



**VUCE**

# RESULTADOS ALCANZADOS

DICIEMBRE 2021

## ¿QUÉ ES VUCE?

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

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

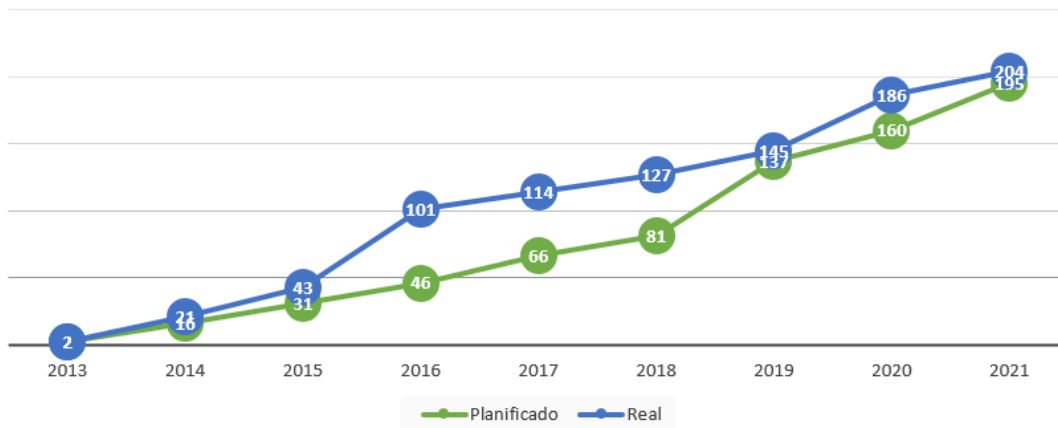
Durante el 2021 continuamos capitalizando la experiencia, poniendo foco en la mejora del entorno de negocios como herramienta clave para la facilitación de comercio, contribuyendo en la optimización de los procesos y en la cooperación de los actores involucrados.

A continuación, se describen los principales avances e indicadores utilizados para el control de la gestión.

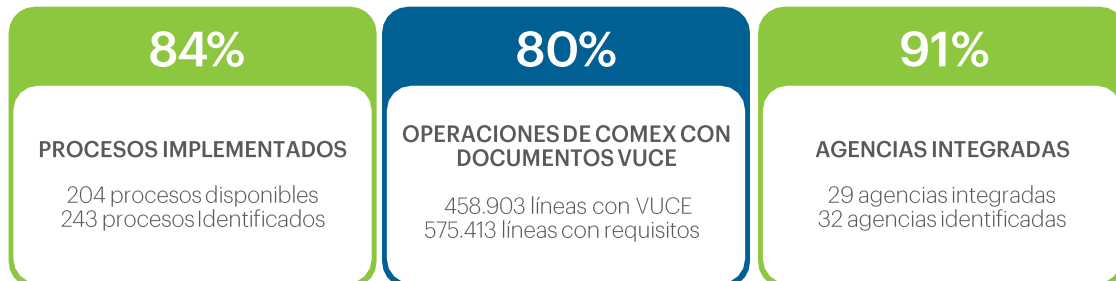
## CRECIMIENTO DE LA VUCE EN URUGUAY

### SOBRE LA COBERTURA DE LA VUCE EN EL COMERCIO EXTERIOR

**Cantidad de procesos disponibles en VUCE**  
(Planificado vs. Real)



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



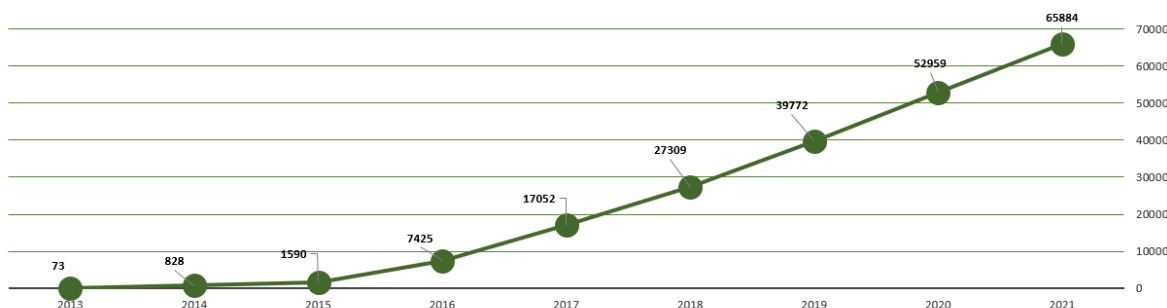
De los 204 procesos se encuentran disponibles 241 trámites los que pueden ser consultados en [vuce.uy](http://vuce.uy).

## SOBRE LA CANTIDAD DE USUARIOS

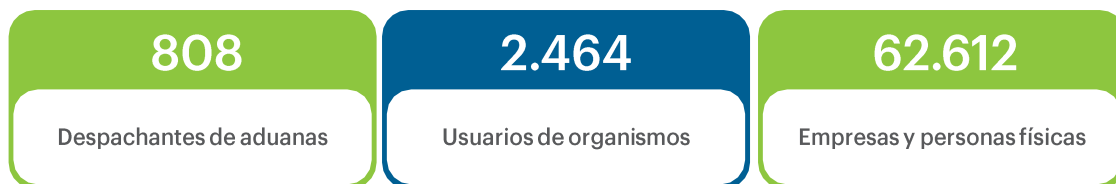
Un indicador que se monitorea periódicamente es la cantidad de usuarios que utilizan la plataforma. VUCE es utilizada en principio por tres grandes tipos de usuarios: los usuarios de organismos públicos, los despachantes de aduanas y las empresas. También es utilizado por personas físicas (particulares),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

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

**Evolución del número de usuarios (Acumulado)**



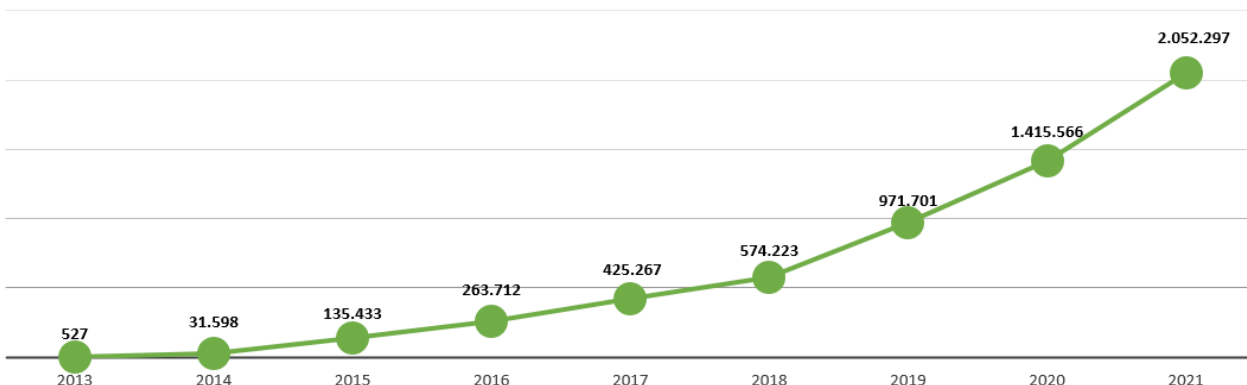
A la fecha, el total de usuarios se distribuye de la siguiente manera:



## SOBRE LA CANTIDAD DE DOCUMENTOS EMITIDOS

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

### Evolución de documentos emitidos



## IMPACTO EN LAS OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR

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

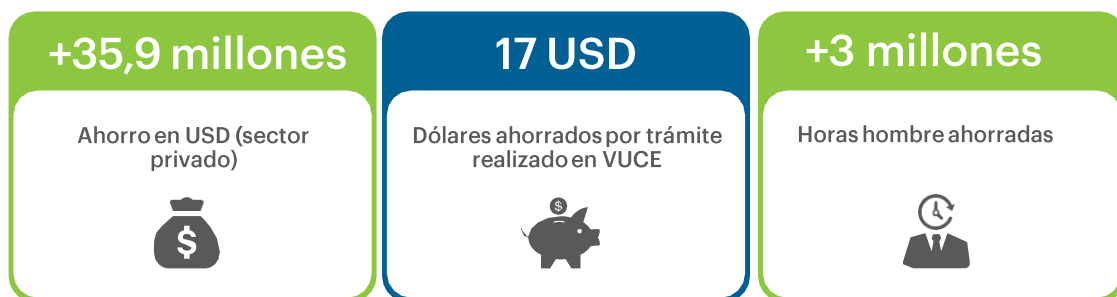
En el inicio, se establecieron dos indicadores de impacto vinculados al tiempo y costo de las operaciones, variables que indefectiblemente deberían ser reducidas por VUCE. Ante la poca disponibilidad de información, se construyeron dos indicadores que tomaban 5 procesos testigos y para ellos se medían ambas variables: tiempo y costo. Los procesos considerados para este indicador son de gran importancia para el comercio exterior, si bien se ha podido avanzar, aún no se visualizan cambios y se espera que dichos indicadores tengan un impacto en los próximos resultados.

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

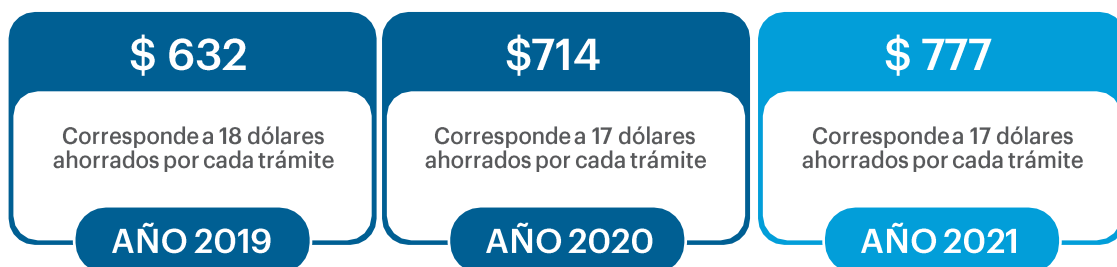
Para complementar los indicadores anteriores y ofrecer medidas que representaran de manera más adecuada el trabajo realizado por VUCE y el impacto en sí de la iniciativa, se han considerado tres dimensiones: el impacto para el sector privado, el impacto para el sector público y el impacto en el medio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

## IMPACTO PARA EL SECTOR PRIVADO

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



Para completar los datos anteriores, se realiza una comparativa de ahorro (últimos tres años), por cada trámite emitido a través de VUCE expresado en pesos uruguayos:



Para medir los aspectos más cualitativos de la iniciativa, se realiza una encuesta de satisfacción de usuarios, evaluando la calidad del servicio brindado por VUCE y el impacto en las operaciones. En la última encuesta de satisfacción (enero 2022) los resultados que se obtuvieron fueron:

### >> SATISFACCIÓN DE USUARIOS



**% 92**

De los usuarios manifiesta que mejoraron los trámites automatizados

**% 91**

De los usuarios manifiesta que la plataforma es buena o muy buena

**% 90**

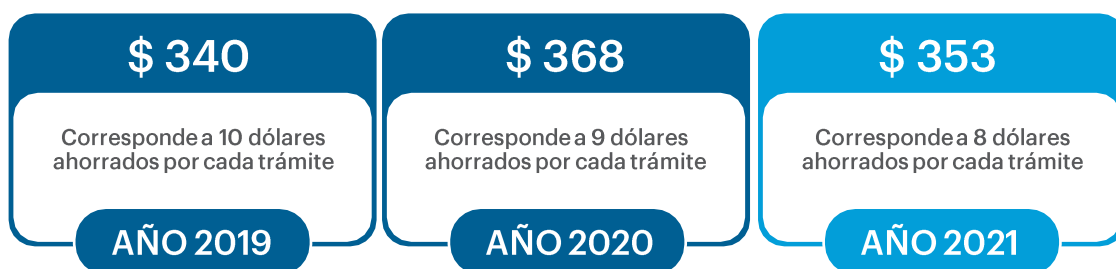
De los usuarios indica que el servicio de VUCE es bueno o muy bueno

## IMPACTO PARA EL SECTOR PÚBLICO

Respecto al impacto en el sector público, la reducción de costos está asociado a la implementación y mantenimiento de trámites y a las horas hombre por la gestión administrativa.

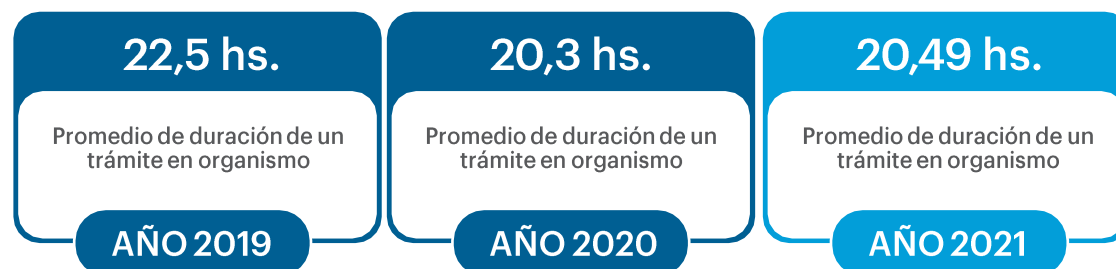


Para completar los datos anteriores, se realiza una comparativa de ahorro en los último tres años, realizado por cada trámite emitido a través de VUCE expresado en pesos uruguayos:



En 2016 comenzó a realizarse la medición del impacto en el sector público considerando las horas que un trámite permanece en poder del funcionario mientras es revisado, en ese año el tiempo promedio era de 30,6 horas. Si bien no todas las horas en las que el trámite permanece en el organismo el funcionario se encuentra trabajando sobre el mismo, es una medida que permite no sólo identificar la mejora en la eficiencia para el sector público, sino la reducción en las esperas para el sector privado.

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



## IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE

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

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

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

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



## SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO

En julio de 2016, se comenzó a cobrar por los servicios, amparados en la Ley de creación de VUCE que preveía esta medida para asegurar la sostenibilidad de la iniciativa. Hoy día, cada certificado que se tramita por VUCE y se utiliza posteriormente en una operación aduanera, el operador privado debe pagar 36 Unidades Indexadas. El cobro de los servicios, permitió cubrir el total del presupuesto en 2021 logrando así la autosostenibilidad, lo que asegura continuar avanzando en mejoras, no sólo en la plataforma, sino en aspectos claves que permitan impulsar distintas iniciativas.

Otro de los aspectos que permite reforzar la institucionalidad y afianzar los compromisos asumidos por los distintos organismos integrados a la plataforma, son los acuerdos de cooperación. A diciembre de 2021 son 27 los acuerdos firmados con las distintas instituciones.



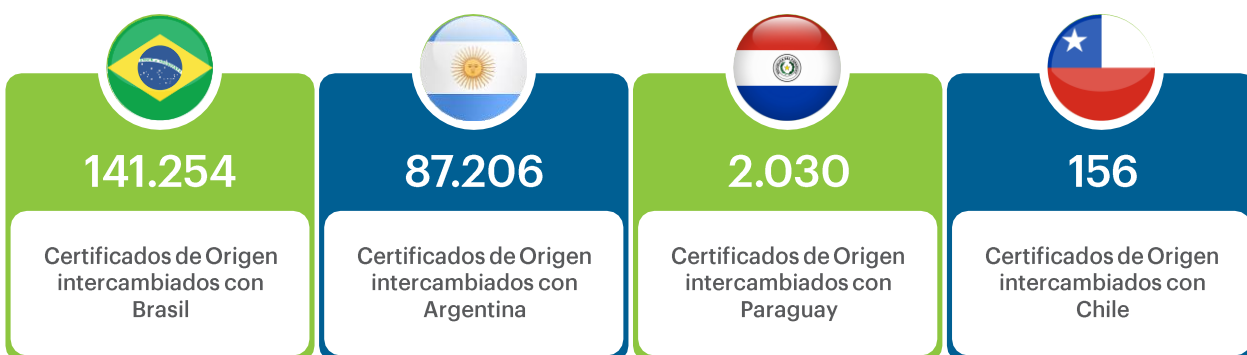
## INTEROPERABILIDAD TRANSFRONTERIZA

Se alcanzaron varios hitos importantes en términos de interoperabilidad transfronteriza, tal es así que en 2020 fueron desarrollados los mecanismos de comunicación necesarios para la recepción y envío del Certificado de Origen Digital (COD) a través de la plataforma de Interoperabilidad del BID: IOPack. El principal socio comercial en términos de interoperabilidad entre VUCE's ha sido Chile, país con el que actualmente se realiza el intercambio de COD en el marco de los Acuerdos de Complementación Económica N° 35 y 73 con la misma validez que el Certificado de Origen en papel.

Adicionalmente, en el marco del mismo proyecto de interoperabilidad, VUCE se encuentra en etapa de Homologación Externa con México en el marco del Acuerdo de Complementación Económica N° 60, etapa en la que se realizan intercambios de COD a efectos de definir criterios de llenado de los certificados y validar el funcionamiento de los sistemas. En el primer trimestre del 2022 está previsto el inicio del Plan Piloto para seguir avanzando en el intercambio electrónico con dicho país.

Por su parte y en forma simultánea, VUCE participa de los trabajos para comenzar el intercambio de certificados Zoonosanitarios y Fitosanitarios con los países de Alianza Pacífico, habiéndose culminado la etapa de Armonización, en que se definen el conjunto de datos a intercambiar. La próxima etapa será de intercambio de pruebas, lo que tiene por fin validar el funcionamiento de los sistemas y realizar adecuaciones a los mismos según las necesidades de negocio.

Actualmente se encuentra operativo el intercambio de certificados Zoonosanitarios de Pesca con Chile, Argentina y Colombia emitidos por la DINARA – MGAP y se esta trabajando en realizar contacto con Brasil, Estados Unidos e Israel.



## PROGRAMA DE CAPACITACIONES VUCE

La incorporación de nuevos trámites y el aumento de registro de usuarios de VUCE, permitió aumentar la demanda de participación de las capacitaciones programadas, llegando a capacitar a 1.025 usuarios del sector privado y 390 usuarios del sector público.

Las capacitaciones realizadas fueron mejoradas en términos organizativos, lo que permitió se trabajara en las presentaciones, instructivos y manuales que se le brinda al usuario como respaldo de la capacitación recibida.

