



# Informe de seguimiento programas y proyectos Abril - junio 2020

**Dirección General de Aduanas**  
**Ministerio de Hacienda**

Gerencia de Planificación y Análisis Económico  
Departamento Formulación, Monitoreo y Evaluación de  
Planes, Programas y Proyectos

## Proyecto Atención al Contribuyente

---

### 1. Alcance Proyecto

Mejora de atención al usuario interno y externo de la DGA

Contribuir con el proceso de transformación de la DGA, en una aduana moderna y eficiente; un modelo de excelencia en el servicio.

Este proyecto incluye:

- Mejora y optimización en la calidad de los servicios, modernizando los sistemas y procesos actuales.
- Sistema de calidad en la gestión que garantice el cumplimiento de los tiempos de respuestas.
- Introducción de metodologías de mejoras continuas, estableciendo nuevos canales de atención orientados al servicio.
- Estandarización de la calidad en el servicio, homologando la metodología de atención.
- Asegurar la ejecución de acciones que promuevan una cultura organizacional, basada en la excelencia en el servicio.

### 2. Presupuesto

RD\$4MM, este monto solo será utilizado para la remodelación del lobby.

En proceso de licitación

### 3. Presupuesto ejecutado

RD\$3,542,227.42



### 4. Actividades completadas

Implementación Sistema Atención al Contribuyente en enero 2019, este sistema permite dar seguimiento a las comunicaciones que entran a la institución. Trabajos de remodelación del lobby y oficinas de servicio primera planta completados.

### 5. Actividades pendientes

Digitalización formularios de servicio (Dic 2020)

## Proyecto Plan de Carrera

---

### 1. Alcance

Apoyar el fortalecimiento institucional de la Dirección General de Aduanas requiere contar con colaboradores de alto desempeño, motivados y enfocados en alcanzar los objetivos de la institución.

El Plan de Carrera implica diseñar rutas de aprendizaje para los puestos claves, que nos permita dinamizar los procesos de búsqueda de talento para puestos críticos o de mayor complejidad, pudiendo colocar personal interno en dichos cargos, ya que además de tener el “*know how*”, conocen la cultura de la institución y su dinámica; además, nos ayuda a evitar la fuga de talentos y a garantizar los sucesores de los puestos críticos.

Plan de carrera es la reestructuración de la gestión de recursos humanos e incluye:

- Diseño e implementación de modelo de competencias
- Manual de descripciones y perfiles de puestos
- Valoración de Puestos
- Diseño e implementación de un Sistema de Evaluación del Desempeño
- Actualización de políticas y Procedimientos de Recursos Humanos
- Elaboración de programas de desarrollo
- Definición de áreas y puestos críticos
- Definición de los empleados con alto potencial
- Diseño de rutas de carrera
- Creación de comité de carrera y monitoreo
- Plan de sucesión

Este proyecto se realizará en diferentes fases distribuidas entre 2018 y 2021.

### 2. Presupuesto

RD\$1,428,000.



### 3. Presupuesto ejecutado

1,000,000.00

### 4. Actividades

- Levantamientos de descripciones y perfiles de puestos.

RESUMEN	TOTALES
Levantados y validados	522
Levantados y pendientes a validar	51
Pendiente levantar (puestos de áreas abiertas)	6
<b>Total levantados:</b>	<b>573</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>98%</b>
<b>Total pendientes a levantar</b>	<b>6</b>

- Manual de Políticas y Procedimientos:  
Ya ha sido conformado el manual de políticas y procedimientos de RRHH. El mismo ha sido por la alta dirección.
- Valoración de Puestos:  
Queda fuera del alcance del proyecto debido que hay acciones que no se podrán realizar.
- Evaluación del desempeño  
El ministerio de Administración Pública (MAP) no nos mide por entrenamientos impartidos, sino por acuerdos de desempeño redactados. En ese sentido, nos comprometimos en enviar 500 acuerdos al 15 de marzo y sobrepasamos esa meta. Estaremos retomando los entrenamientos el siguiente año 2021 en un piloto junto al MAP. A la fecha se han realizado 2301 acuerdos de desempeño. Personal entrenado a la fecha 589.
- Diseño e implementación de modelo de competencias  
Su implementación va un 100 %.
- Implementación plan de carrera (dic 2020)  
Queda fuera del alcance del proyecto debido que hay acciones que no se podrán realizar.
- Implementación plan de sucesión (2020)  
Queda fuera del alcance del proyecto debido que hay acciones que no se podrán realizar.



## Proyecto Aduanas Móvil

---

### 1. Alcance

Con la aplicación Aduanas Móvil los aforadores podrán introducir los cambios hallados durante la inspección física de las declaraciones en el momento en que ocurra el aforo, les permitirá visualizar los documentos adjuntos y tomar fotos de la carga inspeccionada de ser necesario.

En cuanto a la recepción de la carga, permitirá hacer la búsqueda por número de solicitud y por carta de ruta, validará que las solicitudes de traslados estén en estado de Transporte y se podrá decepcionar carga de forma parcial.

### 2. Presupuesto

6,190,091.20

### 3. Presupuesto ejecutado

5,158,409.33.

### 4. Actividades completadas

- Definición de requisitos
- Diseño
- Preparación de ambientes
- Desarrollo

### 5. Actividades en proceso

- Pruebas de Integración Desarrollo/Solvex
- Configuraciones y parámetros (Matriz de Perfiles)
- Preparación de dispositivos móviles
- Evaluación de redes conexiones wifi
- Implementación y Pruebas Calidad DGA - QATI
- UAT - Certificación del Usuario
- Entrenamiento de los Usuarios DGA App Móvil
- Implementación en producción
- Despliegue App móvil y central
- Políticas y Procedimientos
- Manuales



- Entrenamiento
  - Piloto Administraciones, AT, y ZF
  - Implementación en Administraciones, AT y ZF
  - Post producción
- \*fechas a determinar



## Proyecto Figura del Exportador Autorizado

---

### 1. Alcance

Creación de protocolo, procedimientos, lineamientos y desarrollo tecnológico a través de los cuales se establecerá el código del exportador autorizado, mediante el cual la autoridad aduanera dominicana autorizará a las empresas exportadoras a extender la prueba de origen de su mercancía a una declaración en factura o en cualquier documento comercial de exportación, independientemente del valor de los productos de que se trate.

### 2. Presupuesto

N/A

### 3. Actividades Completadas

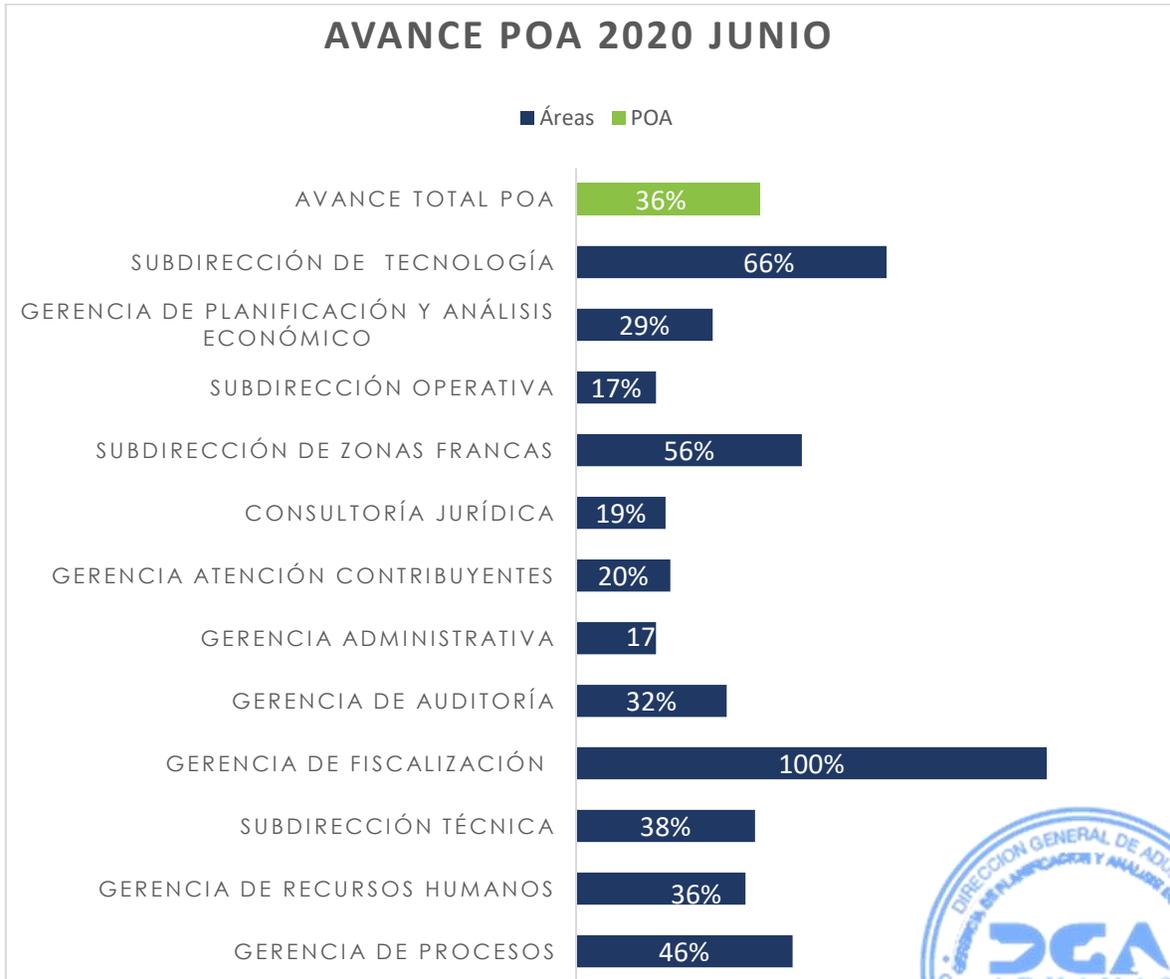
**Proyecto implementado 100% Sept 2018**

**Figura del Exportador Autorizado 100%**

- Documentación 100%
- Proceso Figura Exportador Autorizado 100%
- Lanzamiento y Campaña de Difusión 100%

- Actualmente la Dirección General de Aduanas no posee proyectos con códigos SNIP.

La DGA identificó 161 iniciativas para su POA 2020, iniciativas que aportan a su estrategia 2017-2021 .



**Nota: El 0% indica iniciativas sin iniciar, ya que su fecha de inicio es más adelante.**



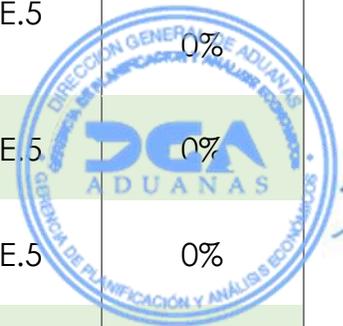
## Iniciativas POA 2020



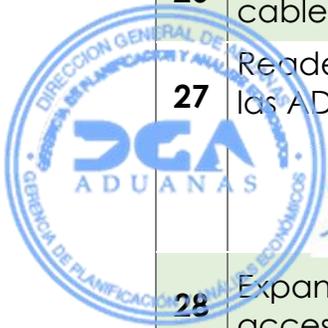
Actualmente este es el avance de las iniciativas en el periodo enero -marzo 2020. Por motivos como la pandemia COVID-2019 se han visto en retraso en inicio o continuación de la mayoría de dichas iniciativas.

	Iniciativas	Responsable	Objetivo Estratégico	% Ejecutado
1	Plan de Regularización con declaraciones abiertas con balance pendiente	Subdirección Operativa	OE.2	9%
2	Fortalecimiento de las Aduanas Terrestre Fronteriza. Fase II	Subdirección Operativa	OE.1	14%
3	Plan de Recuperación de las Declaraciones bajo el régimen de Intención Temporal sin Transformación con Balances Pendientes.	Subdirección Operativa	OE.1	50%
4	Sistematización de todo el proceso de operaciones logísticas	Subdirección Operativa	OE.1	0%
5	Eficientizar el proceso de obtención de informaciones provenientes de las bases de datos de SIGA	Auditoría Interna	OE.5	26%
6	Impartir Taller de Servicios Aduaneros en el Comercio Exterior.	Sub-Dirección de Zonas Francas	OE.4	75%
7	Creación de Plantillas para recopilación de operaciones diarias en Parques y Zonas Francas Especiales.	Sub-Dirección de Zonas Francas	OE.3	80%
8	Actualizar declaraciones de entregas provisionales y la aplicación de la disposición de exoneración de las leyes 8-90, 56-07, 28-01.	Sub-Dirección de Zonas Francas	OE.3	40%
9	Actualizar base de datos de parques y empresas de Zonas Francas en la DGA-SIGA	Sub-Dirección de Zonas Francas	OE.3	40%

10	Estandarización pago de Horas Extras a los Aforadores de Zonas Francas.	Sub-Dirección de Zonas Francas	OE.3	30%
11	Fortalecer supervisiones de VML en ZFE.	Sub-Dirección de Zonas Francas	OE.2	40%
12	Formalizar Protocolo Depuración Solicitudes Licencias ZFC con el Dpto. Inteligencia y el Dpto. Jurídico	Sub-Dirección de Zonas Francas	OE.3	30%
13	Instalación y puesta en Marcha Nuevas Máquinas Rayos X en Aeropuertos	Sub-Dirección de Tecnología	OE.5	71%
14	Instalación y puesta en Marcha de Máquinas de Rayos X en Puntos Fronterizos	Sub-Dirección de Tecnología	OE.5	97%
15	Instalación de sistema de escáneres para vehículos en Puntos Fronterizos y Administraciones de Puertos	Sub-Dirección de Tecnología	OE.5	52%
16	Instalación de Detectores de Metales en Puntos Fronterizos y Administraciones de Puertos	Sub-Dirección de Tecnología	OE.5	24%
17	Hardening de usuarios	Sub-Dirección de Tecnología	OE.3	0%
18	Incremento memoria Infraestructura Servidores	Sub-Dirección de Tecnología	OE.3	0%
19	Symantec EDR - Threat Hunting	Sub-Dirección de Tecnología	OE.5	0%
20	Herramienta para SDLC y escaneo de vulnerabilidades	Sub-Dirección de Tecnología	OE.5	0%
21	Prueba de Penetración	Sub-Dirección de Tecnología	OE.5	0%
22	Sistema energía auxiliar administraciones	Sub-Dirección de Tecnología	OE.3	0%
23	Sistema tierra y pararrayos Administraciones	Sub-Dirección de Tecnología	OE.3	0%



24	Actualización del BackBone (CORE) de la Red	Sub-Dirección de Tecnología	OE.3	0%
25	Sustitución de Switches de Usuarios de las Administraciones	Sub-Dirección de Tecnología	OE.3	0%
26	Rediseño de infraestructura de cableado (IDF) - SEDE	Sub-Dirección de Tecnología	OE.3	0%
27	Readecuación de Cableado de las ADM (Fase 2)	Sub-Dirección de Tecnología	OE.3	0%
28	Expansión sistemas controles de acceso	Sub-Dirección de Tecnología	OE.5	0%
29	Expansión y reordenamiento sistemas de videovigilancia (CCTV)	Sub-Dirección de Tecnología	OE.5	0%
30	Reestructuración datacenter	Sub-Dirección de Tecnología	OE.3	0%
31	Implementación de Data Warehouse	Sub-Dirección de Tecnología	OE.3	0%
32	Fortalecimiento Infraestructura QLIK	Sub-Dirección de Tecnología	OE.3	0%
33	Redistribución de Filegroups en Base de Datos	Sub-Dirección de Tecnología	OE.3	0%
34	Alta disponibilidad en base de datos No SIGA	Sub-Dirección de Tecnología	OE.3	0%
35	Implementación de WIFI en las Administraciones Principales	Sub-Dirección de Tecnología	OE.3	0%
36	Implementación de un Network Configuration Manager (NCM)	Sub-Dirección de Tecnología	OE.3	0%
37	Implementación de un Internet Protocol Address Management (IPAM)	Sub-Dirección de Tecnología	OE.3	0%



38	Upgrade de Enlaces de Datos (Administraciones)	Sub-Dirección de Tecnología	OE.3	0%
39	Implementación de nuevas rutas alternas para el transporte del personal.	Gerencia Administrativa	OE.3	100%
40	Reparaciones menores antedespacho y cocina del Director General de Aduanas	Gerencia Administrativa	OE.3	0%
41	Mantenimiento general de la edificación SEDE Central (pintura y fachada)	Gerencia Administrativa	OE.3	90%
42	Cambio de Luces LED en la Sede Central y Administraciones	Gerencia Administrativa	OE.5	0%
43	Cambio de Sistema de Climatización en Administración de San Pedro de Macorís	Gerencia Administrativa	OE.4	0%
44	Renovación del sistema de climatización del Muelle de Santo Domingo	Gerencia Administrativa	OE.4	0%
45	Instalación de Planta Eléctrica para la Administración de Azua	Gerencia Administrativa	OE.4	0%
46	Renovación del sistema de climatización de la administración de Caucedo	Gerencia Administrativa	OE.4	0%
47	Diseño y construcción de parqueo elevado, en estructura metálica sobre terreno parqueo Laboratorio de la DGA.	Gerencia Administrativa	OE.3	0%
48	Renovación del sistema de climatización del Muelle de Santo Domingo	Gerencia Administrativa	OE.4	0%
49	Suministro e Instalación de Unidades de Aire en en Elías Piña	Gerencia Administrativa	OE.4	0%
50	Suministro e Instalación de Unidades de Aire en Haina Oriental	Gerencia Administrativa	OE.4	0%
51	Instalación de Planta Eléctrica para la Administración de Pedernales	Gerencia Administrativa	OE.4	0%



52	Suministro e Instalación de Panel de Transferencia Planta de 750kw Club	Gerencia Administrativa	OE.4	0%
53	Suministro e Instalación Inyectores y Extractores de Aire para el Almacén de Subastas	Gerencia Administrativa	OE.4	100%
54	Arreglo de la matriz y distribución eléctrica en la administración de San Pedro de Macorís	Gerencia Administrativa	OE.4	0%
55	Instalación de transformadores para la administración de Jimani y Pedernales	Gerencia Administrativa	OE.4	0%
56	Presentar a la Gerencia de Procesos el Manual de la Gerencia para su validación	Gerencia Fiscalización	OE.3	99%
57	Programa de formación y desarrollo para personal flotante de las administraciones.	Gerencia Recursos Humanos	OE.3	36%
58	Programa Capacitación Virtual	Gerencia Recursos Humanos	OE.3	56%
59	Programa Jóvenes Talentos DGA	Gerencia Recursos Humanos	OE.3	68%
60	Programa de Facilitadores Internos	Gerencia Recursos Humanos	OE.3	25%
61	Programa de Maestría en Gestión Aduanera y Comercio	Gerencia Recursos Humanos	OE.3	83%
62	Programa de Capacitación y esquematizado por Puestos	Gerencia Recursos Humanos	OE.3	70%
63	Actualización del esquema de inducción del personal mediante videos	Gerencia Recursos Humanos	OE.3	33%
64	Evaluación del Desempeño de Personal en Periodo de Prueba	Gerencia Recursos Humanos	OE.4	8%
65	Diseño y Revisión Herramienta de Evaluación (Multiplicity)	Gerencia Recursos Humanos	OE.3	83%



66	Aplicación a vacantes a través de la WEB	Gerencia Recursos Humanos	OE.3	6%
67	Concurso de Reclutamiento Externo para cumplir con exigencias del MAP	Gerencia Recursos Humanos	OE.3	0%
68	Entrega de Carta Compromiso a colaboradores de nuevo ingreso en el proceso de Inducción	Gerencia Recursos Humanos	OE.3	100%
69	Actualización del Reglamento Interno de RRHH	Gerencia Recursos Humanos	OE.3	30%
70	Implementación del Sistema de Incentivos en las áreas de Despacho de las administraciones Haina Oriental, Caucedo, Santo Domingo y AILA Carga -Implementación de un sistema de medición para el área de Fiscalización	Gerencia Recursos Humanos	OE.2	56%
71	Aumento de seguro de vida	Gerencia Recursos Humanos	OE.3	22%
72	Actualización segmentación de importadores	Gerencia Planificación y Análisis Económico	OE.4	100%
73	Segmentación de exportadores	Gerencia Planificación y Análisis Económico	OE.4	10%
74	Transferencia de Conocimiento Qlik	Gerencia Planificación y Análisis Económico	OE.3	0%
75	Artículo sobre tasa efectiva de tributación	Gerencia Planificación y Análisis Económico	OE.2	10%
76	Redactar informe de tiempo de despacho	Gerencia Planificación y	OE.1	100%



		Análisis Económico		
77	Artículo sobre la incidencia del tipo de cambio en las recaudaciones de la DGA	Gerencia Planificación y Análisis Económico	OE.2	0%
78	Aplicación que permita visualizar las variaciones porcentuales de las variables que inciden en las recaudaciones	Gerencia Planificación y Análisis Económico	OE.2	0%
79	Modelo para clasificación de riesgo de los importadores	Gerencia Planificación y Análisis Económico	OE.5	0%
80	Automatización de los tabulados y gráficos de los distintos informes	Gerencia Planificación y Análisis Económico	OE.3	40%
81	Redactar metodología de cada uno de los entregables de la Unidad de Análisis Económicos	Gerencia Planificación y Análisis Económico	OE.3	0%
82	Proyecto de fortalecimiento y estandarización de los procesos de gestión estratégica y proyectos	Gerencia Planificación y Análisis Económico	OE.3	95%
83	Perfiles - Descripción estadística y económica detallada de los principales productos importados por total de ingresos. Estadísticas por sector económico.	Gerencia Planificación y Análisis Económico	OE.2	0%
84	Logística de Transporte - Comprender la importancia de la logística y el transporte en el comercio internacional de mercancías	Gerencia Planificación y Análisis Económico	OE.3	20%
85	Cambiar el Gas Refrigerante de los equipos refrigeradores	Subdirección Técnica	OE.3	100%
86	Eliminación de un 50% de las compras de botellitas de Agua y adquisición de bebederos.	Subdirección Técnica	OE.3	54%



87	Implementación del Sistema de Gestión Ambiental, Norma ISO 14001	Subdirección Técnica	OE.3	91%
88	Firmar un acuerdo de reconocimiento entre el programa OEA de la República Dominicana y el Programa OEA de México	Subdirección Técnica	OE.1	85%
89	Talleres de Formación Técnica a las empresas OEA	Subdirección Técnica	OE.1	30%
90	Difusión y capacitación en nueva versión de Requisitos Mínimos de Seguridad OEA	Subdirección Técnica	OE.1	0%
91	ARM Regional	Subdirección Técnica	OE.1	30%
92	Taller de Formación en Requisitos y Auditorías OEA para Pequeñas y Medianas Empresas	Subdirección Técnica	OE.1	30%
93	Estadísticas de Comportamiento en cumplimiento de tributos de las empresas OEA	Subdirección Técnica	OE.1	30%
94	Propuesta para cobro de solicitudes de códigos arancelarios	Subdirección Técnica	OE.2	0%
95	Propuesta de consultas online de todas las Resoluciones y decisiones por clasificación arancelaria emitidas por el Depto. Técnico Deliberativo	Subdirección Técnica	OE.1	0%
96	Revisión y creación de tarifas por servicios	Subdirección Técnica	OE.2	1%
97	No recibir en trámite y correspondencia los expedientes físicos que corresponden por Ventanilla Unica (VUCE)	Subdirección Técnica	OE.2	0%
98	Registro automático de los resultados de ponderación de valor FOB	Subdirección Técnica	OE.2	2%
99	Manual de procedimientos para capacitaciones en el exterior	Subdirección Técnica	OE.1	100%



100	Estudio de las nuevas posibilidades de negociación de acuerdos de cooperación y asistencia mutua	Subdirección Técnica	OE.1	12%
101	Fomento de la capacitación en línea del personal de la DGA	Subdirección Técnica	OE.3	12%
102	Firma de Acuerdo entre la Aduana de RD y la Aduana de Japón	Subdirección Técnica	OE.1	27%
103	Cooperación Técnica Nacional e Internacional	Subdirección Técnica	OE.1	29%
104	Capacitaciones Internacionales	Subdirección Técnica	OE.3	0%
105	Implementación del Exportador Registrado en el Sistema de Registro de Exportadores ( Sistema REX) para preferencias arancelarias bajo el Sistema Generalizado de Preferencias (SGP)	Subdirección Técnica	OE.4	52%
106	Implementación de las recomendaciones de Enmienda realizadas por el Comité del Sistema Armonizado (CSA) de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) al Arancel de Aduanas de la R.D.	Subdirección Técnica	OE.1	0%
107	Asistencia técnica sobre clasificación arancelarias de mercancías a los usuarios, tanto internos como externos, a través del buzón consultaarancelaria@dga.gov.do	Subdirección Técnica	OE.1	33%
108	Elaborar y socializar capsulas informativas sobre clasificación de productos de interés (Cápsulas arancelarias) con el personal de la DGA	Subdirección Técnica	OE.3	0%
109	Análisis comparativo de la Ley núm. 41-08, sobre Función	Consultoría Jurídica	OE.3	0%



	Pública con el Reglamento de Recursos Humanos.			
110	Acuerdo con la Cámara de Comercio	Consultoría Jurídica	OE.2	0%
111	Revisar las Normas de aplicación de la Dirección General de Aduana	Consultoría Jurídica	OE.4	21%
112	Creación de un proceso (sistema) para que sean enviados a la Unidad de Litigios los hallazgos o ilícitos determinados por las áreas operativas, para demandar a los infractores ante los Tribunales competentes.	Consultoría Jurídica	OE.3	23%
113	Creación de coloquios jurídicos.	Consultoría Jurídica	OE.4	45%
114	Despliegue del mapa de procesos	Gerencia de Procesos	OE.3	100%
115	Elaborar el manual continuidad del negocio / contingencia	Gerencia de Procesos	OE.3	25%
116	Aprobación procedimientos de la institución	Gerencia de Procesos	OE.3	42%
117	Continuidad del glosario para consulta en elaboración de procedimientos	Gerencia de Procesos	OE.3	100%
118	Revisión de documentos aprobados (V.02)	Gerencia de Procesos	OE.3	44%
119	Carta Compromisos DGA	Gerencia de Procesos	OE.3	60%
120	Plan de Mejora CAF 2020	Gerencia de Procesos	OE.3	99%
121	Seguimiento Plan de Mejora CAF 2020	Gerencia de Procesos	OE.3	31%



122	Encuesta SERVQUAL	Gerencia de Procesos	OE.3	0%
123	Monitoreo Indicadores de Servicios	Gerencia de Procesos	OE.3	18%
124	Metodología de Encuesta de Servicios	Gerencia de Procesos	OE.3	0%
125	Gestión del Cambio Cultural hacia la Calidad	Gerencia de Procesos	OE.3	82%
126	Postulación Premio a la Calidad DGA	Gerencia de Procesos	OE.3	0%
127	Manual de Calidad	Gerencia de Procesos	OE.3	27%
128	Encuestas de satisfacción	Gerencia de Grandes Contribuyentes	OE.4	0%
129	Programación talleres de capacitación, para promover una cultura de cumplimiento.	Gerencia de Grandes Contribuyentes	OE.2	37%
130	Desarrollar un plan de comunicación interna con las áreas de soporte.	Gerencia de Grandes Contribuyentes	OE.4	0%



**Solangie Carbonell**

**Gerente de Planificación y Análisis Económico**

Gerencia de Planificación y Análisis Económico

Departamento Formulación, Monitoreo y Evaluación de

Planes, Programas y Proyectos

