info@vuce.uy | vuce.uy | @vuce.uy

VUCE

BALANCED SCORECARD
MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

Cra. Daniela Vignolo
Coordinadora Ejecutiva VUCE Uruguay
Instituto Uruguay XXI

ANTECEDENTES

2011: NACE COMO PARTE DE LA MODERNIZACIÓN ADUANERA

2012: CONSTITUCIÓN Y FINANCIAMIENTO

2013: LEY DE CREACION 2013 - INSTITUTO URUGUAY XXI

2013: ENTRA EN FUNCIONAMIENTO

Uruguay
VUCE

NUESTRA MISIÓN

Facilitar las operaciones de COMEX desarrollando capacidades en el Estado Uruguayo para que las instituciones puedan realizar intervenciones eficientes y eficaces en el cumplimiento de sus cometidos.

Potenciar el uso de las TIC, velando por la optimización de los procesos y la cooperación de los actores involucrados.

Uruguay VUCE

NUESTRA VISIÓN

- Facilitar las operaciones de COMEX.
- Potenciar el uso de las TIC para desarrollar capacidades en las Agencias: mayor eficiencia y eficacia.
- Articulador de los actores vinculados a las operaciones de COMEX.
- Queremos cambiar la visión de los usuarios con respecto a los servicios que brinda el Estado.
- En este sentido trabajamos para que nos reconozcan por crear una cultura de procesos, enfoque al cliente y mejora continua.

Uruguay VUCE

PORQUE MEDIR

- PARA TOMAR DECISIONES
- PARA CONOCER Y MOSTRAR RESULTADOS
- PARA ANALIZAR EL IMPACTO DE LAS ACCIONES
- PARA CONOCER EL AVANCE REAL DEL PROYECTO

Uruguay
VUCE

EL PROCESO DE MEDIR

VISIÓN El FUTURO		
OBJETIVOS EL FOCO	**INDICADORES** LA PRUEBA	**INICIATIVAS** EL MOTOR

MARCO PARA LA MEDICIÓN

Tomamos 5 perspectivas:

- Facilitación
- Control
- Comunidad
- Gobierno Electrónico
- Institucional

Uruguay
VUCE

PERSPECTIVA DE FACILITACIÓN

Facilitación

La aprobación de licencias, permisos y certificados no será un cuello de botella para las operaciones porque los operadores podrán gestionar todos los documentos electrónicamente con poco tiempo, de forma predecible y con bajos costos.

Objetivos

- Reducción de tiempo
- Reducción de costos
- Gestión de todas las licencias, permisos y certificados electrónicamente
- Requerimientos disponibles desde el comienzo

PERSPECTIVA DE FACILITACIÓN

Facilitación	Indicador
La aprobación de licencias, permisos y certificados no será un cuello de botella para las operaciones porque los operadores podrán gestionar todos los documentos electrónicamente con poco tiempo, de forma predecible y con bajos costos.	Tiempo de aprobación por documento
	Costo por documento
	% de operaciones que utilizan documentos de la Ventanilla Única
	% de documentos con Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

PERSPECTIVA DE FACILITACIÓN

Objetivo	Indicadores	LINEA BASE	METAS
La aprobación de licencias, permisos y certificados no será un cuello de botella para las operaciones porque los operadores podrán gestionar todos los documentos electrónicamente con poco tiempo, de forma predecible y con bajos costos.	Tiempo de aprobación por documento		
	Costo por documento		
	% de operaciones que utilizan documentos de la VU		
	% de documentos con Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)		

PERSPECTIVA DE FACILITACIÓN

Objetivo	Indicadores	LINEA BASE	METAS	Iniciativas Proyectos Acciones
La aprobación de licencias, permisos y certificados no será un cuello de botella para las operaciones porque los operadores podrán gestionar todos los documentos electrónicamente con poco tiempo, de forma predecible y con bajos costos.	Tiempo de aprobación por documento Costo por documento % de operaciones que utilizan documentos de la VU % de documentos con Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)			

Objetivo	Indicadores	BL	2018	2020
La aprobación de licencias, permisos y certificados no será un cuello de botella para las operaciones porque los operadores podrán gestionar todos los documentos electrónicamente con poco tiempo, de forma predecible y con bajos costos.	Tiempo de aprobación por documento	34	22,5	18
	Costo por documento	26	24	12
	% de operaciones que utilizan documentos de la VU	21%	43%	80%
	% de licencias, permisos y certificados con SLA	0%	0%	50%
El control de las operaciones será eficiente (reduciendo los recursos asignados a la tarea) y efectivo (enfocándose en los controles).	Horas dedicadas por documento	12	11	8
	% de campos controlados automáticamente	10%	12%	15%
	% de documentos con análisis de riesgo	0%	0%	5%
	% de funcionarios capacitados	22%	45%	50%
La VU será reconocida como un articulador de la comunidad de comercio exterior, integrando y ofreciendo soluciones para todos los actores, y liderando la región en término de interoperabilidad, nuevos proyectos y tecnologías.	% de actores que reconocen a la VU como articulador en la encuesta	37%	47%	50%
	Satisfacción de los clientes en encuesta	3,7	3,9	3,9
	Número de proyectos liderados por la VU	0	1	2
	Número de proyectos liderados en la región	0	1	2
La VU es un proyecto de gobierno electrónico, por lo que tiene que estar alineado con la estrategia nacional de e-Gov, ofreciendo alta disponibilidad, accesibilidad y usabilidad.	% de estándares alcanzados	0%	58%	100%
	Disponibilidad	-	99,7%	99,9%
	Satisfacción de los clientes (sobre la usabilidad) en encuesta	3,2	3,4	3,8
La VU posee una fuerte estructura con un equipo comprometido con los valores organizaciones, es auto sostenible y está legalmente habilitada para asegurar su permanencia más allá de la voluntad política.	% alcanzado del plan de construcción de equipo	0%	75%	100%
	Horas destinadas a la capacitación del equipo	30	120	150
	% alcanzado del plan legal	20%	60%	100%
	% del presupuesto cubierto por ingresos	0%	43%	80%

VUCE HOY

73%	55%	83%
Trámites Implementados del Universo de trámites	Operaciones de COMEX con Documentos VUCE (2018)	Agencias integradas del Universo de Agencias
127 Trámites Disponibles 174 Trámites Identificados	204.173 Líneas con VUCE 373.689 Líneas con Requisitos	24 Agencias Integradas 29 Agencias Identificadas

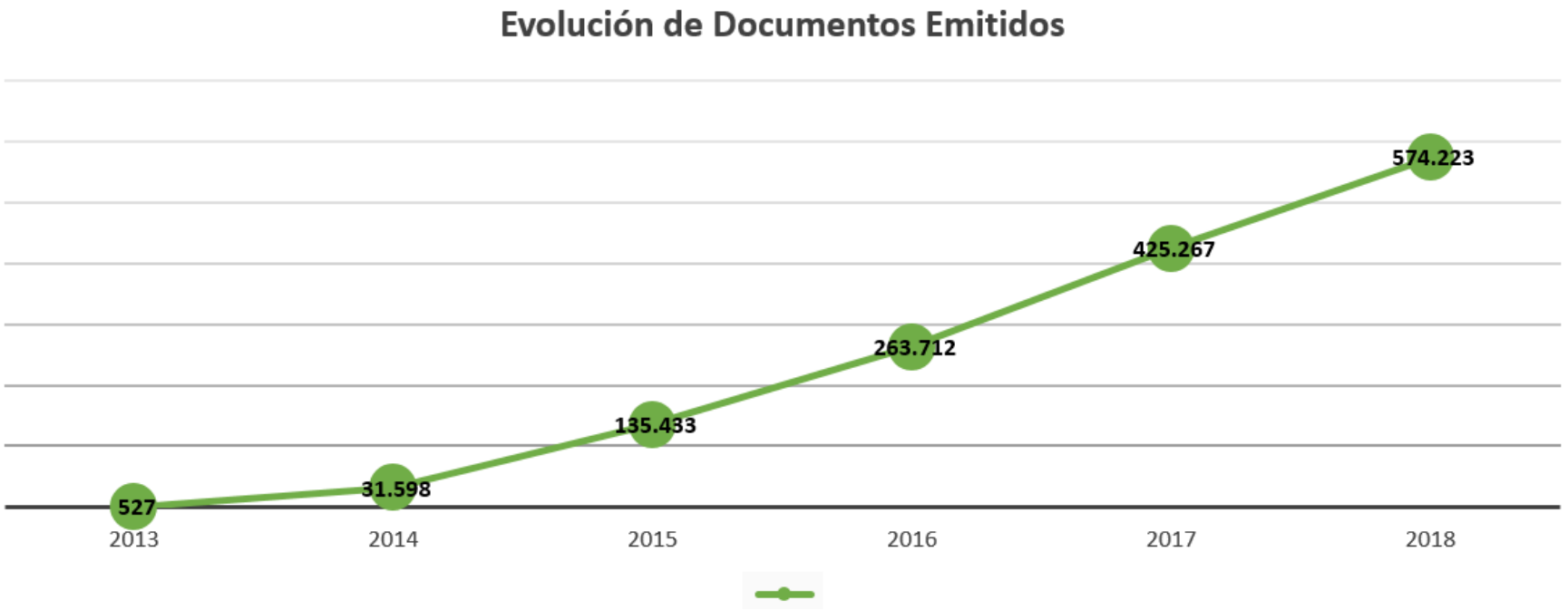
Uruguay VUCE

27.000 USUARIOS

741	1.465	25.103
Despachantes de Aduanas	Usuarios de Organismos	Empresas y Personas Físicas

Uruguay VUCE

574.223 DOCUMENTOS



OPINIÓN DE USUARIOS

87%

De los usuarios manifiesta que se mejoraron los trámites automatizados.

86%

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

87%

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

Uruguay VUCE

REDUCCIÓN DE TIEMPOS

30,6 hs.	24,5 hs.	23,9 hs.
Promedio de Duración de un Trámite en Organismo	Promedio de Duración de un Trámite en Organismo	Promedio de Duración de un Trámite en Organismo
Año 2016	Año 2017	Año 2018

Uruguay VUCE

MEDIO AMBIENTE

+19 millones	+2.250	+5,6 millones
Hojas de Papel Ahorradas	Árboles Salvados	Litros de Agua Ahorrados

Uruguay VUCE

CAPACITACIONES

168	204	+5.460
Usuarios del Sector Público capacitados en 2018	Usuarios del Sector Privado capacitados en 2018	Total de Usuarios capacitados desde el inicio del proyecto

Uruguay VUCE

VUCE TRANSFRONTERIZA

9.942	7.517	2.425
Certificados de Origen intercambiados en Total	Certificados de Origen intercambiados con Brasil	Certificados de Origen intercambiados con Argentina

Uruguay VUCE

MUCHAS GRACIAS

Cra. Daniela Vignolo
daniela.vignolo@vuce.gub.uy
Coordinadora Ejecutiva VUCE
Instituto Uruguay XXI