



Oficina Regional de Fortalecimiento de Capacidades para las Américas y el Caribe – OMA

Diseño de servicios de las VUCE

Taller de capacitación CORPYME

EL PARADIGMA DE LOS SERVICIOS

- **Objetivo = Simplificar los esfuerzos**
- **Preservar valor de la cadena logística**
- **Eficiencia operativa**
- **Disponer de herramientas técnicas y administrativas**

Flujo lógico del enfoque de VUCE

Taxonomía de los Servicios

Diseño de interacciones de los servicios

Arquitectura orientada a los servicios

Gestión del nivel de servicio

EL PARADIGMA DE LOS SERVICIOS

Taxonomía de los Servicios

Desarrollarla facilita:

- Identificar titularidad o propiedad
- Responsabilidad
- Rendición de cuentas
- Consultas

		Responsable	Rinde cuentas	Consultado	Informado	No interviene	
Sistemas colaborativos en funcionamiento = =	Sistemas colaborativos en funcionamiento = =	Verificación única de trámites fronterizos					
		Sistema aduanero autónomo					
Servicios de comercio	Servicios de comercio	Sistemas autónomos de los demás organismos de control en frontera					
		Sistema comunitario portuario					
		Sistema comunitario logístico					
		Sistema comunitario B.18					
		Identificación de socios comerciales	?				
		Servicios de identificación de productos	?				
		Servicios de catálogos	?				
		Servicios de cotización	?				
		Servicios de programación	?				
		Servicios de tramitación de pedidos	?				
Servicios competitivos de comercio y transporte	Servicios competitivos de comercio y transporte	Servicios de facturación	?				
		Servicios de envío	?				
		Servicios de remesas	?				
		Servicios de reserva de fletes	?				
		Recolección de carga	?				
		Servicios de facturación del transporte	?				
		Seguimiento de la carga	?				
		Servicios de entrada y salida de carga del recinto aduanero	?				
		Operaciones portuarias	?				
		Servicios náuticos	?				
Servicios de transporte	Servicios de transporte	Inspección de buques	?				
		Servicios de estiba	?				
		Entrada y salida del puerto	?				
		Operaciones de trasbordo	?				
		Servicios de fumigación	?				
		Carga y descarga	?				
		Servicios de inventario de mercancías descargadas	?				
		Flujo de tareas de entrega de la carga	?				
		Facturación de manipulación de carga en puerto	?				
		Servicios de manipulación de carga en depósito y puerto	?				
Monopolio parcial de puertos/aeropuertos	Servicios regulares	Servicios de practaje y remolque	?				
		Informe sobre el medio de transporte utilizado	?				
		Información reglamentaria anticipada	?				
		Declaración de mercancías de exportación	?				
		Declaración de mercancías de importación	?				
		Autorización del levante de las mercancías	?				
		Informe sobre la carga de exportación	?				
		Informe sobre la carga de importación	?				
		Certificación reglamentaria de productos	?				
		Inspección reglamentaria (por ej., veterinaria)	?				
Monopolio del gobierno	Servicios regulares	Servicios de expedición de licencias	?				
		Servicios de inspecciones de seguridad	?				
		Servicios de mensajería electrónica	?				
		Servicios de conexión entre aplicaciones	?				
		Servicios informáticos para empresas	?				
		Servicios de alojamiento web	?				
		Servicios de gestión de identidades	?				
		Servicios de autoridades de certificación	?				
		Servicios de seguridad informática	?				
		(Competitivos)	Servicios técnicos	Servicios de mensajería electrónica	?		
Servicios de conexión entre aplicaciones	?						
Servicios informáticos para empresas	?						
Servicios de alojamiento web	?						
Servicios de gestión de identidades	?						
Servicios de autoridades de certificación	?						

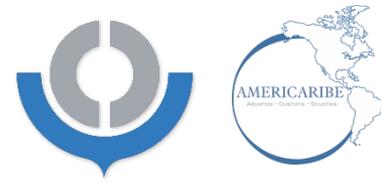


RAZONES

- **Noción de servicio**
- **Disponibilidad, calidad, costos**
- **Integración múltiple**
- **Guiada por los eventos**



DISEÑO DE LAS INTERACCIONES



- **Esfuerzo de cooperación**
- **Pensar en la comunidad del comercio**
- **Canales virtuales o físicos**
- **Atender aspectos inmateriales**



DISEÑO DE LAS INTERACCIONES

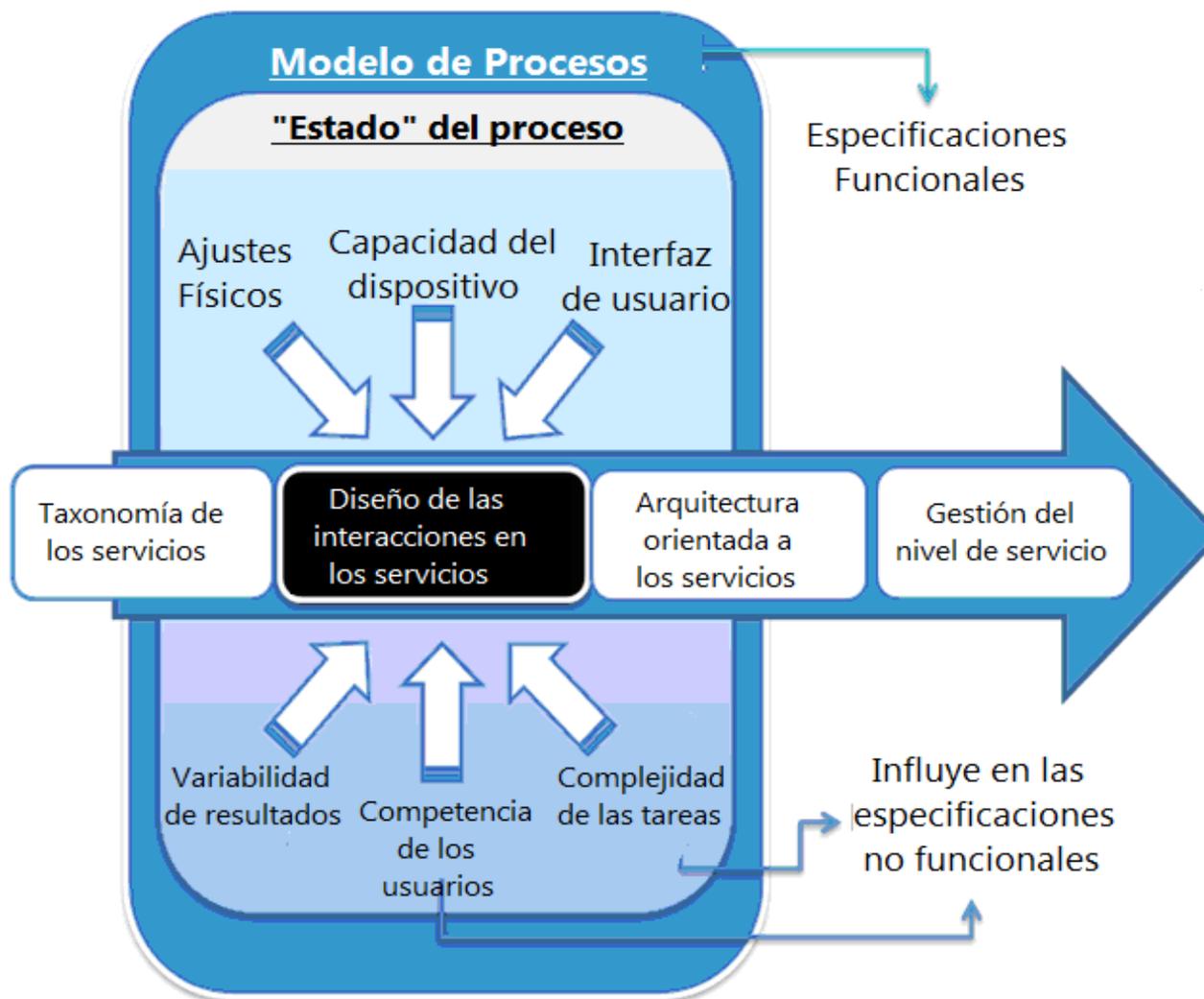


Diagrama: El diseño de las interacciones se ocupa de los puntos de contacto del usuario con el entorno de ventanilla única.

DISEÑO DE LAS INTERACCIONES



ACCIONES

- **ESTANDARIZAR CONTROLES**
- **TRANSPARENCIA:**
 - Publicitar información**
 - Asistentes de aplicaciones**
 - Acceso a decisiones**
- **RENDICION DE CUENTAS**



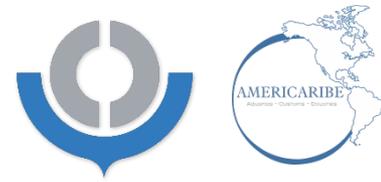
INTEROPERABILIDAD



Los cuatro niveles de interoperabilidad

EIF: Los cuatro niveles de interoperabilidad (Subgrupo del cuadro elaborado por la Dirección General de Informática de la Comisión Europea)

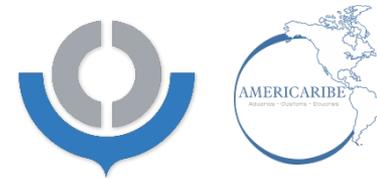
PROCESO DE LA INTEROPERABILIDAD



- **ARMONIZACION LEGISLATIVA**
Marco Jurídico
Compatibilidad entre legislaciones
Preservar validez jurídica
- **COORDINACION DE ORGANISMOS Y PROCESOS**
Cooperación
Intercambio de datos
Armonizar procesos operativos
Establecer nuevos procesos



INTEROPERABILIDAD: IMPLEMENTACIÓN



ASPECTOS IMPRESCINDIBLES

- **Instrumentos de entendimiento**
- **Acuerdos de interoperabilidad**
- **Aval Político**
- **Nivel Jurídico**





Gracias!

Leonardo Trentini - Director
**ORFC de las Américas y el
Caribe - OMA**
URUGUAY