

---

5° Encuentro Regional Latinoamericano y del Caribe sobre Ventanillas Únicas de Comercio Exterior: La medición del impacto país de las VUCE y adopción de recomendaciones internacionales – Un Debate Necesario

Ventanilla Única  
Operaciones  
Lic. Fanny Marlene Palacios

# Agenda de sesión

1. Operación de Ventanillas Únicas
  - Que es la Operación de la Ventanilla Única
  - Que cambio vs el modelo tradicional
2. Elementos claves para una operación Exitosa
3. Mejora continua

# Operación de Ventanillas Únicas

**A**segurar la continuidad operativa del comercio exterior y proveer un servicio de facilitación y soporte.

¿Cómo hacer esto?...

- 49 Aduanas
- 9 Dependencias, y dos organismos reguladores y 207 opciones referente a las RRNA ya operando
- Alrededor de 9 millones transacciones desde la salida  
Equivalente a medio Millón de transacciones mensuales
- Cambios en la operación y una nueva concepción “Electrónica”



# Operación de Ventanillas Únicas

## ¿Qué cambio vs el modelo tradicional?

- Se emite un COMPROBANTE DE VALOR ELECTRÓNICO o COVE
- Se escanean, anexan y firman todos los documentos relativos a la operación, “e-documents”
- Tanto el COVE como los documentos digitalizados, se firman con FIEL
- EL transportista hace la Presentación con un formato simplificado
- El verificador realiza una consulta electrónica

# Elementos Claves

- Estructura Organizacional Adecuada
  - Estructuras operativas definidas
  - Roles & responsabilidades bien definidos
  - Gente correcta en el lugar correcto
  - Administración de contrato (independiente)
  - Atención personalizada del Gobierno de Contrato
- Reglas de operación claras
  - Mesa de servicio
  - Niveles de servicio claros
  - Manejo de complejidad
  - Semáforos y tableros de control

# Elementos Claves

- Planes de contingencia
  - Soporte a operaciones de las aduanas como prioridad
  - Soporte a Organismos Reguladores (Dependencias)
- El Proveedor como aliado estratégico
  - Gestionar el cumplimiento de los SLA
  - Aplicación de Deductivas & Penalizaciones
  - Concientizar del impacto económico de “No Resolver los problemas”



# Mejora continua

- Monitoreo continuo de operaciones
  - Medición de Resultados vs Problemáticas
  - Proceso claro de identificación de problemas causa raíz
  - Medición de KPI's y SLA
  
- Acercamiento a los usuarios / Encuestas
  - Internas
  - Externas
  - Conocer las necesidades de los usuarios

---

# Gracias



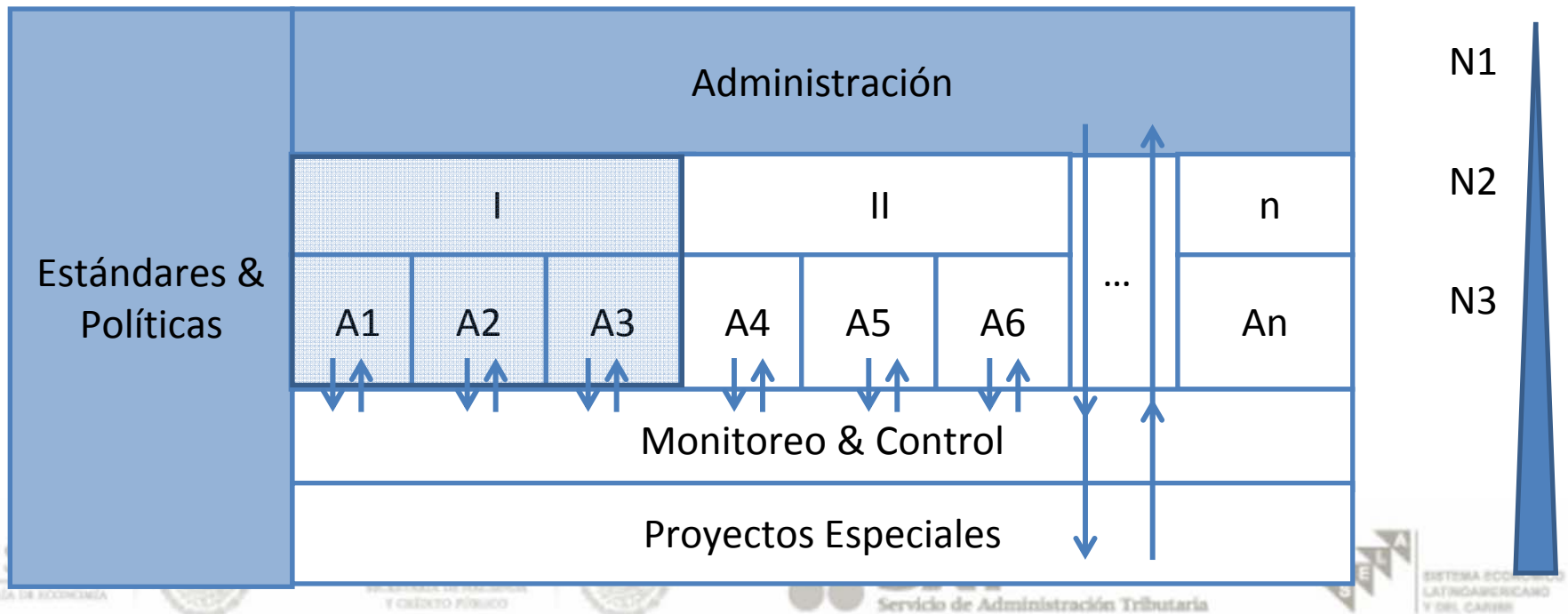


# Material de Soporte

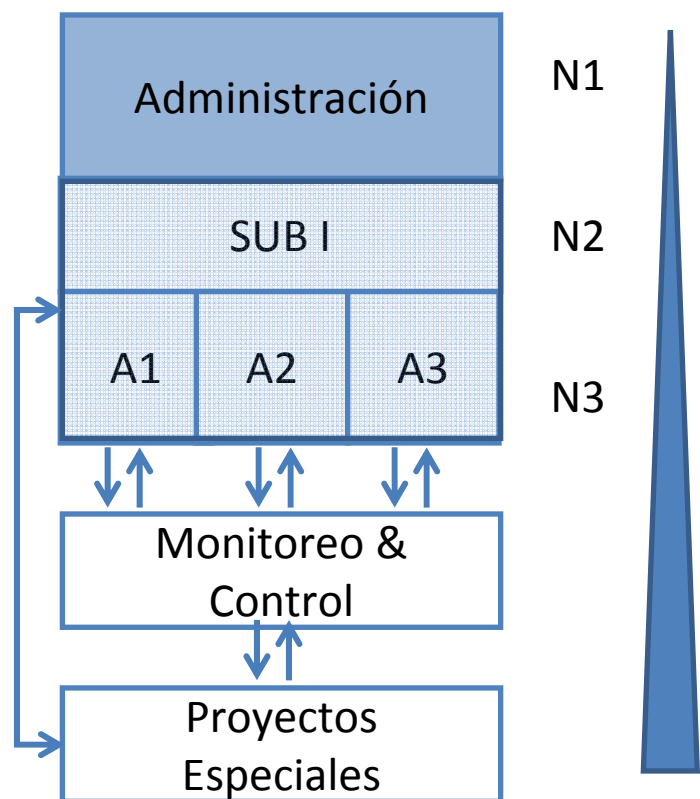


# Alineamiento

- Estructura operacional
  - Operación (resolución de problemas)
  - Gestión de Requerimientos (controles de cambio)
  - Proyectos Especiales



# Roles & Responsabilidades



- Definición de objetivos y lineamientos
- Relaciones internas y externas (CAAAREM, AMIA, IPN, ETC.)
- Gestionar Acuerdos de cooperación, Interno, Externo, Proveedor
- Autorizaciones administrativas
- Visto Bueno de políticas, estándares y definiciones

- Alineamiento de objetivos
- Gestión operativa de aplicativos
- Revisión de calidad de productos y/o servicios
- Documentar riesgos & oportunidades potenciales
- Definición de Planes de contingencia
- Resolución de problemas
- Atención a usuarios: telefónica, chat', correo, etc.
- Interacción con otras áreas operativas
- Proponer soluciones a problemáticas operativas
- Identificación de riesgos & oportunidades potenciales
- Proveedor de datos estadísticos de control (KPI's Avances)
- Soporte colaborativo (por el nivel de conocimiento)
- Presentar avances , problemas, riesgos y oportunidades (Proyectos, Mejoras)

- Gestión de mejoras
- Realización de proyectos varios
- Establecer el uso de metodología de administración de proyectos

# Boletín 51, 7 Julio 2013

## NIVELES DE CONTINGENCIA

Nivel	Descripción
0 - Crítico	Una falla crítica que impide la operación total de una aplicación que soporta una función de negocio.
1 - Urgente	Falla a los sistemas que afecta a varias áreas pero existe una forma alterna de operar.
2 - Alta	Falla a los sistemas que afecta una sola área pero existe una forma alterna de operar.
3 - Media	Falla a los sistemas que afectan un grupo de usuarios reducido pero existe una forma alterna de operar.
4 - Baja	El proceso tiene un bajo impacto en la operación del negocio y su atención, y solución pueden ser calendarizadas, existen alternativas de trabajo.





## Niveles de Severidad

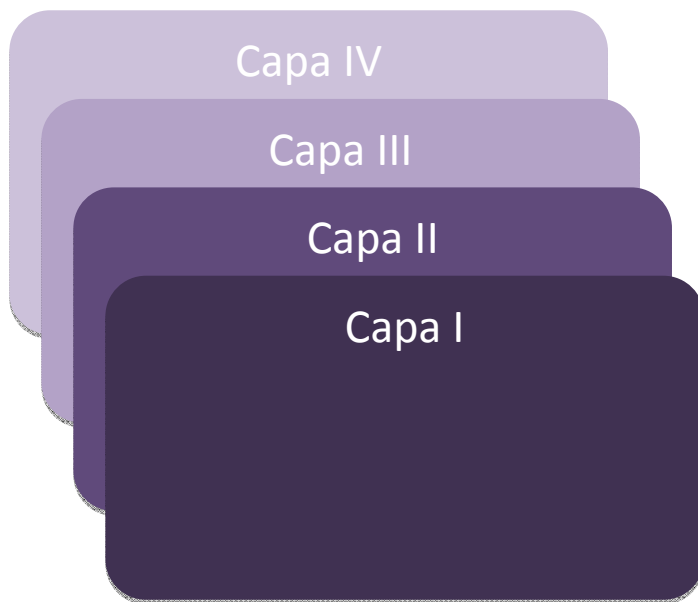
Nivel de Severidad	Descripción
0 – Critico	Una falla crítica que impide la operación total de una aplicación que soporta una función de negocio.
1 – Urgente	Falla a los sistemas que afecta a varias áreas pero existe una forma alterna de operar.
2 – Alta	Falla a los sistemas que afecta una sola área pero existe una forma alterna de operar.
3 – Media	Falla a los sistemas que afectan un grupo de usuarios reducido pero existe una forma alterna de operar
4 – Baja	El proceso tiene un bajo impacto en la operación del negocio y su atención, y solución pueden ser calendarizadas, existen alternativas de trabajo.

Tipo de Acción	Severidad	Tiempo de Acción
<b>Atención a la Falla</b>	0	<15 minutos
	1	<2 Horas
	2	<4 Horas
	3	<8 Horas
	4	Calendario establecido con el SAT
<b>Tiempo Máximo de Solución a falla</b>	0	<2 Horas
	1	<4 Horas
	2	<24 Horas
	3	<48 Horas
	4	Calendario establecido con el SAT

Tabla : “Métricas de Entrega de Tiempo de Solución a Fallas”



# Esquema de Asignación Prioridades



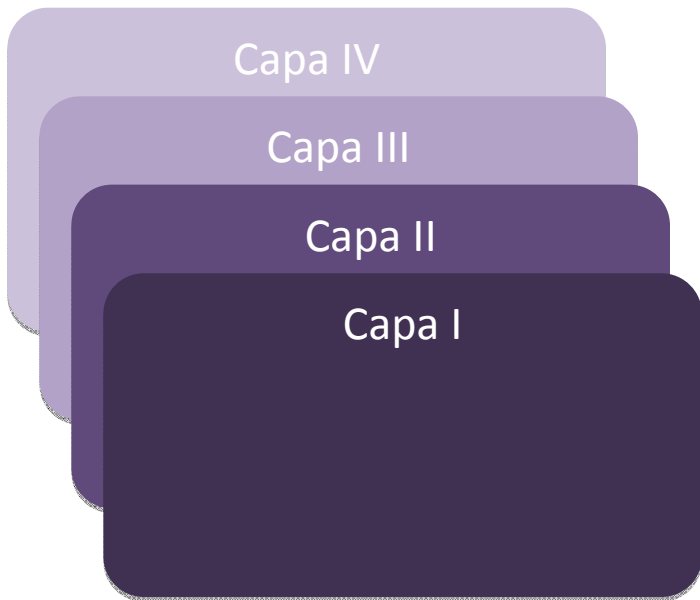
- I. Tipo de Mercancías **C** RITICO
- II. Logística / (Aduana, Punto Táctico) **U** RGENTE
- III. Momento de la operación (Antes, Durante, Después) **A** LTO  
**M** EDIO
- IV. Complejidad de operaciones (Trámite - Dependencia) **B** AJO

Niveles de atención

- Manejo de la complejidad involucrada en las operaciones, actores de comercio exterior y momento del despacho
- Se consideran los diferentes actores de comercio exterior



# Ejemplos de Asignación



Prioridades asignadas

	Caso I	Caso II	Caso III	Caso IV	Caso V
Capa IV	B	M	M	M	C
Capa III	B	M	M	U	B
Capa II	B	M	A	A	B
Capa I	M	M	M	B	B
Prioridades asignadas	M	M	A	U	C





## Monitoreo de disponibilidad por servicios con semáforos

Procesamiento de la VU	
Pendientes por Procesar COVE	 De 0 a 200 pendientes por procesar
Pendientes por Procesar Digitalización	 De 201 a 600 pendientes por procesar
	Más de 600 por procesar
Envío de Notificaciones de la VU	
Procesados Enviando Correo COVE	 De 0 a 300 pendientes por procesar
Procesados Enviando Correo Digitalización	 De 301 a 700 pendientes por procesar
	Más de 700 por procesar



---

Material Eliminado



# Lecciones Aprendidas / Operación

- Administración del contrato
- Informar y Entregar Insumos
  - Entrega oportuna de material de capacitación con la liberación del trámite
  - Atención a cámaras y organizaciones de comercio
- Involucramiento de los diferentes actores
  - Organismos Reguladores
  - Normatividad
  - Operación
  - Otras áreas

# Perspectivas a Futuro

- Incorporar nuevas funcionalidades (mejoras)
  - Promover la interoperabilidad
- Promover e Incrementar el uso de la ventanilla única
- Analizar las implicaciones de la nueva legislación Mexicana en materia aduanera
- Impulsar el uso de nuevas tecnologías vs el modelo tradicional

