

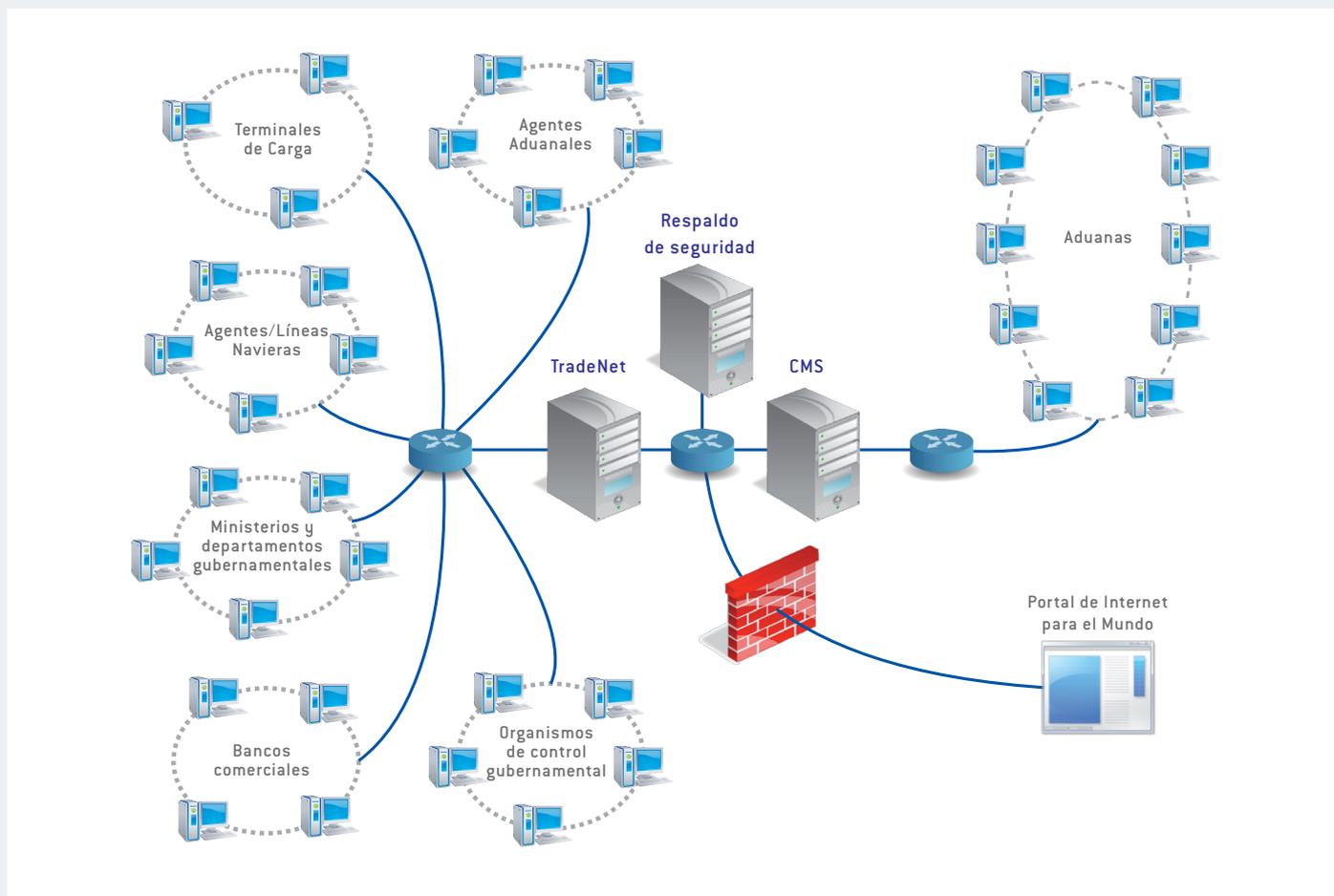
Implementación de la Ventanilla Única en Mozambique

El programa de Ventanilla Única que fue lanzado en 2011 en Mozambique, proporcionó una plataforma centralizada para agilizar y simplificar la operación de la Aduana y de otros organismos del gobierno involucrados en el control fronterizo. Su implementación no fue sencilla. Mozambique tuvo que superar debilidades de infraestructura en sus fronteras terrestres en áreas remotas y la resistencia de ciertas partes interesadas. Hoy en día, el sistema puede procesar anualmente hasta 400,000 declaraciones de Aduanas, o alrededor de 1,500 diarias, lo que conlleva muchos beneficios tanto para los clientes como para los organismos que participan. El sistema está sujeto a mejoras continuas. Los planes futuros incluyen la incor-

poración de servicios adicionales y nuevas características en relación con el intercambio internacional de información.

Descripción del programa Ventanilla Única en Mozambique

El programa de Ventanilla Única en Mozambique fue diseñado para ajustarse a los estándares y recomendaciones internacionales. Su diseño se basó en el modelo de Singapur, que también fue ejecutado en Ghana y Madagascar. El sistema tiene dos componentes principales: El Sistema de Administración de Aduanas (CMS por sus siglas en inglés), y el intercambio electrónico de datos TradeNet.





La Arquitectura de Alto Nivel del Programa de Ventanilla Única de Mozambique

El CMS apoya los procesos de declaración de Aduanas, manejo del tránsito, garantías, valoración aduanera, recaudación de tarifas y derechos, administración de riesgos, importaciones/exportaciones temporales de vehículos, despacho aduanero, administración de almacén, administración de infracciones, administración de subastas, emisión de permisos/licencias, y administración de puertos y terminales de carga. Además de estos procesos centrales, el CMS también facilita la búsqueda y procesamiento de datos y la generación de estadísticas de comercio.

TradeNet proporciona la infraestructura que permite el intercambio y difusión segura de datos en distintos formatos a través de diversos protocolos de información entre múltiples partes. Estas incluyen a los organismos gubernamentales involucrados en el control fronterizo, las autoridades portuarias, expedidores de carga, agentes aduanales, operadores de contenedores en terminales, agentes/líneas transportistas y bancos comerciales. No toda la información se almacena en TradeNet; alguna pasa a través de él; otra queda almacenada en el CMS.

Mozambique es un país de tránsito a Suazilandia, Sudáfrica, Zimbabwe, Zambia y Malawi. Por ello, el programa de Ventanilla Única fue diseñado para incrementar la recaudación, al evitar las fugas de ingresos debidas a este tránsito. Las funciones que han sido incorporadas al programa Ventanilla Única incluyen:

- administración plenamente garantizada para las mercancías en tránsito;
- seguimiento por GPS de envíos en tránsito;
- detección automática de violaciones a la integridad de los envíos a lo largo de los corredores de tránsito;
- detección automática de desviaciones de los corredores de tránsito asignados;
- cierre de la declaración de tránsito al salir de territorio mozambiqueño; y
- cierre automático de las garantías de tránsito.

Implementación del programa Ventanilla Única en Mozambique

El Estudio de Diagnóstico sobre la Integración Comercial de Mozambique llevado a cabo en 2004, señala que los elevados costos de las transacciones que enfrentan los comerciantes, y que ocasionan retrasos, cargas administrativas y corrupción, es la mayor limitación para el comercio transfronterizo mozambiqueño. Ello propició que el gobierno se diera cuenta de la necesidad de mejorar el uso de la tecnología para incrementar la eficacia del proceso de despacho aduanero, la administración de la frontera y la eliminación de la corrupción.

Un taller sobre las Mejores Prácticas en Tecnología de la Información y Sistemas de Facilitación del Comercio llevada a cabo en Maputo en 2005, y visitas de estudio llevadas a cabo por la Autoridad Aduanera y la Confederación de Asociaciones Económicas (CTA por sus siglas en inglés) a Mauricio y a Ghana, ofreció una solución tecnológica al gobierno de Mozambique, esto es, una Ventanilla Única Electrónica. Como resultado de ello, se estableció un memorando de acuerdo entre el gobierno y la CTA para implementar la Ventanilla Electrónica Única.

La creación de la Red Comunitaria de Mozambique (MCNet) fue un mecanismo institucional que condujo la implementación de la Ventanilla Única Electrónica. La MCNet se estableció bajo una asociación pública-privada. Es propiedad al 60% de Escopil Internacional y del consorcio SGS Mozambique y propiedad al 40% del estado y de la CTA, cada una con un 20% de participación. Recibió un mandato del gobierno para implementar, operar y asegurar la sostenibilidad de TradeNet de Mozambique, el programa de Ventanilla Única Electrónica para el Comercio.

CrimsonLogic es socio estratégico de MCNet en el desarrollo y operación de la Ventanilla Única en Mozambique. CrimsonLogic fue seleccionado como socio estratégico a través de una licitación internacional en 2009. CrimsonLogic inició la implementación del sistema en Mozambique en 2010 y lo lanzó en 2011. Tomó aproximadamente 14 meses para que el servicio entrara en operación.

La implementación implicó una revisión completa de los procedimientos aduaneros existentes, la eliminación de procedimientos ineficientes e ineficaces, así como la alineación de esos procedimientos con la Convención de Kioto revisada



y con el acuerdo suscrito con la Comunidad de Desarrollo de África del Sur (SADC por sus siglas en inglés). Si bien los nuevos procedimientos fueron la base para optimizar el CMS, esta optimización produjo un sistema de automatización aduanero sólido e integral que sirvió como base para desarrollar una Ventanilla Única a nivel nacional.

La implementación de la Ventanilla Única en Mozambique implicó cambios en los procedimientos que se llevaban a cabo día a día. Por lo tanto, se instaló un programa de administración del cambio tanto a nivel técnico como mental a fin de preparar a las partes interesadas para la puesta en práctica del nuevo sistema. Se llevaron a cabo sesiones de información para informar a los interesados sobre los cambios inminentes y sus ventajas. La capacitación se impartió de distintas maneras y con diferentes formatos. Se capacitó a los funcionarios de la Aduana a lo largo de un periodo de 12 meses usando un enfoque “capacite al instructor”. Otros usuarios, incluyendo a los expedidores de carga, bancos comerciales, autoridades portuarias y agentes aduanales participaron en cursos de capacitación especializada por un periodo de 12 a 18 meses. Además, durante la duración del proceso de implementación, las principales partes interesadas estuvieron siendo informadas del avance del mismo.

Se aprobó una legislación que permite la presentación de las declaraciones de Aduanas y la realización de procesos relacionados con el control de la frontera. Se estableció un marco jurídico para proteger la seguridad de datos y la privacidad de la información con objeto de apoyar el intercambio seguro de información. La protección y la integridad de datos también ha sido mejorada a nivel operativo. Esto se extiende desde el acceso restringido al sistema a través de derechos de acceso de usuario, acuerdos de confidencialidad y acuerdos de servicio de usuario, hasta el acceso restringido a salas de servidores, cortafuegos de alta seguridad y cifrado de datos.

El servicio al cliente es una prioridad para la Ventanilla Única MCNet. Para asegurar un servicio de primera clase, MCNet también ofrece un centro de llamadas para brindar apoyo fuera del sitio y equipos de apoyo técnico en el sitio.

Costos de Implementación y de Operación

El costo de inversión inicial para establecer el sistema fue de US\$15 millones, asignados como sigue:

- > 20% para mejorar la infraestructura del edificio existente;
- > 15% para el equipo de TI y la red de comunicación;
- > 20% para los servidores maestros para las pruebas y recuperación en caso de desastres;
- > 25% para apoyo adicional y equipo de logística; y
- > 20% para modelos bases y ajustes de software.

Los costos continuos relacionados con la operación y el mantenimiento de los sistemas, datos y redes de comunicación, operaciones de centros de llamada, apoyo técnico, y capacitación para el personal y los interesados se han financiado a través de un gravamen de red impuesto a las declaraciones de Aduanas procesadas por el sistema.

Ventajas de la Ventanilla Única en Mozambique

El uso de la Ventanilla Única en Mozambique es obligatorio. El sistema se creó para manejar aproximadamente 400,000 declaraciones anuales de Aduanas y hasta 1,500 diarias. Hay muchas ventajas para los clientes y organismos que participan:

- > Para el importador/exportador: un despacho aduanero más rápido (se reduce de 3 días a unas cuantas horas), un proceso más transparente y más predecible y menos burocracia.
- > Para la Aduana: mayor productividad del personal a través de una mejor infraestructura, incremento de los ingresos aduaneros, un ambiente de trabajo más estructurado y controlado, y mayor profesionalismo.
- > Para los bancos comerciales: mayor número de clientes, mayor cantidad de fondos en circulación a través de las operaciones de los bancos, cobro de dividendos de las operaciones MCNet.



- Para el gobierno: un incremento sustancial en sus ingresos, la capacidad de demostrar mejores prácticas en la región, y reconocimiento de los donantes.
- Para la economía: mayor transparencia y buena administración de la Aduana.

Lecciones Aprendidas

Para Implementar la Ventanilla Única, Mozambique tuvo que superar debilidades de infraestructura de sus fronteras terrestres en áreas remotas. El apoyo del gobierno y, en última instancia, de la Aduana, fue crucial. Se realizaron esfuerzos enor-

mes para romper la resistencia de diversas partes interesadas, así como para asegurar que todas las partes interesadas estuvieran preparadas para adaptarse a los nuevos procesos y al ambiente operativo que requiere el programa de Ventanilla Única. Esto implicó llevar a cabo programas de capacitación, de concientización y de creación de capacidad.

No existe una solución fácil o rápida para poner en práctica una Ventanilla Única. Se requieren tiempo y recursos para obtener una comprensión plena de los métodos y procesos involucrados en la ubicación particular donde se ponga en operación el sistema. Para implantar un sistema complejo, deben adoptarse las capacidades y enfoques adecuados.

Referencias

- Guilherme Mambo, "Mozambique Vision – The Steps for a Sustainable Single Window Implementation," WCO IT Conference and Exhibition (May 2011).
Disponible en: [http://www.wcoomd.org/files/2.Event files/PDFs/IT2011/Day3/Guilherme_Mambo.pdf](http://www.wcoomd.org/files/2.Event%20files/PDFs/IT2011/Day3/Guilherme_Mambo.pdf)
- Ian Hogg, "Business and Operation Models for Single Window: Lessons from Other Countries," UNESCAP Trade Facilitation Workshop: Toward a National Single Window (19-20 de octubre 2011).
Disponible en: <http://www.unescap.org/tid/projects/swsl-s2-hogg.pdf>
- Jonathan Koh Tat Tsen, "Facilitation of Customs-Business Cooperation: Best Practices and Leverage Use of ICT," WCO Open Day for Trade (Brussels, June 2011).
Disponible en: [http://www.wcoomd.org/files/2.Event files/PDFs/Open_Day2011/Koh_17.pdf](http://www.wcoomd.org/files/2.Event%20files/PDFs/Open_Day2011/Koh_17.pdf)
- MCNet, Single Electronic Window (Maputo, 2011).
Disponible en: <http://www.mcli.co.za/mcli-web/events/2011/05oct2011/mcnet.pdf>
- Mozambique Diagnostic Trade integration Study: Summary of National Validation Workshop (Maputo, September 2004). Disponible en: [http://enhancedif.org/documents/DTIS%20english%20documents/english/Mozambique_DTIS_Validation_Workshop_Summary_\(Final\).pdf](http://enhancedif.org/documents/DTIS%20english%20documents/english/Mozambique_DTIS_Validation_Workshop_Summary_(Final).pdf)
- Mozambique: Single Electronic Window for Trade Facilitation (Maputo, February 2010).
Disponible en: <http://www.mcli.co.za/mcli-web/events/2010/04feb2010/005-atm-eng.pdf>
- Terry Hutson, "New Mozambique Customs System Will Reduce Processing Time," Ports & Ships Maritime News (13 December 2011).
Disponible en: http://ports.co.za/news/news_2011_12_13_01.php - two

Información de contacto

Guilherme Mambo
Mozambique Customs
Email: gmambo@at.gov.mz