

# Propuesta de estándares e indicadores de gestión para pasos de frontera

## COSIPLAN/IIRSA

Consultora:  
Hilda M Gómez

Taller Regional sobre Pasos de Frontera COSIPLAN/IIRSA  
Tumbes, 12 y 13 de diciembre de 2012





## Propósito

La presentación tiene como objetivo poner a consideración de los participantes al Taller de una propuesta metodológica que se está desarrollando 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 y objetivo de los estándares e indicadores de gestión
- Marco conceptual:
- Objetivo de los estándares e indicadores COSIPLAN/IIRSA
- Propuesta de estándares e indicadores
  - Pasos de frontera en Suramérica
  - Paso deseable y estándares de gestión
  - Indicadores propuestos
- Conclusiones



# ANTECEDENTES



## Antecedentes

- En la reunión del Grupo Técnico Ejecutivo sobre Pasos de Frontera de COSIPLAN /IIRSA, realizado en 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.
- Por lo anterior, en el marco del COSIPLAN/IIRSA se incorpora en el Plan de Trabajo de 2012 éste Taller en Tumbes, dado el reciente entrada en funcionamiento del primer CEBAF operativo de la Comunidad Andina en Huaquillas-Aguas Verdes y presentar la propuesta solicitada.



## **OBJETIVO DE LOS ESTANDARES E INDICADORES DE GESTIÓN**



## OBJETIVO DE LOS ESTÁNDARES E INDICADORES

- Medir la optimización, modernización e integración binacional de controles en los pasos de frontera, especialmente en los incluidos en la Agenda de Proyectos Prioritarios de Infraestructura API, pero no exclusivamente.
- Se trata de medir la eficiencia del paso de frontera como un todo, que redunde en ahorro de tiempos y costos en el transporte internacional terrestre en la región.



# 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
- Comparación entre pasos de frontera
- Eficiencia de los paso de frontera en la cadena de transporte





# MARCO CONCEPTUAL



## MARCO CONCEPTUAL

### ¿Qué es un paso de frontera?

*“Conjunto de elementos físicos, organizativos y de procedimientos necesarios para que las personas y/o mercaderías transportadas por un medio carretero (fluvial y ferroviario), puedan atravesar los límites de dos países cumpliendo con los requisitos y controles impuestos por las autoridades nacionales de los mismos”.*

Fuente: Estudio IIRSA 2002



# MARCO CONCEPTUAL

## ¿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”*

Fuente: “Indicadores de Gestión” Jesús Mauricio Beltrán

*“Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización”.*

[http://www.degerencia.com/tema/indicadores\\_de\\_gestion](http://www.degerencia.com/tema/indicadores_de_gestion)



## MARCO CONCEPTUAL

**¿Para qué sirven este tipo de indicadores de gestión?**

*“Son herramientas esenciales para los gobiernos, los funcionarios, los consultores, para las instituciones financieras multilaterales y otras personas interesadas para evaluar la situación actual del sector (paso de frontera), diagnosticar los problemas, encontrar soluciones y monitorear el progreso”.*

Fuente: “Desarrollo de una metodología para estimar indicadores del sector Transporte” BID Marzo 2012



# MARCO CONCEPTUAL

## 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 ESTÁNDARES DE GESTIÓN  
COSIPLAN/IIRSA**



## PASO DESEABLE IIRSA

En el 2002 IIRSA realizó un estudio que definió el PASO DESEABLE PARA LA REGIÓN.

Es aquel que posee características de infraestructura, equipamiento, seguridad, funcionalidad y de organización que permiten el logro de los siguientes objetivos:

- los servicios de los organismos de control se presentan de forma integrada, con calidad, cobertura y eficiencia
- los agentes privados cuentan con espacios y servicios adecuados
- los usuarios disponen de comodidades y servicios necesarios
- señalización de trámites y circuitos

Así mismo, es aquel que disminuye los costos generalizados de transporte y tiempo, por efecto del cruce fronterizo



# 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:

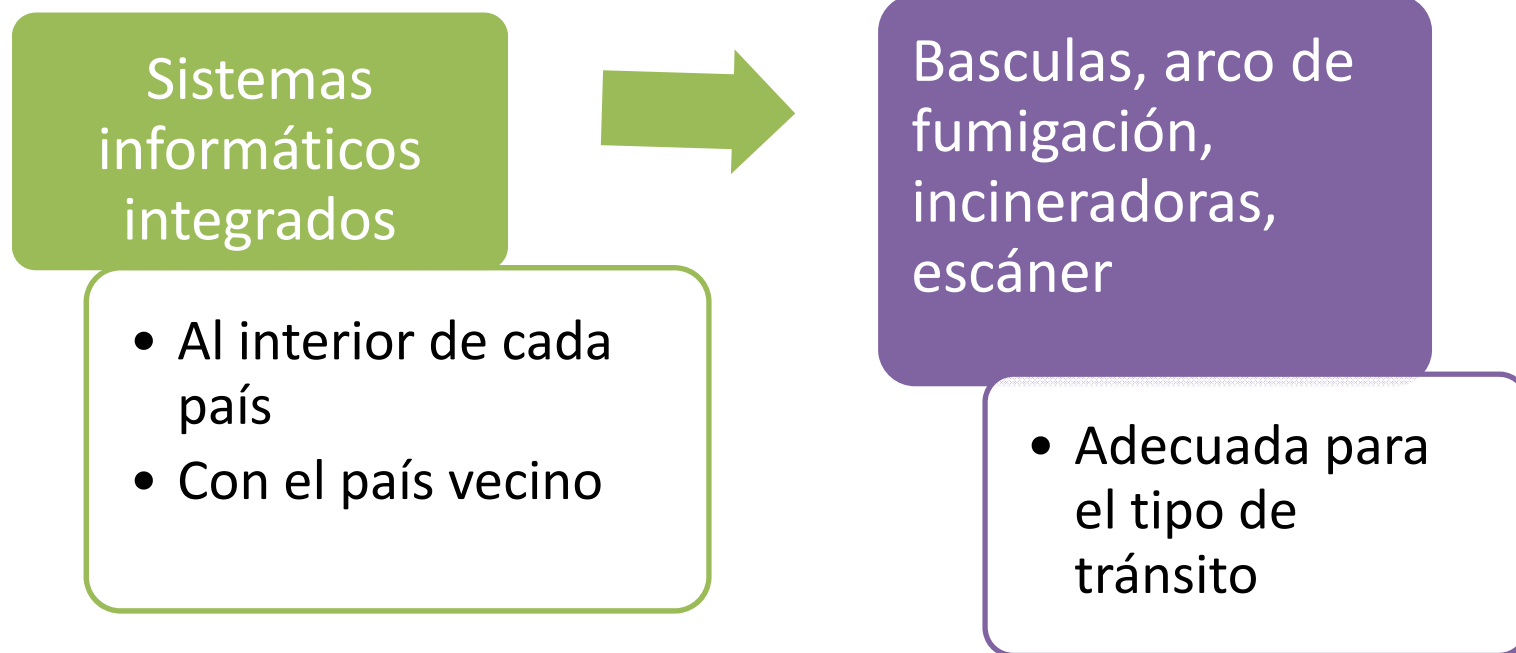
- Control: migratorio, aduanero, fitosanitario, de transporte y otros requeridos
- Atención sanitaria acorde con normatividad internacional
- Servicios de información sobre los trámites y sobre el país (turismo)
- Servicios básicos para la carga, los transportadores y viajeros
- Control de seguridad

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





# ESTÁNDARES DE GESTIÓN

## ASPECTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS

Control integrado binacional

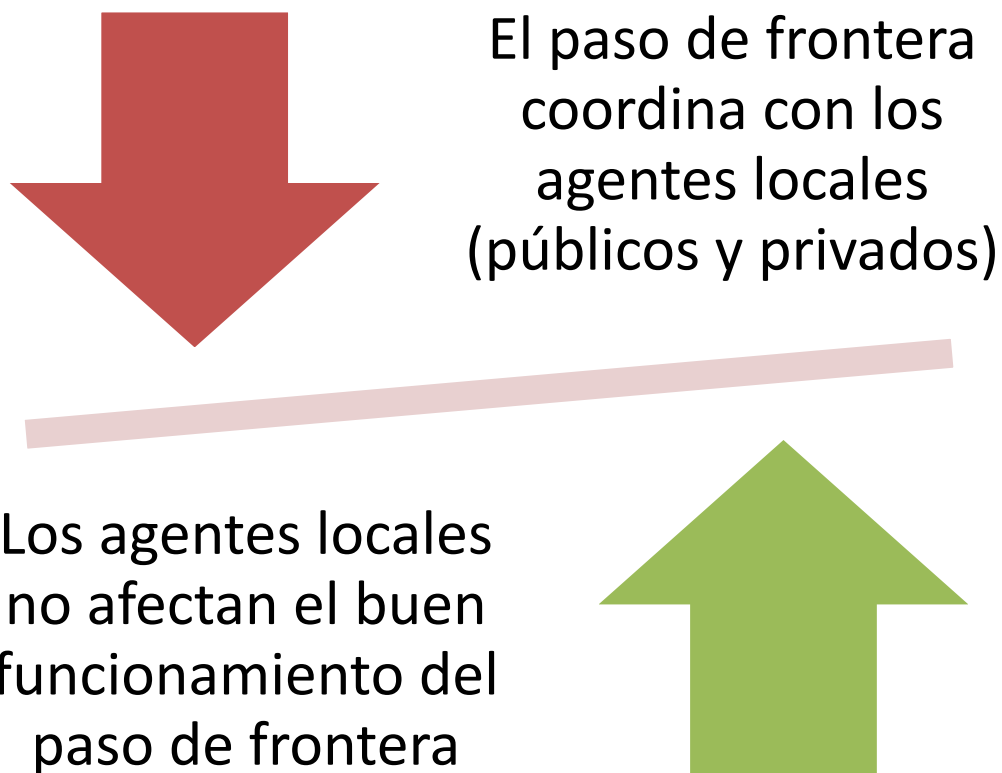
Administrador o gerente del centro que coordina a los organismos y con control de gestión

Existencia de Consejo de administración del centro



# ESTÁNDARES DE GESTIÓN

## EL PASO DE FRONTERA Y SU ENTORNO





# INDICADORES DE GESTIÓN



# INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA

## OSCE – UNECE <sup>1</sup>

Estas dos organizaciones publicaron en 2012 el “Manual de Buenas Prácticas en pasos de frontera: una perspectiva de transporte y facilitación de comercio”.

El manual contiene un capítulo dedicado a medidas de desempeño de las agencias de control, opciones de *Benchmarking*.

Se analizaron diferentes metodologías para medir indicadores de eficiencia de pasos de frontera que se presentan a continuación.

Fuente: “*Handbook of Best Practices at Border Crossings – A Trade and Transport Facilitation Perspective*” 2012, OSCE -UNECE

(1) *Organization for Security and Co-operation in Europe OSCE, United Nations Economic Commission for Europe UNECE*





# INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA

## OSCE – UNECE 1

### Metodologías de medición de indicadores de gestión

#### 1. UNESCAP. *United Nations Economic and Social Commission.*

- Basado en estudios de tiempo y costos en Corredores en Asia Central y del Este
- Mediante encuestas a conductores de camiones

#### 2. Organización Mundial de Aduanas

- Estudio de tiempo denominado *Time Release Study TRS*
- Enfocado a Aduanas solamente y requiere mucha información

#### 3. TTFSE *Trade and Transport Facilitation in Southeast Europe*

- Diseñada para medir pasos de frontera en los Balcanes
- Se considera la mas completa y adecuada por lo que se explica con detalle mas adelante

#### 4. IRTU *International Road Transport Union*

- Observatorio de tiempos de cruce de fronteras: [www.iru.org/bwt-app](http://www.iru.org/bwt-app)
- No es muy detallada la información

Fuente: “*Handbook of Best Practices at Border Crossings – A Trade and Transport Facilitation Perspective*” 2012, OSCE -UNECE

1. *Organization for Security and Co-operation in Europe OSCE, United Nations Economic Commission for Europe UNECE*



# INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA OSCE – UNECE 1

## Metodología TTFSE *Trade and Transport Facilitation in Southeast Europe*

- Diseñado para hacer seguimiento a un crédito del Banco Mundial en el Sudeste europeo.
- Se basa en el concepto de “caja negra” los tiempos se miden desde la llegada del vehículo a la cola del país de salida hasta terminar el trámite y salir hacia el otro país.
- Se recolecta información sobre si el vehículo fue inspeccionado, lo cual lo realizan observadores (funcionarios fuera de servicio)
- Se realizan mediciones en períodos de 72 horas cada mes, en horarios diferentes.
- Ocasionalmente se hacen tomas de información y análisis mas detallados.
- Los reportes van a una sola base de datos
- Tienen una base de datos de 30 pasos de frontera durante 4 – 5 años de mediciones mensuales

Fuente: “*Handbook of Best Practices at Border Crossings – A Trade and Transport Facilitation Perspective*” 2012, OSCE -UNECE

1. *Organization for Security and Co-operation in Europe OSCE, United Nations Economic Commission for Europe UNECE*



# INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA OSCE – UNECE 1

## Metodología TTFSE Matriz de indicadores finales

INDICADOR	Diciembre 1999	Sep. 2000	Sep. 2001	Sep. 2002	Sep. 2003
Inspección a camión (%)	15	12	10	8	5
Irregularidades/No inspecciones (%)	2	5	10	20	40
Promedio de tiempo al salir (min)	60	28	25	23	20
Promedio de tiempo al entrar (min)	60	28	25	23	20
Encuesta de corrupción (%)					
Reportes de corrupción (unidades)					

Fuente: “Handbook of Best Practices at Border Crossings – A Trade and Transport Facilitation Perspective” 2012, OSCE -UNECE

1. Organization for Security and Co-operation in Europe OSCE, United Nations Economic Commission for Europe UNECE



**INDICADORES FINALES PROYECTO:**  
**THE REPUBLIC OF SERBIA THE REPUBLIC OF MONTENEGRO**  
**Trade and Transport Facilitation in Southeast Europe Project (TTFSE)**

Year	2002		2003		2004		2005		2006		2007	
	Meta	Obtenido	Meta	Obtenido	Meta	Obtenido	Meta	Obtenido	Meta	Obtenido	Meta	Obtenido
<b>Desempeño sitios piloto</b>												
<b>Terminal Interior de Podgorica</b>												
Tiempo total (Imp.)	250	238	180	178	60	204	60	227	60	147	60	56
Inspección físico (%)	80	100	62	47	30	21	30	31	30	30.6	30	24.5
Irregularidades/No. de inspecciones (%)	8.5	0	8.5	8	8.5	15.6	8.5	18	8.5	5.34	8.5	0
<b>Paso de Frontera Debeli Breg</b>												
Tiempo promedio de entrada (min.)	50	47	48	44	20	41	20	31	20	27	20	26.1
Tiempo promedio de salida (min.)	15	6	15	9	15	6	15	7	15	6.4	15	7.1
Inspección a camiones (%)	70	93	58	52	35	33	35	30	35	28	35	28.89
Irregularidades/No. de inspecciones (%)	8.5	0	8.5	0	8.5	0	8.5	0	8.5	0	8.5	0

Fuente: IMPLEMENTATION COMPLETION AND RESULTS REPORT (IDA-36510)  
 Banco Mundial 2007



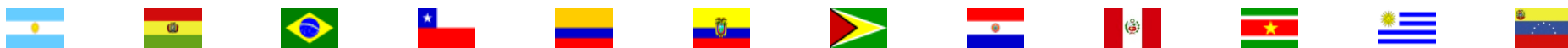
# INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA

## OSCE – UNECE 1

### Metodología TTFSE Resultados

- Una vez establecidos los indicadores fueron aceptados.
- Al inicio hubo resistencia por parte de los organismos de control por sentir que se estaba violando la seguridad nacional, sentían como una intromisión en las operaciones y los que no estaban financiados por el Banco Mundial sentían que no tenían porque unirse a la medición.
- Los principales problemas detectados fueron:
  - La noción de indicadores globales para el desempeño de todos los pasos de frontera estaba en contradicción con el habito generalizado de culpar a otras agencias por las demoras.
  - Todos los organismos de control eran opuestos a controlar los tiempos de colas. Argumentaban que muchas demoras eran debidas a ineficiencias del sector privado.
  - Se sentía un resentimiento por el hecho de que un tercero les estaba imponiendo un control.

Fuente: “*Handbook of Best Practices at Border Crossings – A Trade and Transport Facilitation Perspective*” 2012, OSCE -UNECE  
1. *Organization for Security and Co-operation in Europe OSCE, United Nations Economic Commission for Europe UNECE*



# INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA

## OSCE – UNECE 1

### Propuesta de estandarización indicadores del documento, resultado del análisis

- Aunque cada categoría de indicadores provee múltiples resultados, estos deben responder a un propósito principal.
- Se proponen cuatro (4) categorías de indicadores:
  - Indicadores de tiempo
  - Indicadores de facilitación
  - Indicadores de procesos
  - Indicadores de efectividad

Fuente: *“Handbook of Best Practices at Border Crossings – A Trade and Transport Facilitation Perspective”* 2012, OSCE -UNECE

1. Organization for Security and Co-operation in Europe OSCE, United Nations Economic Commission for Europe UNECE



# INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA OSCE – UNECE <sup>1</sup>

## 1. Indicadores de Tiempo

- Muestran el tiempo promedio, máximo y mínimo en el trámite en los pasos de frontera.
- Se pueden agregar y desagregar en diferentes etapas del proceso de control, así como tiempos de espera.
- Cuando están bien diseñados proveen información útil para los organismos y para el sector privado

### Uso:

- Muestra la evolución de los tiempos de espera y de procesos.
- Permite evaluar las mejoras en la infraestructura y el funcionamiento de pasos de frontera .
- Se puede analizar el funcionamiento en horas pico y valle.

### Uso combinado:

- Con indicadores de facilitación permite analizar y validar resultados
- Con indicadores de procesos evaluar el impacto de modificaciones de procesos
- Con indicadores de efectividad hacer *Benchmark* de un paso en particular

Fuente: “*Handbook of Best Practices at Border Crossings – A Trade and Transport Facilitation Perspective*” 2012, OSCE -UNECE  
1. Organization for Security and Co-operation in Europe OSCE, United Nations Economic Commission for Europe UNECE



# INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA OSCE – UNECE <sup>1</sup>

## 2. Indicadores de Facilitación

- Se focalizan en las formalidades (licencias, permisos) y sus costos asociados
- Son buenos para medir la incidencia de la revisión y simplificación de trámites desde la oficina, pero no midiendo el tiempo real en campo.
- Son costosos de recolectar y no puede usarse de manera diaria o mensual
- Se basan en información de usuarios y pueden no ser consistentes con el desempeño de la administración.

### Uso:

- Ranking internacional
- Presionar a los organismos
- Disminución de la corrupción

### Uso combinado:

- Con indicadores cuantitativos para validarlos
- Con indicadores de procesos para validarlos y comentarlos

Fuente: “*Handbook of Best Practices at Border Crossings – A Trade and Transport Facilitation Perspective*” 2012, OSCE -UNECE  
1. Organization for Security and Co-operation in Europe OSCE, United Nations Economic Commission for Europe UNECE





# INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA

## OSCE – UNECE <sup>1</sup>

### 3. Indicadores de Procesos

- Normalmente se usan en Aduanas, adicionalmente identifican los procesos no aduaneros.
- Se analizan detalladamente los procesos aduaneros, con sus entradas y salidas, y procesos sucesivos.

#### Uso:

- Revisar procesos
- Identificar posibilidades de consolidar procesos y chequeos de aduanas y no aduanas.

#### Uso combinado:

- Manual de Benchmarking de la Organización Mundial de Aduanas
- Analizar desde la perspectiva de aduanas, la estadística obtenida con los indicadores

Fuente: “*Handbook of Best Practices at Border Crossings – A Trade and Transport Facilitation Perspective*” 2012, OSCE -UNECE  
1. Organization for Security and Co-operation in Europe OSCE, United Nations Economic Commission for Europe UNECE



# INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA OSCE – UNECE <sup>1</sup>

## 4. Indicadores de Efectividad

- Cubre una gama muy amplia de estadísticas disponibles a nivel nacional, regional o local, y calcular tasas que pueden ser comparadas con otros pasos de frontera o en el tiempo.
- El mas usado es el de resultados de los ingresos y cumplimiento de metas, pero se usan muchos mas combinados con costo efectividad.
- Son fácilmente recolectados y puede hacerse periódicamente.

### Uso:

- Medir costo efectividad
- Evaluar tareas prácticas mediante la combinación de tasas
- *Benchmarking*

### Uso combinado:

- Con indicadores cuantitativos para extrapolar operaciones en campo
- Con indicadores de facilitación

Fuente: “*Handbook of Best Practices at Border Crossings – A Trade and Transport Facilitation Perspective*” 2012, OSCE -UNECE  
1. *Organization for Security and Co-operation in Europe OSCE, United Nations Economic Commission for Europe UNECE*



# INDICADORES DE GESTIÓN DE TRANSPORTE BID

Estudio contratado por el BID para establecer indicadores de gestión de transporte.

Hizo un repaso de mejores prácticas para la escogencia de indicadores de Gestión del Sector Transporte, sugiere:

- **Valoración:** Relacionado con el transporte y la política de inversión u otras medidas de toma de decisiones.
- **Simple:** Comprensibles para las personas encargadas de tomar decisiones, para los empleados y público en general. La información tiene que estar disponible de forma clara y el método de presentación no debe ser excesivamente complejo.
- **Significativo:** Refleja los aspectos más importantes de desempeño.
- **Práctico:** Orientado hacia los resultados.
- **Realístico:** Que no requieran de esfuerzos excesivos en recopilar.
- **Función de Tiempo:** Que los indicadores puedan cambiar y medir dentro de un tiempo razonable

Fuente: “Desarrollo de una metodología para estimar indicadores del sector Transporte” Cambridge Systematics, el Instituto de Transporte de Texas (TTI por sus siglas en inglés), Sigma, y ACYA, para el BID, Marzo 2012



# INDICADORES DE GESTIÓN DE TRANSPORTE PROPUESTA BID

Plantean tres niveles de indicadores:

**Nivel 1:** Cumplen con dos criterios básicos:

- el indicador es útil para el BID y la medida utilizada tiene una definición estándar
- la medida es actualmente aplicada en la mayoría de los países latinoamericanos y los datos para su estimación generalmente se encuentran disponibles.

**Nivel 2:** Serían muy útiles para el BID, pero tienen alguna de las siguientes limitaciones:

- actualmente los datos solamente son recolectados o están disponibles en un número limitado de países;
- la medida no se utiliza de manera consistente en todos los países.

**Nivel 3:** Serían muy útiles para el BID, pero actualmente solamente son factibles en los países latinoamericanos con las instituciones más desarrolladas debido a:

- los datos requeridos y/o
- al nivel de análisis requerido para su estimación; y/o
- las características del sistema de transporte de los países que las utilizan.

Fuente: “Desarrollo de una metodología para estimar indicadores del sector Transporte”  
Cambridge Systematics, el Instituto de Transporte de Texas (TTI por sus siglas en inglés), Sigma,  
y ACYA, para el BID, Marzo 2012



# ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA LA FORMULACION DE LOS 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 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, diferentes tipos de indicadores siguiendo el esquema planteado para el BID, con dos niveles de medición acorde con el tipo de paso de frontera.



# PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA DE SURAMERICA

Se proponen indicadores cualitativos asociados a los estándares definidos y otros relacionados con el desempeño del paso de frontera, acorde con los sugeridos por el OSCE /UNECE.

Los indicadores se agruparían en dos bloques:

- 1. Indicadores Regionales - nivel 1.** Se refiere a los propuestos para analizar a nivel general la situación de los pasos de frontera en Suramérica. Son variables cualitativas y fáciles de estimar.
- 2. Indicadores de paso de frontera, nivel 2.** Se proponen para conocer el desempeño de pasos de frontera y medir los cambios donde se lleven a cabo mejoras.



# PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA DE SURAMERICA

**1. INDICADORES REGIONALES Nivel 1:** se refiere a los requerimientos básicos de un paso de frontera y la información es cualitativa, lo cual permite una fácil cuantificación

ASPECTO	ESTADO			CALIFICACION	
	bueno	regular	malo	cumple	no cumple
<b>1 RED VIAL</b>					
Estado de las vías y nivel de servicio					
Tráfico internacional no genera conflicto en la población					
Actividades de la población no obstaculizan o dificultan el flujo de los vehículos que cruzan por el paso de frontera					
<b>2. INFRAESTRUCTURA</b>					
Servicios a los usuarios de carga					
Servicios a los pasajeros					
Vías internas bien canalizadas (para todos los usuarios) y estacionamientos suficientes					
Infraestructura suficiente y en buen estado					
Cuenta con cerramiento exterior/ no personas ajenas al control en las instalaciones					
Viviendas para funcionarios (en caso de requerirse)					
<b>3. ASPECTOS INFORMÁTICOS Y EQUIPOS</b>					
Sistemas informáticos integrados					
Equipos de control adecuados					
<b>3. ASPECTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS</b>					
Control binacional integrado					
Administración del centro y control de gestión					
<b>4. PASO DE FRONTERA Y ENTORNO</b>					
Existe coordinación de las actividades del paso de frontera con las autoridades locales					





# PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA DE SURAMERICA

**INDICADORES DE PASO DE FRONTERA - Nivel 2** (mas detallado, con información cualitativa).

Se proponen tres tipos de indicadores, que tienen en cuenta las recomendaciones del documento de la OSCE-UNECE:

## **1. Indicadores de tiempo:**

Se refieren al tiempo que toman los controles en los pasos de frontera incluyendo todos los tiempos muertos, de cola, entre otros, y su costo para los usuarios.

## **2. Indicadores de facilitación:**

Miden la percepción de los usuarios con relación al servicio que reciben en los pasos de frontera. Son útiles para comparar pasos de frontera entre si.

## **3. Indicadores de procesos:**

Se refieren al cómo se realizan los procesos, si son integrados, qué tipo de integración presentan, entre otros.



## PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA DE SURAMERICA

INDICADOR	UTILIDAD	DESCRIPCION	FORMA DE MEDIR	PERIODICIDAD
<b>1. TIEMPO</b>				
<b>1.1 Tiempo global</b>	Permite evaluar mejoras en el funcionamiento del paso e identificar horas pico,	Tiempo que transcurre entre la llegada al país de salida y la salida al finalizar el proceso en el país de entrada.	Se toma la hora de llegada, mediante sistemas manuales o automáticos, y se confronta con la hora de salida.	Esta información puede ser recolectada permanente si se hace de manera automática, permitiendo obtener promedios diarios, mensuales, horas pico y otras análisis. O si es manual, se pueden tomar muestras aleatorias.
<b>1.2 Tiempos específicos</b>	Permite identificar cuellos de botella por organismo de control.	Tiempo de control en cada organismo: aduanas, migraciones, control fitosanitario, y otros.	Mediante estadísticas de los organismos de control, sistemas manuales o automáticos.	Acorde con sistemas de cada organismo de control, puede ser permanente o esporádico.



## PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA DE SURAMERICA

INDICADOR	UTILIDAD	DESCRIPCION	FORMA DE MEDIR	PERIODICIDAD
<b>2. FACILITACION</b>				
<b>2.1 Calidad del servicio para pasajeros</b>				
<b>2.1 Calidad del servicio para carga</b>	Permite evaluar las mejoras en facilitación de los trámites, calidad del servicio e identificar temas a mejorar.	Se mide cualitativamente la calidad como: buena, regular o mala, teniendo en cuenta factores como: facilidad para hacer los trámites, calidad de la atención, corrupción y demás factores que midan los usuarios.	Mediante encuestas a los usuarios.	Dado que se trata de una encuesta, se recomienda una vez al año.



## PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PASOS DE FRONTERA DE SURAMERICA

INDICADOR	UTILIDAD	DESCRIPCION	FORMA DE MEDIR	PERIODICIDAD
<b>3. PROCESOS</b>				
<b>3.1 Integración binacional de controles</b>	Evaluar el nivel de integración de controles	<p>Se analiza el grado de integración de controles al interior de un país y de éste con su vecino. e mide el grado de integración en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aduana – aduana total – parcial - nada</li> <li>Migraciones – Migraciones total – parcial - nada</li> <li>Fitosanitarios – Fitosanitarios total – parcial - nada</li> </ul> <p>Al interior de un país:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>entre organismos de control: total – parcial – nada</li> </ul>	Mediante información suministrada por los organismos de control	Anual
<b>3.2 Procedimientos de control por organismo</b>	Permite revisar los procedimientos de los organismos de control para proponer mejoras	Se analizan los procedimientos de cada organismo, identificando entradas y salidas, requerimientos, procesos sucesivos.	Mediante información suministrada por los organismos de control	Dada su complejidad, se recomienda cada 2 años



# 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.



## CONCLUSIONES

- Esta propuesta de estándares e indicadores será complementada con los aportes recibidos en este taller y está previsto que se revisará y aprobará en una reunión del Grupo Técnico Ejecutivo GTE, tal como fue definido en el 2011.
- Su implementación se hará acorde con lo establecido por COSIPLAN/IIRSA a nivel regional, y lo que definan cada par de países para pasos de frontera en particular.



**MUCHAS GRACIAS**

**[hildamariag@gmail.com](mailto:hildamariag@gmail.com)**