

EXPERIENCIA Y USO DE LA VENTANILLA ÚNICA POR PARTE DE LOS AGENTES DE ADUANA

1. Introducción

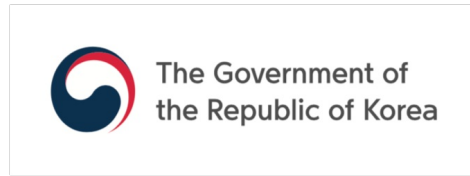
Estimad@ agente de aduana

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 15 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.



EXPERIENCIA Y USO DE LA VENTANILLA ÚNICA POR PARTE DE LOS AGENTES DE ADUANA

2. Información general sobre su empresa

*** 1. País**

*** 2. Tamaño de su empresa (número de trabajadores)**

- Micro (hasta 5)
- Pequeña (entre 6 y 50)
- Mediana (entre 51 y 250)
- Grande (más de 250)

*** 3. Participación de las operaciones de exportación dentro del total de despachos aduaneros tramitados por su empresa**

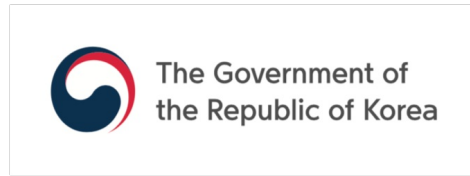
- Menos del 25%
- Entre 25% y 50%
- Entre 51% y 60%
- Entre 61% y 70%
- Entre 71% y 80%
- Más del 80%
- No realiza operaciones de exportación actualmente

*** 4. Participación de las operaciones de importación dentro del total de despachos aduaneros tramitados por su empresa**

- Menos del 25%
- Entre 25% y 50%
- Entre 51% y 60%
- Entre 61% y 70%
- Entre 71% y 80%
- Más del 80%
- No realiza operaciones de importación actualmente

*** 5. Promedio mensual de despachos aduaneros tramitados por su empresa**

- Menos de 500
- Entre 500 y 1000
- Entre 1001 y 5000
- Más de 5000



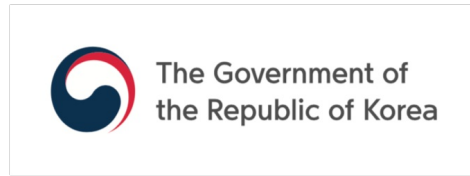
EXPERIENCIA Y USO DE LA VENTANILLA ÚNICA POR PARTE DE LOS AGENTES DE ADUANA

3. Su experiencia con la Ventanilla Única

Las siguientes preguntas buscan conocer su experiencia como usuario de la Ventanilla Única con el fin de hacer mejoras al sistema de ser necesario.

*** 6. ¿Ha implementado su país una Ventanilla Única?**

- Sí
- No



EXPERIENCIA Y USO DE LA VENTANILLA ÚNICA POR PARTE DE LOS AGENTES DE ADUANA

4. Su experiencia con la Ventanilla Única

*** 7. De acuerdo a su conocimiento y experiencia, ¿en qué etapa de desarrollo se encuentra actualmente la Ventanilla Única?**

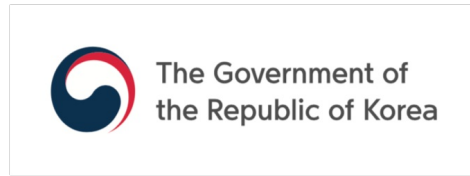
- Etapa 0: No implementada (incluyendo etapa de diseño y planificación)
- Etapa 1: Ventanilla Única para formalidades de comercio exterior (i.e. interconectividad limitada con otras agencias gubernamentales)
- Etapa 2: Ventanilla Única Nacional (i.e. interconectividad con la aduana y otras agencias gubernamentales)
- 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

*** 8. ¿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"/>

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

- Sí
- No



EXPERIENCIA Y USO DE LA VENTANILLA ÚNICA POR PARTE DE LOS AGENTES DE ADUANA

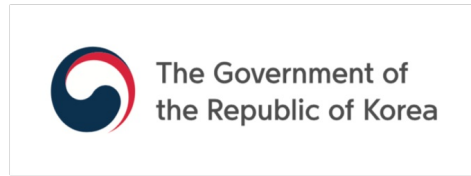
5. Su experiencia con la Ventanilla Única

*** 10. ¿Está facultada su empresa para utilizar la Ventanilla Única en nombre de sus clientes?**

- Sí
 No

*** 11. ¿Su empresa cobra a sus clientes por realizar trámites en la Ventanilla Única en su nombre?**

- Sí
 No



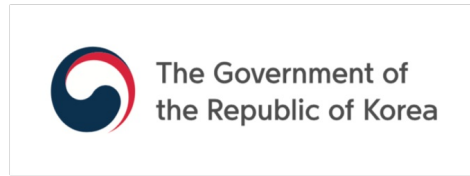
EXPERIENCIA Y USO DE LA VENTANILLA ÚNICA POR PARTE DE LOS AGENTES DE ADUANA

6. Su experiencia con la Ventanilla Única

* 12. ¿Su empresa ha utilizado la Ventanilla Única?

Sí

No



EXPERIENCIA Y USO DE LA VENTANILLA ÚNICA POR PARTE DE LOS AGENTES DE ADUANA

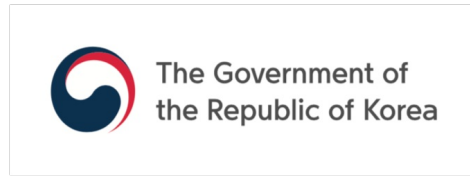
7. Su experiencia con la Ventanilla Única

*** 13. Dentro del total de despachos aduaneros tramitados por su empresa, ¿qué proporción utiliza un servicio de la Ventanilla Única?**

	Menos del 10%	Entre 10% y 20%	Entre 21% y 30%	Entre 31% y 40%	Entre 41% y 50%	Más del 50%
Importación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exportación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*** 14. Si su empresa ha utilizado la Ventanilla Única, ¿qué tipo de servicios ha empleado? (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



EXPERIENCIA Y USO DE LA VENTANILLA ÚNICA POR PARTE DE LOS AGENTES DE ADUANA

8. Su experiencia con la Ventanilla Única

*** 15. ¿Cómo calificaría el nivel de sofisticación tecnológica de la Ventanilla Única?**

- Muy avanzado
- Avanzado
- Promedio
- Atrasado
- Muy atrasado
- No tengo opinión

*** 16. ¿Cuán fiables son los servicios web de la Ventanilla Única? Por favor califique de 1 (nada fiable) a 5 (muy fiable)**

- 1 2 3 4 5

*** 17. ¿Ha contribuido la Ventanilla Única a la simplificación y estandarización de los trámites de comercio exterior, facilitando los procesos de exportación e importación? Por favor califique de 1 (nada) a 5 (mucho)**

- 1 2 3 4 5

*** 18. ¿Cuáles son las principales ventajas de utilizar la Ventanilla Única para su empresa y sus clientes? (selección múltiple permitida)**

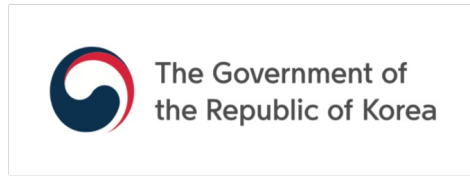
- Ahorro de tiempo
- Ahorro de costos
- Cumplimiento más simple y rápido de los requisitos de exportación/importación
- Mejor coordinación entre entidades gubernamentales
- Acceso a información centralizada y especializada
- Mayor previsibilidad en los trámites de comercio exterior
- Otros, por favor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

*** 19. ¿A qué desafíos se enfrentan su empresa y sus clientes en el uso de la Ventanilla Única? (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

*** 20. ¿Qué tan satisfecho está con los servicios y funcionalidades ofrecidas por la Ventanilla Única?**

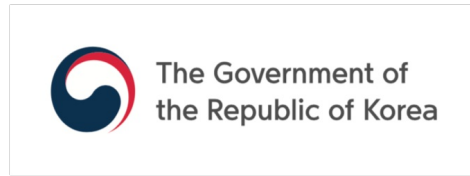
- Nada satisfecho
- Poco satisfecho
- Indiferente
- Satisfecho
- Muy satisfecho
- No tengo opinión



EXPERIENCIA Y USO DE LA VENTANILLA ÚNICA POR PARTE DE LOS AGENTES DE ADUANA

9. Su experiencia con la Ventanilla Única

*** 21. Por favor especifique las razones**



EXPERIENCIA Y USO DE LA VENTANILLA ÚNICA POR PARTE DE LOS AGENTES DE ADUANA

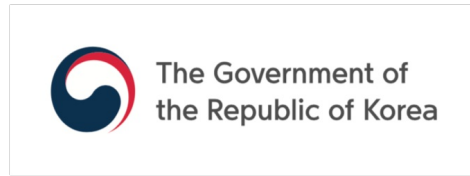
10. Su experiencia con la Ventanilla Única

*** 22. ¿Cuáles funcionalidades considera su empresa que hacen falta en la Ventanilla Única? (selección múltiple permitida)**

- Pago de derechos e impuestos aduaneros
- Contratación de servicios logísticos
- Coordinación de inspecciones aduaneras y sanitarias
- Contratación de seguros
- Otros, por favor especifique

*** 23. ¿Cuáles trámites considera su empresa que hacen falta en la Ventanilla Única? (selección múltiple permitida)**

- Emisión de certificado de origen
- Obtención de licencias de importación
- Obtención de certificado sanitario
- Otros, por favor especifique



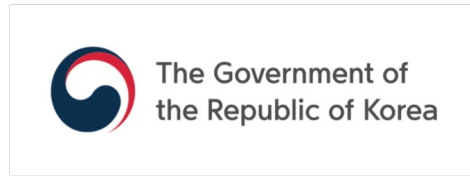
EXPERIENCIA Y USO DE LA VENTANILLA ÚNICA POR PARTE DE LOS AGENTES DE ADUANA

11. Iniciativas para promover el uso de la Ventanilla Única

Las preguntas en este bloque buscan conocer la participación de su empresa en actividades realizadas para promover el aprovechamiento de la Ventanilla Única

*** 24. ¿Su empresa ha participado en alguna iniciativa que promueve el uso de la Ventanilla Única?**

- Sí
- No

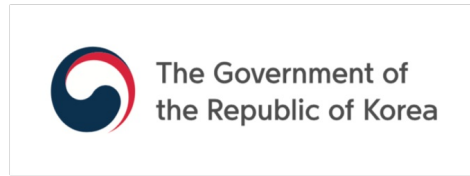


EXPERIENCIA Y USO DE LA VENTANILLA ÚNICA POR PARTE DE LOS AGENTES DE ADUANA

12. Iniciativas para promover el uso de la Ventanilla Única

*** 25. Por favor indique el tipo de iniciativa (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 para las empresas en general y las PYMEs en particular
- 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

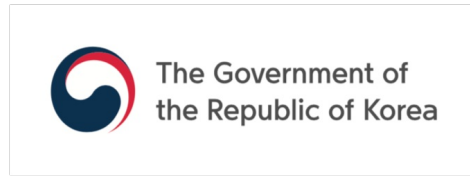


EXPERIENCIA Y USO DE LA VENTANILLA ÚNICA POR PARTE DE LOS AGENTES DE ADUANA

13. Iniciativas para promover el uso de la Ventanilla Única

*** 26. ¿En cuántas actividades de capacitación y/o programas de formación sobre la Ventanilla Única ha participado su empresa en los últimos dos años?**

- 2 o menos
- Entre 3 y 5
- Más de 5
- No ha participado



EXPERIENCIA Y USO DE LA VENTANILLA ÚNICA POR PARTE DE LOS AGENTES DE ADUANA

14. Iniciativas para promover el uso de la Ventanilla Única

*** 27. ¿Quién organizó estas actividades de capacitación y/o programas de formación? (selección múltiple permitida)**

- Coordinador de la Ventanilla Única
- 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

*** 28. ¿En qué modalidad se llevaron a cabo las actividades de capacitación y/o programas de formación en los que participó su empresa?**

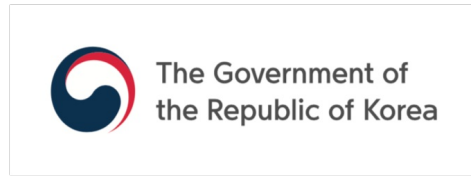
- Presencial
- Virtual
- Ambas

*** 29. ¿Dónde tuvieron lugar las actividades de capacitación y/o programas de formación presenciales en los que participó su empresa? (selección múltiple permitida)**

En la ciudad donde se encuentra ubicada su empresa o proximidades

En la capital del país

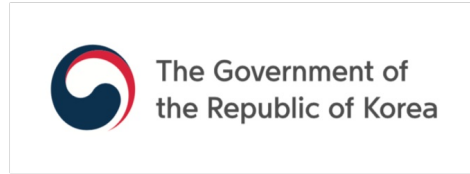
En otra parte, por favor especifique



EXPERIENCIA Y USO DE LA VENTANILLA ÚNICA POR PARTE DE LOS AGENTES DE ADUANA

15. Iniciativas para promover el uso de la Ventanilla Única

*** 30. Si su empresa no ha participado en actividades de capacitación y/o programas de formación sobre la Ventanilla Única, por favor especifique las razones por las cuales no participó**

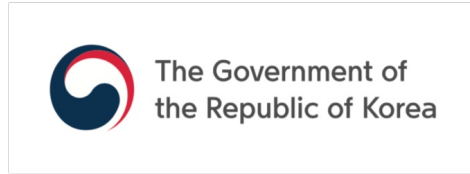


EXPERIENCIA Y USO DE LA VENTANILLA ÚNICA POR PARTE DE LOS AGENTES DE ADUANA

16. Iniciativas para promover el uso de la Ventanilla Única

*** 31. ¿Su empresa ha participado en los procesos de diseño, desarrollo e implementación de la Ventanilla Única, ya sea directamente o mediante la asociación empresarial a la que pertenece?**

- Sí
- No



EXPERIENCIA Y USO DE LA VENTANILLA ÚNICA POR PARTE DE LOS AGENTES DE ADUANA

17. Iniciativas para promover el uso de la Ventanilla Única

*** 32. ¿Cuál fue 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