



VUCE

RESULTADOS ALCANZADOS

DICIEMBRE 2023

¿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 2023 continuamos afianzando la herramienta, poniendo foco en las mejoras que colaboran en 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.

83%	83%	91%
PROCESOS IMPLEMENTADOS 230 procesos disponibles 276 procesos identificados	OPERACIONES DE COMEX CON DOCUMENTOS VUCE 592,483 líneas con VUCE 709,829 líneas con requisitos	AGENCIAS INTEGRADAS 29 agencias integradas 32 agencias identificadas

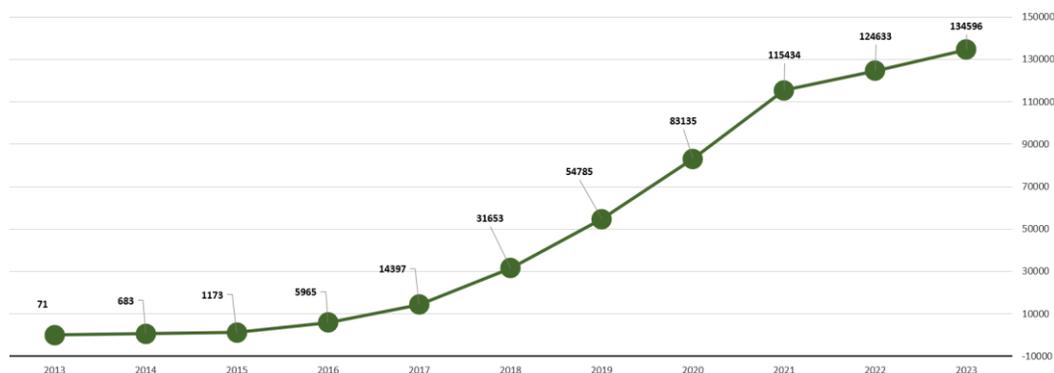
De los 230 procesos se encuentran disponibles 286 trámites los que pueden ser consultados en vuce.uy.

SOBRE LA CANTIDAD DE USUARIOS

Un indicador que se monitorea periódicamente es la cantidad de usuarios que utilizan la plataforma con el objetivo de generar mayor satisfacción en nuestros clientes.

Este número de usuarios ha permitido poner a prueba no sólo la plataforma, sino la estructura de servicios (personal de atención, sistema de llamados, etc) lo que nos permite identificar iniciativas para monitorear el servicio brindado y mejorar su calidad.

**Evolución del número de usuarios
(identificados por documento de identidad)**



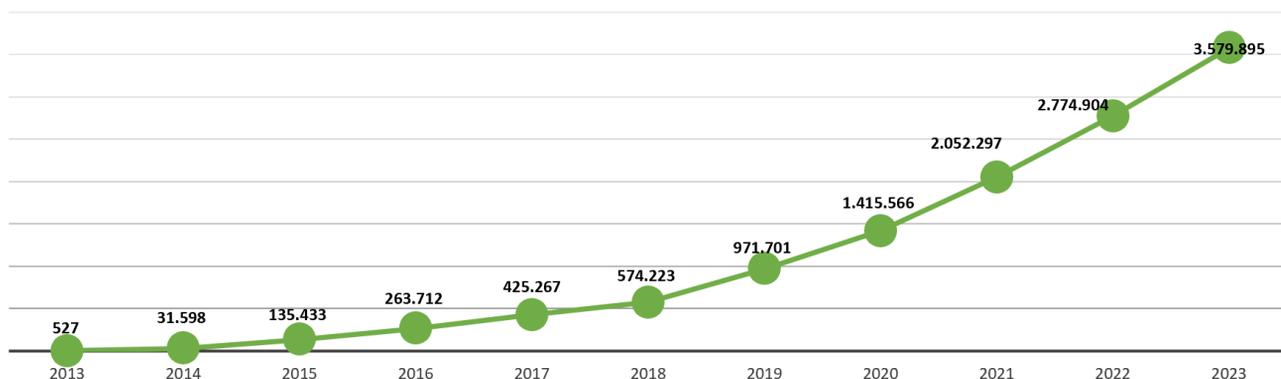
Los principales usuarios son los organismos públicos, despachantes de aduanas y empresas (abarcando también usuarios que actúan como particulares).

+ 900	+ 1.400	+ 134.000
Despachantes de aduanas	Usuarios de organismos	Empresas y particulares

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.

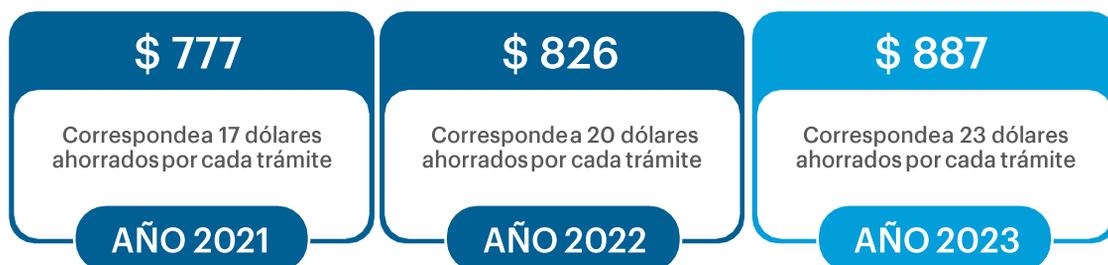
Para complementar los indicadores anteriores y ofrecer medidas que representan de manera más adecuada del trabajo realizado por VUCE y el impacto en sí de la iniciativa, se han considerado tres dimensiones: el impacto para el sector privado, el impacto para el sector público y el impacto en el medio 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 (noviembre 2023) los resultados que se obtuvieron fueron:

>> SATISFACCIÓN DE USUARIOS

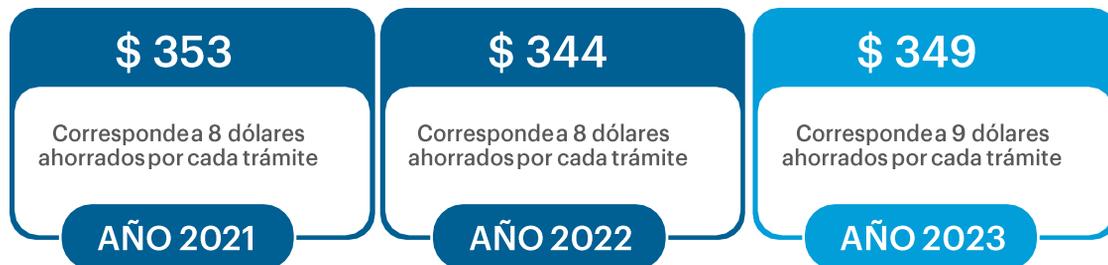


IMPACTO PARA EL SECTOR PÚBLICO

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 el promedio de las horas que un trámite recorre cada una de las tareas realizadas por los funcionarios mientras es revisado, en ese año el tiempo 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.

En 2023 se realizó un análisis en los datos que permitió generar información más acertada de los tiempos que insumen aquellos trámites que quedan por fuera del rango promedio, permitiendo identificarlos para promover mejoras específicas en cada uno de ellos. Asimismo, se identificaron aquellos en donde el tiempo tiende a cero y con ello, la identificación de las automatizaciones realizadas en la plataforma electrónica.

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 digitalizados en la plataforma.



IMPACTO PARA 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 2023 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 2023 son 31 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) bajo los estándares de ALADI, a través de la plataforma de Interoperabilidad del BID: IOPack.

El primer país con el que se intercambiaron dichos certificados entre ventanillas únicas fue Chile, país con el que desde ese año se envían y reciben COD en el marco de los Acuerdos de Complementación Económica N° 35 y 73, teniendo la misma validez que el Certificado de Origen en papel desde el 2021.

En el marco del mismo proyecto de interoperabilidad, desde el 2021 VUCE intercambia COD con México en el marco del Acuerdo de Complementación Económica N° 60. Actualmente se intercambian estos certificados con la misma validez que el certificado papel, luego de superado el plan piloto en el primer semestre del 2022.

Por otra parte, y en forma simultánea, VUCE participa de los trabajos para comenzar el intercambio de certificados zoosanitarios con los países de Alianza Pacífico, habiéndose culminado la etapa de armonización, en que se definen el conjunto de datos a intercambiar. Posteriormente se realizaron los desarrollos necesarios para la generación de los certificados electrónicos cumpliendo los estándares definidos dentro del proyecto. Durante el 2023 se realizaron pruebas de intercambio de certificados con el fin de validar el funcionamiento de los sistemas y realizar adecuaciones a los mismos según las necesidades de negocio, culminando el año con la implementación de los mecanismos de comunicación.

Para el 2024 está prevista la finalización del proyecto, comenzando por un proceso en paralelo (electrónico-papel) para el monitoreo de las operaciones y finalmente la implementación plena del intercambio electrónico.

Actualmente se encuentra operativo el intercambio de certificados zoosanitarios de pesca con Chile, Argentina, Colombia, Israel y Paraguay emitidos por la DINARA – MGAP donde VUCE brinda una plataforma de verificación para las autoridades sanitarias de destino. Se está trabajando en la incorporación de otros países: Perú, Brasil y Estados Unidos.



PROGRAMA DE CAPACITACIONES VUCE

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



LOGROS 2023

Interoperabilidad Dirección General de Impositiva

Como parte del proyecto de interoperabilidad y con el fin de planificar la conexión de los sistemas de la DGI a la plataforma VUCE, en el segundo semestre de 2023 se comenzó a trabajar con el Departamento Organización y Coordinación de Procesos y Procedimientos, de la División Planificación, Estudios y Coordinación, cumpliendo con la primera etapa planeada. En 2024 se seguirá trabajando en forma coordinada para el logro de la interoperabilidad total entre VUCE – DGI.

Acuerdo de cooperación DNA-VUCE para la gestión de riesgos

En agosto de 2023, se firmó la donación del módulo de riesgo del Sistema LUCIA de la Dirección Nacional de Aduanas a VUCE.

La concreción de este proyecto permitirá el cumplimiento de lo preceptuado por el Artículo 694 ley 19.924/2020, que regula para todos los organismos del Estado que cumplen funciones de policía, la aplicación de controles en forma aleatoria basados en criterios de análisis de riesgo. Adicionalmente se prevé también que estas agencias puedan compartir información y tomar decisiones en conjunto, tras comprometerse ambos a la adopción de compromisos de reconocimiento mutuo e interoperabilidad.

Generación automatizada de indicadores estratégicos

La plataforma ha generado un volumen de datos que requiere de un complejo tratamiento para su explotación. Esta gran base de datos, que corresponden a trámites de comercio exterior, necesita ser manejada por herramientas que permitan gestionar la información de manera más amigable, soportando no sólo un alto volumen de información sino también análisis estadísticos, con información generada en tiempo real, pudiendo establecer modelos predictivos y estratégicos.

Es así que en 2023 se concretó el proyecto de business intelligence que permitió obtener los resultados VUCE al cierre del año en tiempo real.

Gestión de datos para organismos integrados

Una solución para los usuarios conectados a VUCE, es la mejora en la extracción de datos generados. Como objetivo de corto y mediano plazo, se planteó la utilización de una herramienta que permita brindar a los diferente organismos y empresas, información en tiempo real, que sea amigable y que permita colaborar en la toma de decisiones.

Es así como, en la concreción del proyecto de business intelligence, se incorporan estos requerimientos para la explotación de datos, colaborando con la generación de información para los organismos conectados a VUCE.