

Propuesta de estándares e indicadores de gestión para pasos de frontera. "Propuesta simplificada"

COSIPLAN/IIRSA

Consultora:
Hilda M Gómez

Grupo Técnico Ejecutivo GTE de Pasos de frontera
Buenos Aires, 17 de octubre de 2014





Propósito

La presentación tiene como objetivo poner a consideración de los participantes del Grupo Técnico Ejecutivo GTE una para establecer los estándares y los indicadores de gestión para medir la eficiencia de los pasos de frontera en Suramérica dentro del ámbito de COSIPLAN / IIRSA



ÍNDICE

- Antecedentes
- Propuesta de estándares e indicadores
 - estándares
 - Indicadores
- Conclusiones



ANTECEDENTES



Antecedentes

- Grupo Técnico Ejecutivo sobre Pasos de Frontera de COSIPLAN /IIRSA, (noviembre de 2011) se acordó establecer unos estándares e indicadores de gestión para evaluar los pasos de frontera en Suramérica así como efectuar un Taller con la participación de los organismos de control.
- En diciembre de 2012 se realizó el Taller en Tumbes cercano al paso de frontera del Eje No 1 entre Huaquillas- Aguas Verdes. (Ecuador – Perú), en el cual se presentó un borrador de esta propuesta para comentarios.
- En abril 2013 se presentó la propuesta al GTE de pasos de frontera



PROPUESTA DE ESTÁNDARES DE GESTIÓN COSIPLAN/IIRSA



¿Que son estándares de gestión?

Son requisitos mínimos, niveles de óptimos de referencia o metas de cumplimiento que se establecen como patrón para medir la gestión de un proyecto u organización.

¿Qué son indicadores de gestión?

“La relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstas e influencias esperadas”



OBJETIVO

- El objetivo de los Estándares de Gestión para pasos de frontera para COSIPLAN/IIRSA es tener un nivel de referencia del funcionamiento óptimo de los mismos acorde con las tendencias mundiales al respecto.
- Su cumplimiento se establece usando Indicadores que permiten medir los diferentes aspectos que tienen que ver con la operación de los pasos de frontera, especialmente en los incluidos en la Agenda de Proyectos Prioritarios de Infraestructura API, pero no exclusivamente.



OBJETIVO

¿Qué se quiere medir?

- Calidad del servicio a los usuarios
- Grados de integración binacional del control
- Calidad de la infraestructura y vías de acceso
- La mejora en el funcionamiento de los pasos de frontera
- Convivencia del paso de frontera con su entorno
- Eficiencia de los paso de frontera en la cadena de transporte



ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA LA FORMULACION DE LOS ESTANDARES E INDICADORES COSIPLAN/IIRSA

¿Quién lo medirá?

- COSIPLAN/ IIRSA
- Cada par de países o los países de manera individual
- Tercero contratando para este fin

¿Cómo se medirá?

- Encuestas a usuarios
- Información estadística de las agencias de control
- Estadísticas diseñadas específicamente para estos indicadores

¿Con qué frecuencia se medirá?

- Permanentemente
- Mensual
- Anual



CRITERIOS PARA DEFINIR ESTANDARES E INDICADORES COSIPLAN / IIRSA

- Los pasos de frontera en Suramérica son de diversos tipos, encontrando unos muy desarrollados y tecnificados, y otros muy precarios.
- No existe un organismo que regule y controle los pasos de frontera en su conjunto, estos se definen por pares de países, teniendo en cuenta si son de Mercosur, Comunidad Andina, u otro.
- La prioridad son los pasos de frontera incluidos en la Agenda de Proyectos Prioritarios de Infraestructura API, pero se quiere que los indicadores puedan ser usados de manera más amplia.
- Escasa disponibilidad de información sobre la gestión en los pasos de frontera y la dificultad para instalar sistemas de control con mucho detalle.
- Se prevé por lo tanto, indicadores simples, fáciles de implementar.



ESTÁNDARES DE GESTIÓN PROPUESTOS

La propuesta de estándares de gestión para pasos de frontera en Suramérica, se basa en la descripción del PASO DESEABLE, con algunas adiciones y modificaciones.

Los estándares deben cubrir los siguientes aspectos del paso de frontera (se especifican mas adelante):

- Red vial de acceso
- Infraestructura y equipamiento del área de control
- Sistemas informáticos y equipos
- Aspectos operativos y administrativos
- Sistemas de control de gestión
- Calidad del servicio
- Información a los usuarios
- Relaciones con su entorno y las comunidades vecinas
- Existencia de manuales de procesos de control
- Tecnologías aplicadas al proceso de control
- Agentes privados con adecuado desempeño
- Tiempos de control adecuados



ESTÁNDARES DE GESTIÓN PROPUESTOS

LA RED VIAL DE ACCESO

Vías

- Buen estado de conservación
- Con capacidad y nivel de servicio adecuado
- Adecuada separación de flujos vehiculares y peatonales

Tránsito local

- El tránsito internacional no interfiere con las actividades de las poblaciones locales.
- Señalización adecuada
- Controles requeridos para dar seguridad y fluidez

Actividades locales

- Las actividades de las poblaciones no interfieren con el tránsito internacional.



ESTÁNDARES DE GESTIÓN PROPUESTOS

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL AREA DE CONTROL

Recinto cerrado
Control de acceso

Recintos diseñados
y equipados para el
control y la
integración física
(dársenas
especializadas,
laboratorios, etc..)

Áreas de control de
pasajeros y carga con
los servicios básicos:
baños, casa de cambio,
teléfono e internet.

En el recinto hay
todos los servicios
requeridos para el
trámite completo:
bancos y organismos
que intervienen en el
control

Vías internas
diferenciadas por
tipo de usuario y de
vehículo
Estacionamientos
suficientes

Adecuadas
viviendas para
funcionarios en
caso de requerirse



ESTÁNDARES DE GESTIÓN PROPUESTOS

LOS SERVICIOS DEL PASO DE FRONTERA:

Los pasos de frontera deberán tener un adecuado servicio al usuario para:

- Control: migratorio, aduanero, fitosanitario, de transporte y otros requeridos
- Atención sanitaria acorde con normatividad internacional
- Servicios de información sobre los trámites y sobre el país (turismo)
- Servicios básicos para la carga, los transportadores y viajeros
- Control de seguridad

Los funcionarios del paso de frontera deben ser suficientes para satisfacer la demanda, y estar capacitados en su función de control y servicio al cliente.

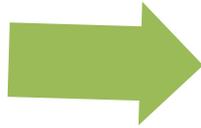


ESTÁNDARES DE GESTIÓN PROPUESTOS

SISTEMAS INFORMÁTICOS Y EQUIPOS

Sistemas
informáticos
integrados

- Al interior de cada país
- Con el país vecino



Basculas, arco de
fumigación,
incineradoras,
escáner

- Adecuada para el tipo de tránsito



ESTÁNDARES DE GESTIÓN

ASPECTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS

Control integrado binacional

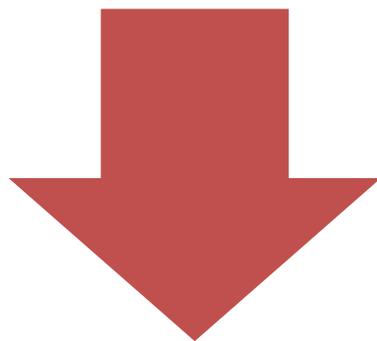
Administrador o gerente del centro que coordina a los organismos y con control de gestión

Existencia de Consejo de administración del centro



ESTÁNDARES DE GESTIÓN

EL PASO DE FRONTERA Y SU ENTORNO



El paso de frontera
coordina con los
agentes locales
(públicos y privados)



Los agentes locales
no afectan el buen
funcionamiento del
paso de frontera





ESTÁNDARES DE GESTIÓN Y SU ALCANCE

ASPECTO	ALCANCE DEL ESTÁNDAR
<u>1 RED VIAL</u>	
Estado de las vías y nivel de servicio	Incluye las vías de acceso al paso de frontera en ambos países así como los puentes internacionales. Estas vías deben estar en buen estado y con niveles de servicio adecuados.
Tráfico internacional no genera conflicto en la población	El flujo de los vehículos de transporte internacional no genera conflicto con los usos del suelo aledaños, ni genera inseguridad vial, ni congestiones.
Actividades de la población no obstaculizan o dificultan el flujo de los vehículos que cruzan por el paso de frontera	No hay actividades de la población aledaña que afecten el flujo del transporte internacional (por ejemplo tipo mercados).



ESTÁNDARES DE GESTIÓN Y SU ALCANCE

ASPECTO	ALCANCE DEL ESTÁNDAR
<u>2. INFRAESTRUCTURA</u>	
Servicios a los usuarios de carga	La infraestructura es diseñada para atender no solo el control sino también los servicios que requieren los usuarios de carga incluyendo servicios básicos: baños, casa de cambio, teléfono e internet
Servicios a los pasajeros	La infraestructura es diseñada para atender no solo el control sino también los servicios que requieren los pasajeros incluyendo servicios básicos: baños, casa de cambio, teléfono e internet
Servicios a los transportadores	La infraestructura es diseñada para atender no solo el control sino también los servicios que requieren los transportadores incluyendo servicios básicos: baños, casa de cambio, teléfono e internet
Vías internas suficientes y bien canalizadas para todos los usuarios	Las vías internas del paso de frontera están bien diseñadas, con flujos laminares para cada tipo de vehículo, presentan corredores peatonales seguros y están bien señalizadas.
Estacionamientos suficientes y adecuados	Los estacionamientos dentro del paso de frontera son suficientes para atender la demanda, están en bien diseñados y en buen estado



ESTÁNDARES DE GESTIÓN Y SU ALCANCE

ASPECTO	ALCANCE DEL ESTÁNDAR
<u>2. INFRAESTRUCTURA (continua..)</u>	
Infraestructura suficiente y en buen estado	Las edificaciones del centro de control son suficientes para albergar a todos los organismos de control y están en buen estado de conservación. Recintos diseñados y equipados para el control y la integración física (dársenas especializadas, laboratorios, etc.). En el recinto hay todos los servicios requeridos para el trámite completo: bancos y organismos que intervienen en el control
Cuenta con cerramiento exterior y control de acceso	El recinto del paso de frontera está cerrado evitando el ingreso de personas ajenas al control en las instalaciones
Viviendas para funcionarios (en caso de requerirse)	Las viviendas para los funcionarios que deben pernoctar en el paso de frontera son suficientes y están en buen estado



ESTÁNDARES DE GESTIÓN Y SU ALCANCE

ASPECTO	ALCANCE DEL ESTÁNDAR
<u>3. ASPECTOS INFORMÁTICOS Y EQUIPOS</u>	
Sistemas informáticos integrados (nacional)	Los sistemas de información de los organismos de control están integrados en cada país
Sistemas informáticos integrados (binacional)	Los sistemas de información de los organismos de control de ambos países están integrados para facilitar el trámite a los usuarios
Equipos de control adecuados	Cuenta con equipos de control adecuados con el perfil de riesgo y el tipo de usuarios (básculas, arco de fumigación, incineradoras, escáner)



ESTÁNDARES DE GESTIÓN Y SU ALCANCE

ASPECTO	ALCANCE DEL ESTÁNDAR
<u>4.SERVICIOS OFRECIDOS</u>	
Control: migratorio, aduanero, fitosanitario, de transporte y otros requeridos	En el paso de frontera se ofrecen todos los controles y trámites requeridos
Atención sanitaria acorde con normatividad internacional	Se tienen instalaciones y procesos de atención sanitaria acorde con la normativa internacional
Servicios de información sobre los trámites	Existen folletos, información a través de internet, teléfono, y otros medios para que conozcan los pasos y documentos requeridos para los trámites



ESTÁNDARES DE GESTIÓN Y SU ALCANCE

ASPECTO	ALCANCE DEL ESTÁNDAR
<u>5. PASO DE FRONTERA Y ENTORNO</u>	
Existe coordinación de las actividades del paso de frontera con las autoridades locales	Las actividades que se desarrollan en el paso de frontera se coordinan con los organismos públicos y privados de la zona de influencia. Las actividades de la zona de influencia no interfieren con el funcionamiento del paso de frontera.
<u>6. COOPERACIÓN ENTRE AGENCIAS</u>	
Cooperación intraservicios	Hay coordinación y cooperación interna entre los funcionarios de cada organismo de control.
Cooperación intraagencias	Hay coordinación y cooperación entre los organismos de control de un mismo país
Cooperación internacional	Hay coordinación y cooperación entre los Estados vecinos



INDICADORES DE GESTIÓN



Requisitos de los indicadores de gestión

Se recomienda que sean:

- Simples
- Medibles
- Validos en el tiempo
- Se puedan medir con la participación de los usuarios
- Que presten utilidad práctica
- Oportunos en la captura y los resultados
- Fáciles de adecuar a las circunstancias (realistas)



PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA DE SURAMERICA COSIPLAN/IIRSA

ASPECTO	MEDIDA		
<u>1 RED VIAL</u>			
Estado de las vías y nivel de servicio	bueno	regular	malo
Tráfico internacional no genera conflicto en la población aledaña (congestión, inseguridad vial, etc)	Si		No
Actividades de la población no obstaculizan o dificultan el flujo de los vehículos que cruzan por el paso de frontera	Si		No
<u>2. INFRAESTRUCTURA</u>			
Servicios a los usuarios de carga	Baños	Si	No
	Casa de cambio	Si	No
	Teléfono	Si	No
	Internet	Si	No
Servicios a los pasajeros	Baños	Si	No
	Casa de cambio	Si	No
	Teléfono	Si	No
	Internet	Si	No
	Oficina de Turismo	Si	No
	Suministro de comida	Si	No



PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA DE SURAMERICA COSIPLAN/IIRSA

ASPECTO	MEDIDA		
2. INFRAESTRUCTURA			
Servicios a los usuarios de carga	Baños	Si	No
	Casa de cambio	Si	No
	Teléfono	Si	No
	Internet	Si	No
Servicios a los pasajeros	Baños	Si	No
	Casa de cambio	Si	No
	Teléfono	Si	No
	Internet	Si	No
	Oficina de Turismo	Si	No
	Suministro de comida	Si	No
Servicios a los transportadores	Baños	Si	No
	Casa de cambio	Si	No
	Teléfono	Si	No
	Internet	Si	No
	Oficina de Turismo	Si	No
	Suministro de comida	Si	No



PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA DE SURAMERICA COSIPLAN/IIRSA

ASPECTO	MEDIDA		
2. INFRAESTRUCTURA			
Vías internas suficientes y bien canalizadas para todos los usuarios	Vías internas suficientes	Si	No
	Vías canalizadas con separación de usuarios (peatones, camiones, buses y autos)	Si	No
Estacionamientos suficientes y adecuados	Estacionamiento suficiente	Si	No
	Diseño y estado	Suficiente	Insuficiente
Infraestructura suficiente y en buen estado	¿Edificaciones suficientes para ejercer el control? (disponibilidad de tomas para carga refrigerada, andenes de revisión física especializados, balanza, etc.)	Si	No
	¿Se prestan todos los servicios requeridos en el paso de frontera?	Si	No



PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA DE SURAMERICA COSIPLAN/IIRSA

ASPECTO	MEDIDA		
<u>2. INFRAESTRUCTURA</u>			
Cuenta con cerramiento exterior y control de acceso	Cerramiento exterior y control de acceso	Si	No
Viviendas para funcionarios (en caso de requerirse)	¿En caso de requerirse son suficientes las viviendas para funcionarios?	Si	No
	¿Están en buen estado?	Si	No



PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA DE SURAMERICA COSIPLAN/IIRSA

ASPECTO	MEDIDA		
3. ASPECTOS INFORMÁTICOS Y EQUIPOS			
Sistemas informáticos integrados (nacional)	Si	No	Parcial
Sistemas informáticos integrados (binacional)	Si	No	Parcial
Equipos de control adecuados	Cuenta con equipos suficientes	No cuenta con equipos suficientes	
Tiempos que mide el control de gestión	Totales		
4. ASPECTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS			
Administración única del centro y con control de gestión	Si	No	
Control nacional integrado	Si	No	Parcial
Control binacional integrado	Si	No	Parcial



PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA DE SURAMERICA COSIPLAN/IIRSA

ASPECTO	MEDIDA		
<u>5. PASO DE FRONTERA Y ENTORNO</u>			
Existe coordinación de las actividades del paso de frontera con las autoridades locales	¿El paso interfiere con la población?	Si	No
	¿La población interfiere con el paso de frontera?	Si	No
<u>6. COOPERACIÓN ENTRE AGENCIAS</u>			
Cooperación intra servicios	Si	No	Parcial
Cooperación intra agencias	Si	No	Parcial
Cooperación internacional	Si	No	Parcial



CONCLUSIONES



CONCLUSIONES

- Como se observó, hay diversas formas de medir la calidad, eficiencia y eficacia de los pasos de frontera, como un proceso binacional de control y como parte de la cadena de transporte.
- La implementación de estándares e indicadores de gestión para la Región es muy importante para poder medir los resultados de las inversiones y proyectos que se están desarrollando, y en especial los que están incluidos en la Agenda API definida y evaluada por COSIPLAN /IIRSA.
- La implementación de éstos toma tiempo y esfuerzo, por lo tanto, puede ser gradual, mejorando la calidad y la cantidad de indicadores que se mida poco a poco, de manera binacional y nacional.



MUCHAS GRACIAS

hildamariag@gmail.com