

## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

### 1. Introducción

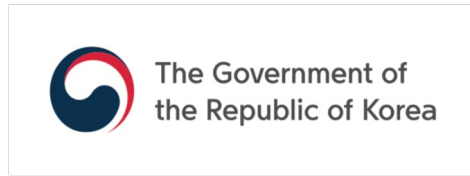
Estimad@ encargad@ de la VUCE,

Esta encuesta forma parte de un proyecto llamado CORPYME, que es una iniciativa del gobierno de la República de Corea y la Comunidad de Estados Latinoamericanos y Caribeños (CELAC), implementado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Este proyecto busca fortalecer las capacidades de los países para promover la internacionalización de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).

Esta encuesta busca 1) evaluar el uso de la VUCE por parte de empresas y agentes de aduana y 2) identificar los esfuerzos realizados por los coordinadores para promover la VUCE entre sus usuarios. Esta actividad cuenta con el apoyo y colaboración del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Responder la encuesta le tomará aproximadamente 30 minutos y sus respuestas son totalmente anónimas. Solo puede responder la encuesta una vez y la fecha de cierre de la encuesta será el 8 de abril de 2019.

De antemano le agradecemos su interés por participar en la encuesta.



## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

### 2. Información general sobre la Ventanilla Única

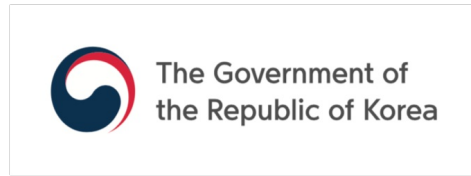
**\* 1. País**

**\* 2. ¿En qué año se estableció su Ventanilla Única?**

**\* 3. Por favor indique las principales innovaciones en su Ventanilla Única en los últimos dos años**

**\* 4. ¿Cuál es el modelo operativo definido para la Ventanilla Única?**

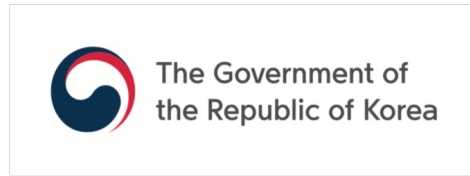
- Público
- Privado
- Asociación Público-Privado
- Otros, por favor especifique



## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

### 3. Información general sobre la Ventanilla Única

**\* 5. ¿Cuáles son los roles de las partes públicas y privadas? Por favor especifique**



## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

### 4. Información general sobre la Ventanilla Única

**\* 6. ¿En qué etapa de desarrollo se encuentra actualmente la Ventanilla Única?**

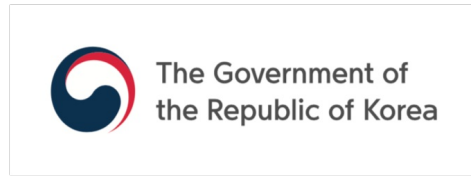
- Etapa 0: No implementada (incluyendo etapa de diseño y planificación)
- Etapa 1: Ventanilla Única para formalidades de comercio exterior (i.e. interconectividad limitada con otras agencias gubernamentales)
- Etapa 2: Ventanilla Única Nacional (i.e. interconectividad con la aduana y otras agencias gubernamentales)
- Etapa 3: Plataforma de Comercio en Red (i.e. interconectividad completa entre aduanas, otras agencias gubernamentales, comerciantes, puertos, proveedores de servicios logísticos y financieros)
- Etapa 4: Interoperabilidad de la Ventanilla Única con otros países

**\* 7. ¿Es obligatorio el uso de la Ventanilla Única, como único canal para tramitar las operaciones de comercio exterior u obtener certificados, licencias y autorizaciones de importación/exportación?**

	Sí	No
Importación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exportación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**\* 8. ¿Es obligatorio utilizar un agente de aduana para el despacho aduanero?**

- Sí
- No



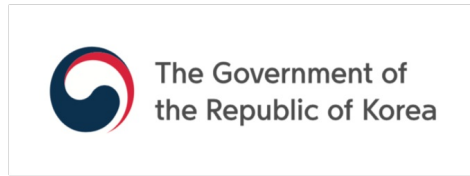
## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

### 5. Información general sobre la Ventanilla Única

**\* 9. ¿Está facultado el agente de aduana para utilizar la Ventanilla Única en nombre del exportador/importador?**

Sí

No



## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

### 6. Información general sobre la Ventanilla Única

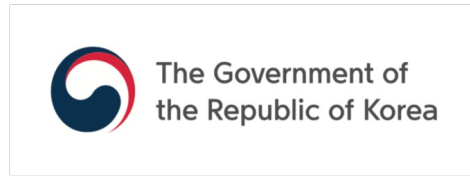
**\* 10. Por favor enumere las autoridades gubernamentales, agencias e instituciones conectadas a la Ventanilla Única**

**\* 11. ¿Cuál es el rol de su organización en relación con la Ventanilla Única? (selección múltiple permitida)**

- Planificación y formulación de políticas
- Desarrollo del sistema
- Operación y mantenimiento
- Monitoreo
- Promoción y facilitación de la Ventanilla Única
- Otros, por favor especifique

**\* 12. ¿Qué tipo de servicios ofrece la Ventanilla Única? (selección múltiple permitida)**

- Relacionados con el despacho aduanero
- Solicitud y/o obtención de licencias, permisos y certificaciones
- Servicios de logística y transporte
- Servicios financieros
- Información sobre regulaciones en los mercados de destino
- Otros, por favor especifique



## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

### 7. Información y estadísticas sobre el uso de la Ventanilla Única por parte de las empresas

*Esta sección trata sobre el uso de datos para políticas que promueven la Ventanilla Única entre las empresas*

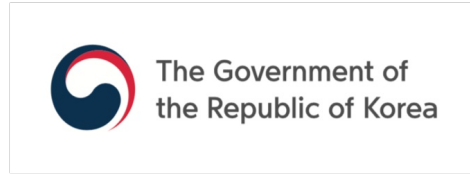
**\* 13. Por favor indique los grupos de usuarios de la Ventanilla Única (selección múltiple permitida)**

- Grandes empresas (incluyendo empresas con presencia global)
- PYMEs
- Transportistas
- Agentes de Aduana
- Individuos (independientes y ciudadanos sin registro empresarial)
- Instituciones financieras tales como bancos, fondos mutuos y compañías de seguros
- Otras agencias gubernamentales
- Otros, por favor especifique

**\* 14. ¿Su organización recopila datos sobre el uso por parte de los grupos de usuarios de la Ventanilla Única?**

- Sí
- No





## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

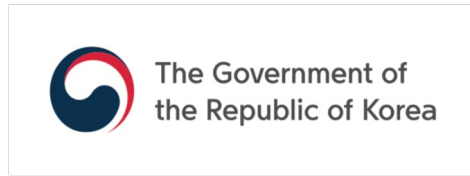
### 8. Información y estadísticas sobre el uso de la Ventanilla Única por parte de las empresas

**\* 15. ¿Qué datos recopila su organización sobre el uso de la Ventanilla Única por parte de las empresas importadoras y exportadoras? (selección múltiple permitida)**

- Frecuencia de uso (e.g. semanal, mensual, semestral, anual)
- Tamaño de la empresa (e.g. micro, pequeña, mediana, grande)
- Sector (e.g. alimentos, agricultura, minería, manufactura, servicios)
- Ubicación geográfica (e.g. región, provincia, estado, ciudad)
- Tipo de servicio utilizado en la Ventanilla Única (e.g. licencias, tramitación de permisos, despacho de aduanas, pago de impuestos, logística, transacciones B2B)
- Otros, por favor especifique

**\* 16. ¿Están disponibles estos datos para las instituciones conectadas a la Ventanilla Única? (e.g. los diferentes servicios públicos)**

- Sí
- No

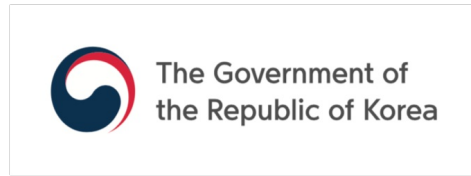


## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

### 9. Información y estadísticas sobre el uso de la Ventanilla Única por parte de las empresas

**\* 17. ¿Su organización publica informes o reportes estadísticos sobre el uso y desempeño de la Ventanilla Única periódicamente?**

- Sí
- No
- Otros, por favor especifique

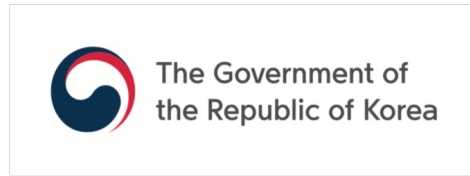


## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

### 10. Información y estadísticas sobre el uso de la Ventanilla Única por parte de las empresas

**\* 18. ¿A través de qué medios son accesibles estas estadísticas? (selección múltiple permitida)**

- Reportes periódicos
- Sitio web
- Otros, por favor especifique

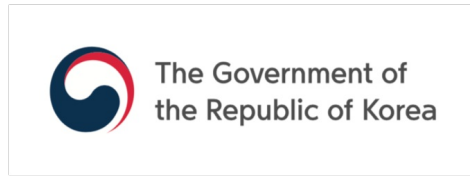


## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

### 11. Información y estadísticas sobre el uso de la Ventanilla Única por parte de las empresas

**\* 19. ¿Su organización utiliza algún tipo de software o herramienta para el análisis de datos sobre el funcionamiento y uso de la Ventanilla Única?**

- Sí
- No

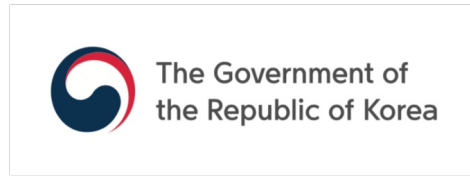


## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

### 12. Información y estadísticas sobre el uso de la Ventanilla Única por parte de las empresas

**\* 20. ¿Para qué fin se utiliza esta información? (selección múltiple permitida)**

- Optimización de la Ventanilla Única para los usuarios
- Diseño de nuevos servicios
- Identificar necesidades de capacitación
- Formulación de políticas públicas
- Otros, por favor especifique



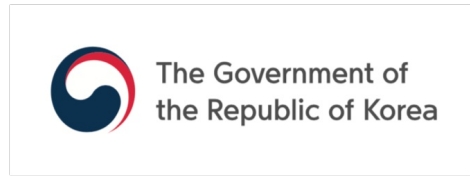
## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

### 13. Experiencia de usuario de la Ventanilla Única por parte de las PYMES

*Las siguientes preguntas buscan conocer la experiencia de los usuarios de la Ventanilla Única con el fin de hacer mejoras al sistema de ser necesario.*

**\* 21. ¿Ha identificado su organización a qué desafíos se enfrentan las PYMEs en el uso de la Ventanilla Única?**

- Sí
- No



## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

### 14. Experiencia de usuario de la Ventanilla Única por parte de las PYMES

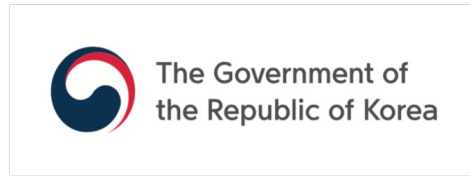
**\* 22. ¿Cuáles son los desafíos más frecuentemente citados por las PYMES? (selección múltiple permitida)**

- Falta de capacitación y formación sobre el uso de la Ventanilla Única
- Tarifas muy altas por el uso de la Ventanilla Única
- Falta de capacidades de TI (problemas de software y hardware)
- Falta de acceso a internet
- Procedimientos complejos y dispendiosos
- Requerimientos exigentes de información
- No todos los trámites relacionados con el comercio exterior están en la Ventanilla Única
- Desconocimiento sobre la existencia de la Ventanilla Única
- Existencia o uso de sistemas propios, privados o públicos alternativos a la Ventanilla Única
- Otros, por favor especifique

**\* 23. ¿Cómo ha identificado su organización estos desafíos? (selección múltiple permitida)**

- Encuestas online
- Entrevistas orales
- Grupos focales/reuniones sectoriales con PYMEs
- Solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias de las PYMEs
- Reportes escritos de consultoría u organizaciones internacionales como la BID, ONU, Banco Mundial
- Otros, por favor especifique





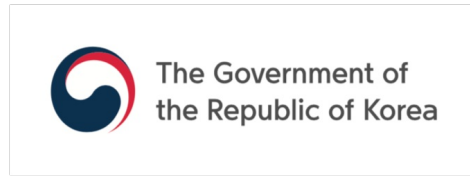
## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

### 15. Experiencia de usuario de la Ventanilla Única por parte de las PYMES

**\* 24. ¿Su organización tiene evidencia de cuáles son las principales ventajas de la Ventanilla Única para las PYMES?**

Sí

No

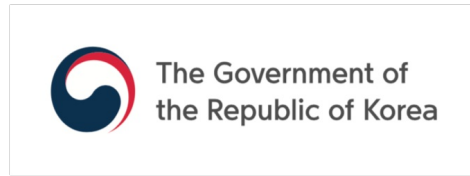


## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

### 16. Experiencia de usuario de la Ventanilla Única por parte de las PYMES

**\* 25. ¿Cuáles son las principales ventajas identificadas? (selección múltiple permitida)**

- Ahorro de tiempo
- Ahorro de costos
- Cumplimiento más simple y rápido de los requisitos de exportación/importación
- Mejor coordinación entre entidades gubernamentales
- Acceso a información centralizada y especializada
- Mayor previsibilidad en los trámites de comercio exterior
- Otros, por favor especifique



## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

### 17. Iniciativas para promover el uso de la Ventanilla Única por parte de las PYMES

*Las preguntas en este bloque se refieren a las actividades de su organización para promover el uso de la Ventanilla Única por parte de las empresas en general y las PYMES en particular*

**\* 26. ¿Ha definido su organización objetivos y metas para el uso de la Ventanilla Única por parte de las empresas y/o PYMES?**

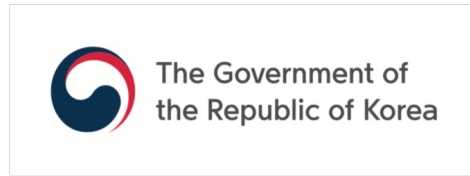
Sí

No

**\* 27. ¿Las PYMES han hecho parte de las distintas etapas de diseño, desarrollo e implementación de la Ventanilla Única?**

Sí

No



## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

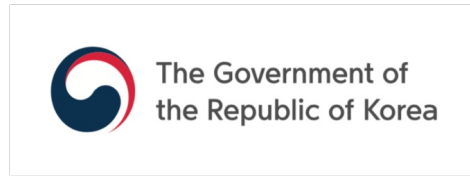
### 18. Iniciativas para promover el uso de la Ventanilla Única por parte de las PYMES

**\* 28. Por favor indique cuál es el mecanismo utilizado (selección múltiple permitida)**

- Instancias de trabajo público-privados (e.g. comités de trabajo, comisión intersectorial, organismos de coordinación)
- Proyectos de consultoría
- Otros, por favor especifique

**\* 29. Por favor indique los participantes en los mecanismos seleccionados anteriormente (selección múltiple permitida)**

- Otras agencias gubernamentales
- Asociaciones empresariales
- Agentes de Aduana
- Transportistas
- Consultores y expertos de organismos internacionales
- Otros, por favor especifique



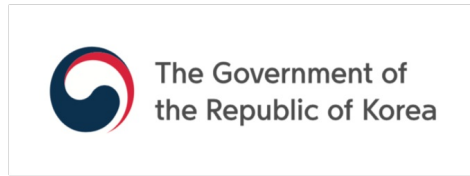
## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

### 19. Iniciativas para promover el uso de la Ventanilla Única por parte de las PYMES

**\* 30. ¿Ha tomado su organización alguna acción para hacer que la Ventanilla Única sea mas fácilmente accesible para las PYMES, incluyendo intervenciones directas y apoyo para facilitar el entorno comercial y regulatorio?**

Sí

No

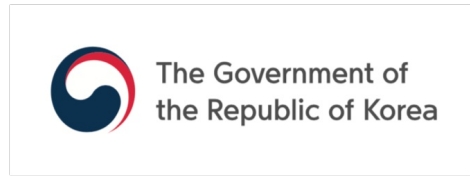


## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

### 20. Iniciativas para promover el uso de la Ventanilla Única por parte de las PYMES

**\* 31. ¿Cuáles son las acciones tomadas? (selección múltiple permitida)**

- Asesoramiento técnico
- Servicios de capacitación sobre el registro y uso de la Ventanilla Única
- Implementación de un marco legal para facilitar el acceso y uso de la Ventanilla Única por parte de las PYMES
- Subsidios para la compra de equipos de computación y/o capacitación sobre el uso de computadores para utilizar la Ventanilla Única
- Otros, por favor especifique



## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

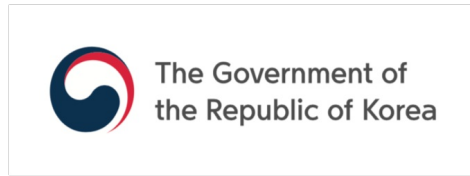
### 21. Actividades de capacitación y programas de formación

*En qué medida su organización tiene un plan de formación adecuado, soportado en un robusto proceso de planificación y la atención de los diversos grupos de usuarios?*

**\* 32. ¿Su organización ha realizado actividades regulares de capacitación y/o programas de formación sobre las diferentes funcionalidades y módulos de la Ventanilla Única para empresas en los últimos dos años?**

Sí

No



## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

### 22. Actividades de capacitación y programas de formación

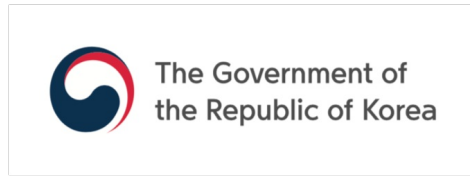
**\* 33. ¿Existe alguna iniciativa específica para las PYMEs? Por favor especifique**

**\* 34. Si su organización ha realizado actividades de capacitación y/o programas de formación sobre la Ventanilla Única, ¿se han organizado estas actividades junto con otras instituciones del sector público o privado?**

Sí

No



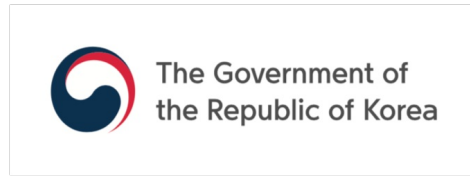


## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

### 23. Actividades de capacitación y programas de formación

**\* 35. Por favor especifique cuáles (selección múltiple permitida)**

- Organización de promoción de exportaciones
- Cámaras de comercio
- Empresas privadas de capacitación asociadas
- Asociaciones profesionales/empresariales
- Sucursales de otras organizaciones gubernamentales
- Autoridades locales
- Otros, por favor especifique



## VENTANILLA ÚNICA Y PYMES

### 24. Actividades de capacitación y programas de formación

**\* 36. ¿Cómo se realizaron las actividades de capacitación y/o programas de formación en los últimos dos años?**

- Presencial
- Virtual
- Ambas

**\* 37. ¿Con qué frecuencia se realizaron las actividades de capacitación y/o programas de formación en los últimos dos años?**

- Semanal
- Mensual
- Bimestral
- Trimestral
- Semestral
- Una vez al año
- Otros, por favor especifique

**\* 38. Si es posible, por favor proporcione algunos ejemplos de actividades claves de capacitación y/o programas de formación organizadas durante los últimos dos años y el número de empresas que participaron**

