

# RESULTADOS ALCANZADOS

Diciembre 2024



**Ventanilla Única  
de Comercio Exterior**

## ¿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.

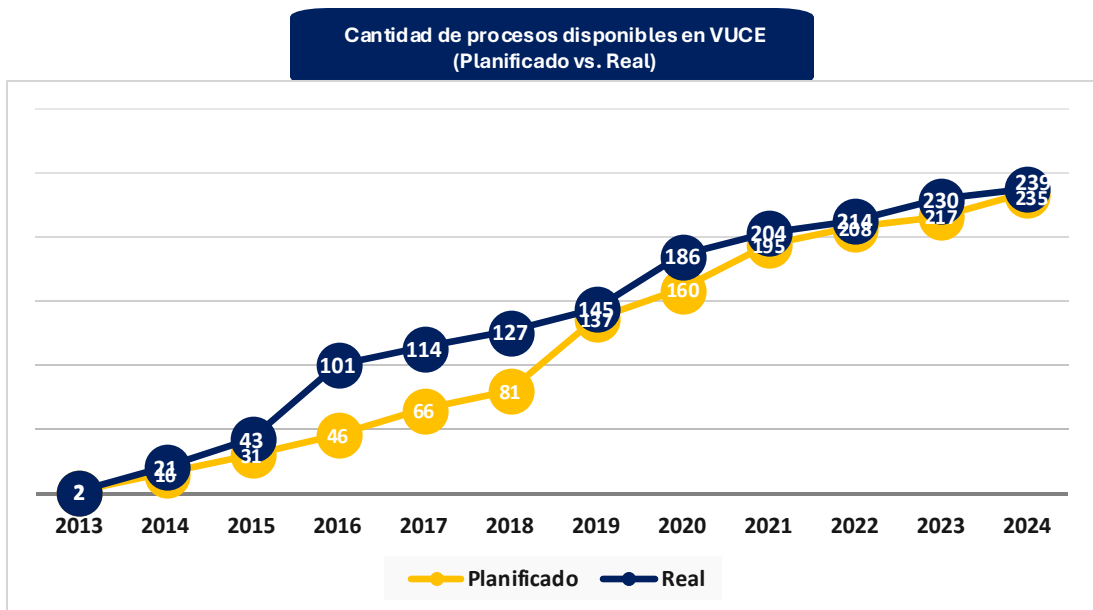
Se inicia en 2011 y la plataforma entra en funcionamiento en el 2013, año en el cual se hace disponible el primer trámite electrónico. Desde ese momento, la plataforma y la organización en general han ido creciendo en términos de usuarios, cobertura de trámites y servicios ofrecidos a la comunidad de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

Durante el 2024 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



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.

**85%**

**PROCESOS IMPLEMENTADOS**

239 procesos disponibles  
281 procesos identificados

**86%**

**OPERACIONES DE COMEX CON DOCUMENTOS VUCE**

653.814 líneas con VUCE  
763.718 líneas con requisitos

**94%**

**AGENCIAS INTEGRADAS**

30 agencias integradas  
32 agencias identificadas

De los 239 procesos se encuentran disponibles 305 trámites 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**

**Despachantes de aduanas**

**+ 1.500**

**Usuarios de organismos**

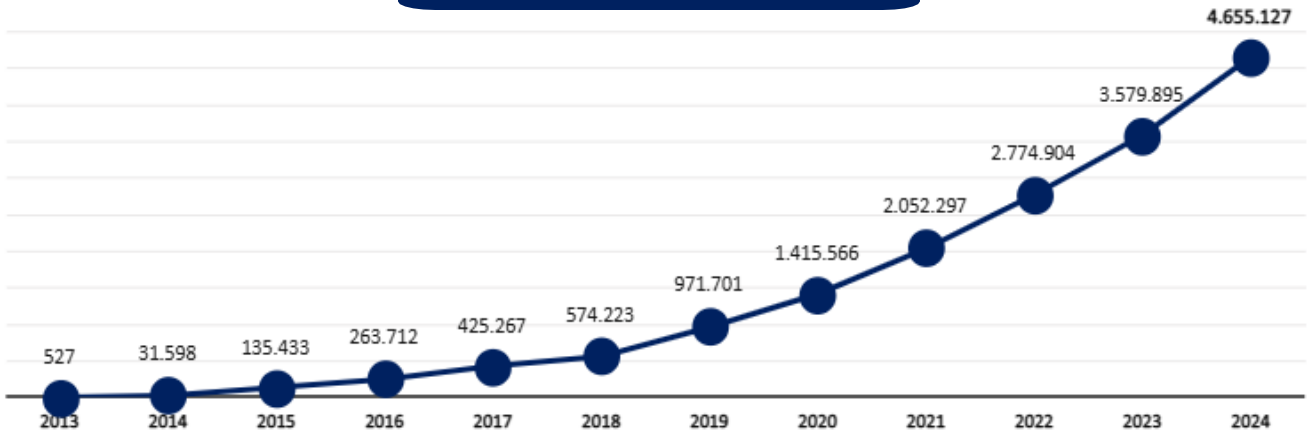
**+ 150.000**

**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 representen de manera más adecuada del trabajo realizado por VUCE y el impacto en sí de la iniciativa, se han considerado tres dimensiones:

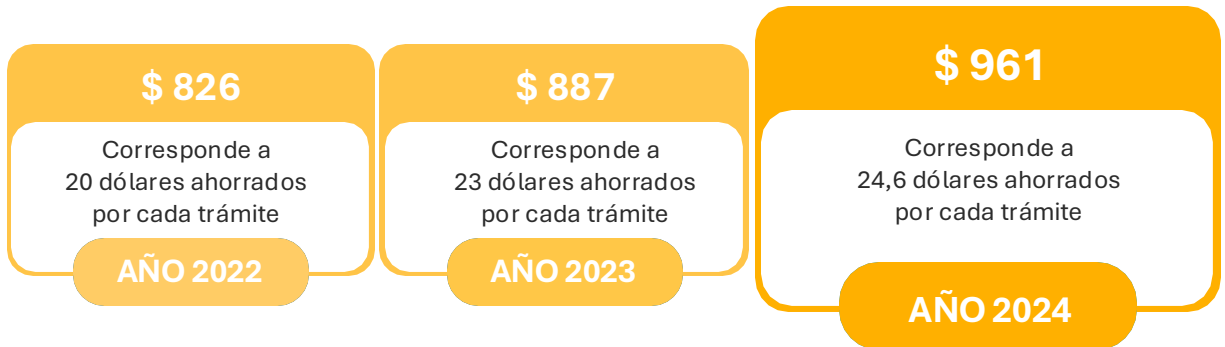


## IMPACTO PARA EL SECTOR PRIVADO

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 (mayo 2024) los resultados que se obtuvieron fueron:

### Satisfacción de usuarios



**95 %**

De los usuarios manifiesta que mejoraron los trámites automatizados

**93 %**

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

**94 %**

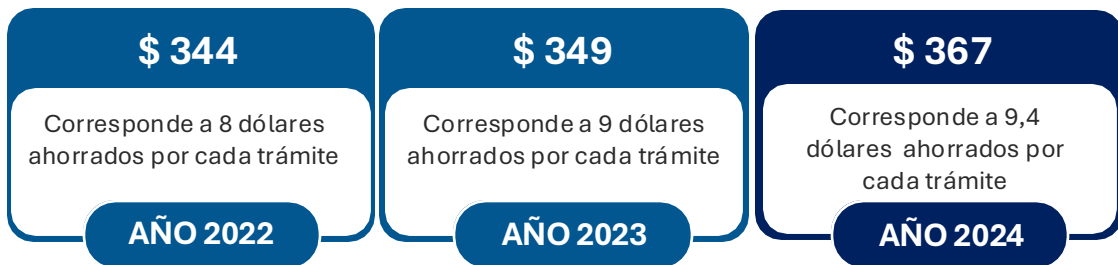
De los usuarios indica que el servicio de VUCE es bueno o muy bueno

## 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.



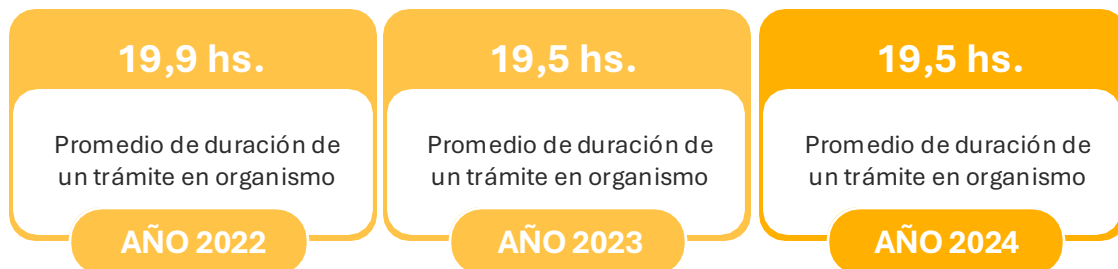
Para completar los datos anteriores, se realiza una comparativa de ahorro en los último tres años, realizado por cada trámite emitido a través de VUCE expresado en pesos uruguayos:



En 2016 comenzó a realizarse la medición del impacto en el sector público, considerando 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 de 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

Nos sentimos muy comprometidos con el medio ambiente, es por eso que medimos el impacto que genera VUCE en cuanto a la reducción del papel (menor tala de árboles, uso de agua y energía eléctrica). 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 y 28 kw/h de energía, es así que ahorramos:

**+91 millones** hojas de papel ahorradas



**+10.000** árboles salvados



**+5 millones** kw/h energía eléctrica



**+27 millones** litros de agua ahorrados




Como parte de la medición y bajo el supuesto de que un árbol absorbe hasta 150 kilogramos de dióxido de carbono al año, la cantidad de años operativos y la cantidad de árboles salvados, **VUCE ha permitido una disminución en la generación de CO2 de más de 1,5 millones de kilogramos.**

Durante el 2024 trabajamos en identificar distintos factores que inciden en la reducción del CO2 y el impacto que VUCE genera. Esto permitirá la inclusión de este nuevo indicador en los futuros informes de resultados.


## 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 2024 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 2024 son 35 los acuerdos firmados con las distintas instituciones.



**USD 2.284.799**  
presupuesto anual de funcionamiento



**100%** presupuesto cubierto por cobro de servicios



**35** Acuerdos de Cooperación Institucional

## 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.

Asimismo, en el 2024 se inició el proceso de implementación de intercambio de COD con Colombia cumpliendo las etapas de Homologación Externa y Plan Piloto, previéndose la implementación durante 2025.

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.

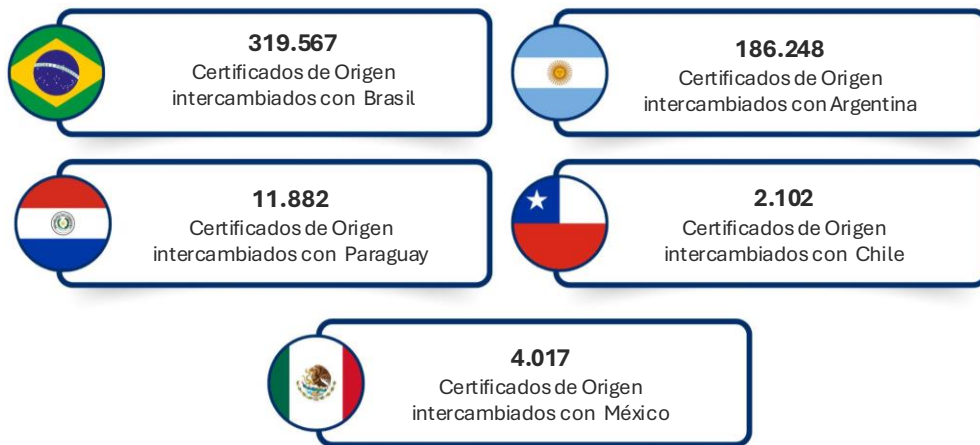




En 2024, se completaron las pruebas de negocio, lo que permitió identificar y realizar ajustes necesarios en los sistemas. Estos desarrollos fueron implementados y validados exitosamente en el transcurso del mismo año.

Para el 2025 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 zosanitarios 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 2024

### Implementación de procesos en base a Gestión de Riesgos

El proyecto de gestión de riesgo ha sido establecido como uno de los objetivos estratégicos de la VUCE para 2024 y años posteriores, dado que fortalecerá la eficiencia y seguridad en el comercio exterior.

Durante el período de sensibilización realizado a los organismos fueron muchos los que resultaron interesados en trabajar en el proyecto. En base al interés y la disponibilidad real para tomar estas tareas, se seleccionaron algunos de ellos para comenzar a trabajar.

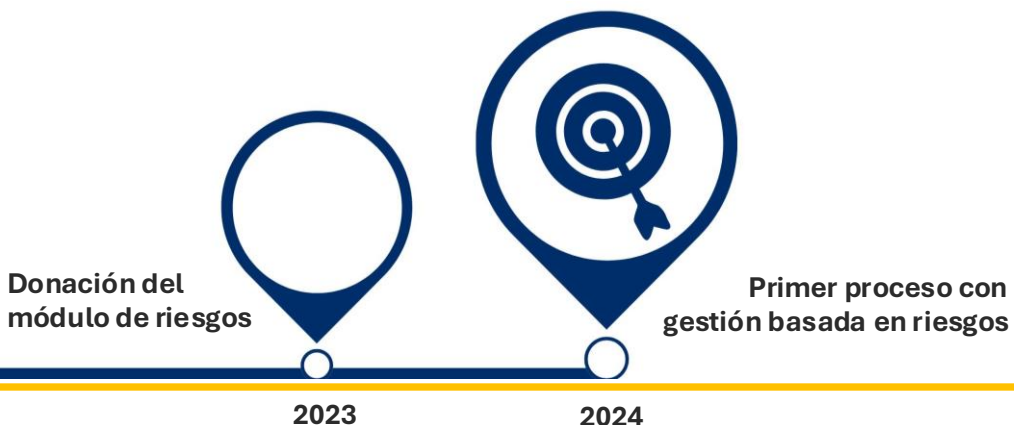
Durante el 2024 VUCE trabajó con la Dirección General de Servicios Agrícolas del Ministerio de Ganadería, Agricultura y Pesca, con la División de Sustancias Controladas del Ministerio de Salud Pública, con la Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones y con la Dirección Nacional de Calidad y Evaluación Ambiental del Ministerio de Ambiente.

Para llevar adelante este proyecto, se ejecutaron diversas actividades internas, entre ellas la capacitación del equipo encargado de la implantación en el uso y funcionamiento de la herramienta, la configuración de los entornos de prueba, el desarrollo de las integraciones necesarias para conectar el sistema de gestión de riesgos con VUCE, y la identificación y solicitud de mejoras y desarrollos adicionales requeridos para la puesta en marcha del sistema.

En paralelo, con cada uno de estos organismos se realizó un cronograma de trabajo donde se identificaron las distintas tareas en base a los objetivos planteados, las que fueron cumplidas por todas las partes.

En el mes de noviembre y según se había planificado, VUCE y URSEC lanzaron el primer trámite basado en controles según gestión de riesgos. Asimismo, se continuó trabajando con el resto de los organismos de cara a nuevas implementaciones.

Para el logro de este proyecto resultó fundamental el apoyo y compromiso de los organismos involucrados, quienes buscan no solo mejorar la calidad de los servicios públicos, sino también optimizar los procesos administrativos y de control, mejorando así los flujos de trabajo y la capacidad de toma de decisiones.



# LOGROS 2024

## Ventanilla Única de Inversiones

A partir de la promulgación de la Ley de Rendición de Cuentas 20.075 del 18/10/2022, Artículo 519, se crea formalmente la Ventanilla Única de Inversiones, encomendándose a VUCE la coordinación con los distintos actores involucrados para la implementación de la VUI.

Además de las recomendaciones internacionales, impulsa su creación la experiencia exitosa de integración de trámites de comercio exterior realizada por la VUCE, la cual constituye un valioso antecedente. En este contexto, es que la VUCE lanza en 2023 la creación de VUI como plataforma que centraliza información, integrando los requisitos y trámites para comenzar a operar, ofreciendo acceso para que los mismos sean gestionados ante los distintos organismos en forma descentralizada.

Durante el 2024 los esfuerzos se concentraron en el relevamiento de procesos con el Banco Central del Uruguay, Ministerio de Ambiente y Ministerio de Ganadería, Agricultura y Pesca, así como también en la generación de valiosos espacios de intercambio con el sector privado que permitieron conocer inquietudes de los inversores, identificando oportunidades de mejora las que permitieron trabajar centradas en optimizar el clima de negocios.

