de las unidades de transporte) o soluciones equivalentes utilizadas por los profesionales, como las que se aplican en el sector del transporte urgente para atribuir a los envíos del comercio internacional un número de identificación único desde el origen hasta el destino. La RUE es un elemento de información y de documentación que establece un vínculo entre el proveedor y el cliente en una transacción comercial internacional y requiere que se utilice esa referencia en toda la cadena de suministro. Hay que relacionar a la RUE con las referencias de transporte, donde la RUE no se utiliza todavía como referencia de transporte. La UCR se puede utilizar como clave de acceso común para compartir los datos a nivel nacional e internacional.

CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE COMERCIO Y DESARROLLO (UNCTAD)

Sistema automatizado de datos aduaneros (SIDUNEA)¹¹

SIDUNEA es un sistema de gestión de las operaciones aduaneras automatizado que cubre la mayor parte de los trámites de comercio exterior. El sistema propone una solución integrada para el proceso de manifiestos, declaraciones de aduana, procedimientos de contabilidad, tránsito y regímenes suspensivos. Genera datos comerciales que se pueden utilizar para análisis estadísticos y económicos. El software SIDUNEA lo elabora la UNCTAD en Ginebra y funciona en los microordenadores en un entorno cliente-servidor. SIDUNEA tiene en cuenta los códigos y normas internacionales desarrollados por la ISO (Organización Internacional de Normalización), la OMA (Organización Mundial de Aduanas) y Naciones Unidas. SIDUNEA puede configurarse y adaptarse a las distintas necesidades nacionales de cada administración aduanera, aranceles nacionales y legislación. El sistema se basa en el Intercambio Electrónico de Datos (EDI) entre comerciantes y funcionarios de Aduanas utilizando las normas EDIFACT (Intercambio Electrónico de Datos para la Administración, Comercio y Transporte).

La última versión en línea de SIDUNEA permitirá a los agentes de aduanas y a los operadores comerciales efectuar la mayoría de sus transacciones por Internet. La nueva plataforma aduanera electrónica, denominada Sidunea World, será particularmente útil para los países en desarrollo, donde la peor calidad de los servicios de telecomunicaciones fijas hace más difíciles los trámites administrativos en línea. Es suficientemente potente para responder asimismo a las necesidades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de los servicios aduaneros en cualquier país desarrollado. En lo que respecta al cobro de impuestos y al costo de las transacciones, Sidunea World tendrá mejores prestaciones incluso que la versión actual del sistema, SIDUNEA++, y ofrecerá un buen ejemplo de lo que puede suponer la administración en línea. Un beneficio secundario de este instrumento es que permitirá a las autoridades aduaneras de los diferentes países trabajar conjuntamente en línea, y proporcionar información para facilitar la lucha contra el fraude, la corrupción y los tráfico ilícitos.

¹¹ Para obtener más información sobre SIDUNEA, véase [en línea] su sitio en la web: www.asycuda.org.

ORGANIZACIÓN MARÍTIMA INTERNACIONAL (OMI)

La OMI se ocupa de las cuestiones relativas a la facilitación del tráfico marítimo internacional, mediante su Comité de facilitación (Comité FAL). Entre esas cuestiones figura, por ejemplo, la simplificación de las formalidades, los requisitos en materia de documentos y los procedimientos previstos en la llegada y la partida de los buques y la armonización de los documentos requeridos por las autoridades públicas (formularios normalizados IMO FAL). Las transacciones electrónicas en la esfera del tráfico marítimo es una de las cuestiones más importantes, y está actualmente siendo examinada en el Comité FAL. La OMI ha reconocido asimismo la necesidad urgente de definir un "concepto de ventanilla única" y de posibilitar la "información previa a la llegada", a fin de permitir que toda la información necesaria que un navío que visita un puerto ha de proporcionar y recibir, con inclusión de la exigida por las autoridades públicas, pueda presentarse en un único punto de entrada. El Comité FAL está estudiando propuestas de enmiendas al Anexo de la Convención FAL en las que se aborda específicamente el concepto de ventanilla única, junto a otras enmiendas propuestas.

El Convenio para facilitar el tráfico marítimo internacional, 1965 (Convenio FAL):

El Convenio para facilitar el tráfico marítimo internacional es un convenio internacional que aborda:

- la facilitación del tráfico marítimo internacional;
- la prevención de las demoras innecesarias de los buques, sus tripulaciones, pasajeros y cargas; y
- la unificación y simplificación de las formalidades, los requisitos en materia de documentación y los procedimientos.

Entre otras cuestiones, en el Anexo, Sección 1, C se abordan las técnicas de procesamiento de datos para el intercambio de información.

El Compendio de la OMI sobre Facilitación y Comercio Electrónico (FAL.5/Circ.15, de 19 de febrero de 2001 y FAL.5/Circ.15/Corr.1): Orientación internacional elaborada para el intercambio de información electrónicamente y por medios electrónicos para el despacho de los buques.

CÁMARA INTERNACIONAL DE COMERCIO (CCI)

La CCI elabora reglas, normas, estándares e instrumentos para el comercio internacional. Aunque son de carácter facultativo, las normas de la CCI tienen fuerza de ley, porque se incorporan en los contratos y en todos los países del mundo se respetan, ya que se han vuelto indispensables para facilitar y armonizar los procedimientos del comercio internacional y los contratos internacionales.

Reglas de la CCI/UNCTAD relativas a los documentos de transporte multimodal: Estas reglas definen la única norma universalmente aceptada para los documentos de transporte multimodal y sirven a menudo de modelo para la elaboración de legislaciones nacionales. Concebidas con el propósito de evitar los problemas que pueden surgir a los transportistas cuando existen múltiples regímenes contractuales diferentes, en ellas se proporciona un régimen jurídico uniforme para los contratos de transporte privados así como documentos y procedimientos simplificados.

Fuentes a consultar para obtener más información:

Suecia	http://www.tullverket.se/TargetGroups/General_English/frameset.htm
Estados Unidos	http://www.itds.treas.gov
Singapur	http://www.tradenet.gov.sg/
Mauricio	http://ncb.intnet.mu/mof/department/customs/services.htm
Australia	www.bep.gov.au
OMA	www.wcoomd.org
CEPE	http://www.unece.org/trade
CEFACT	http://www.unece.org/cefact/
UNCTAD	http://www.unctad.org/
OMI	http://www.imo.org/
OACI	http://www.icao.int/
CCI	http://www.iccwbo.org/