



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

—
AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DEA
ADUANAS

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DEA
ADUANAS

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria institucional 2022

| | |
|--|-----|
| I. RESUMEN EJECUTIVO | 4 |
| II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL | 12 |
| III. RESULTADOS MISIONALES | 18 |
| IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO | 35 |
| V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL . | 97 |
| VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO | 101 |
| VII. ANEXOS | 103 |

I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria institucional 2022

Durante el 2022, en la Dirección General de Aduanas (DGA) se desarrollaron acciones que buscan una modernización integral de la institución, optimizando los tiempos de respuestas hacia nuestros contribuyentes y reflejando efectivamente un clima favorable para las empresas del país, asegurando así que la institución continúe siendo eficiente, lo que a su vez nos destaca como país y nos hace atractivos como región para la inversión extranjera. Esto así ya que la manera en que Aduanas se ocupa del control del movimiento de bienes transfronterizos impacta en la economía y el comercio mundial.

Es por esto que, en la DGA, permanecemos enfocados en impulsar y liderar el comercio lícito de la República Dominicana, asegurando la facilitación, seguridad, institucionalidad, estandarización, eficiencia e innovación a fin de proteger la sociedad mediante la implementación de una gestión integral de riesgo en todos los procesos aduaneros. Además, con el propósito de convertirnos en una Aduanas moderna, estamos focalizados en el desarrollo de un sistema de gestión administrativa eficiente, una normativa adecuada y un equipo humano capaz e íntegro. Todo esto orientado en aplicar procesos simplificados y uniformes mediante la innovación y la tecnología.

Durante el año 2022 la DGA ha mostrado importantes avances como resultado de la implementación de acciones alineadas a los objetivos mencionados anteriormente, impactando directamente en la agilidad de los procesos con la meta de convertirnos en un *Hub* logístico de



clase mundial. A tales fines se puede mencionar el proyecto Despacho en 24 Horas (D24H), programa de mejora continua que ha presentado avances en la simplificación, automatización y optimización del proceso de despacho de la carga. Todo esto con el objetivo de que nuestros contribuyentes puedan completar sus procesos de desaduanización en 24 horas o menos, siempre y cuando cumplan con las formalidades requeridas en el programa.

A más de un año de haber implementado este programa, se han despachado más de 34,000 contenedores en 24 horas o menos, impactando a más de 5,200 importadores y logrando así una disminución del tiempo de despacho de Aduanas de 1.7 días a 0.63 días en promedio. Este proyecto ha tenido un amplio alcance en el sector importador del país, lo cual se muestra en que el 68.1 % de los importadores que han despachado en 24 horas son empresas medianas y pequeñas que presentaron el 90.0 % de sus declaraciones de manera anticipada, evidenciando que la planificación de los importadores ha mejorado gracias a los trabajos en conjunto que hemos realizado, permitiéndoles ahorrar aproximadamente RD\$500 millones en el primer año.

Otro hito importante ha sido la incorporación de un nuevo motor de riesgo intuitivo e inteligente, a nuestro sistema de gestión aduanera, el cual, ha permitido que la institución cuente con mejores controles y mayor asertividad al momento de clasificar el riesgo de la carga, permitiendo realizar de manera óptima el registro de riesgo, la gestión de los perfiles y la evaluación de las declaraciones. Como resultado, durante el año en curso, hemos logrado trabajar un total de 4,550 declaraciones que luego de inspeccionadas presentaron una diferencia en liquidación de RD\$ 865,996,132.74. De igual forma, es importante destacar que la implementación de este motor ha



contribuido a la reducción del tiempo de inspección y al impacto directo en el número de alertas.

La Dirección General de Aduanas, con miras a cumplir con lo establecido en la recientemente promulgada Ley 168-21, contribuye a acelerar el proceso de recuperación económica de la República Dominicana y a su vez, agilizar y facilitar las operaciones del comercio exterior. En ese sentido, inició el proceso de elaboración del reglamento de aplicación de dicha ley durante el año 2022, el mismo ya fue formulado, llevado a consulta pública para la sociedad dominicana e interesados del comercio exterior y actualmente se encuentra en proceso de aprobación en la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo.

En esta misma línea de trabajo y de la mano con el sector privado, el Comité Nacional de Facilitación del Comercio (CNFC) permanece realizando un trabajo continuo a fin de liderar la aplicación del Acuerdo de Facilitación del Comercio, con la intención de expandir el comercio internacional de la República Dominicana. Este comité cuenta con 10 mesas de trabajo activas que tienen la tarea de promover y coordinar iniciativas de facilitación de comercio y logística en el país. Dentro de estas iniciativas podemos destacar la construcción de la circunvalación de Santo Domingo, la promulgación del Decreto 148-22 de Hidrocarburos en favor de los Operadores de Centros Logísticos, la elaboración de un protocolo especial para el comercio de perecederos, entre otras.

La Dirección General de Aduanas en colaboración con el International Executive Service Corps (IESC), el Ministerio de Agricultura, La Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana (AMCHAMDR), el Ministerio de Industria, Comercio y



Mipymes (MICM) y el Consejo Nacional de Competitividad (CNC), firmaron una carta de colaboración conjunta con el objetivo de mejorar la eficiencia, la coordinación, la transparencia del comercio y la inocuidad de alimentos y productos agropecuarios de la República Dominicana, en cumplimiento a las medidas de la Organización Mundial de Comercio (OMC). Las entidades pactaron implementación conjunta del programa Trade Safe (TraSa) y con esto promover iniciativas, actividades y planes de acción, encaminados a determinar el nivel adecuado de protección sanitaria y fitosanitaria, con el objetivo de minimizar los efectos negativos en el comercio. El proyecto TraSa tendrá una duración de 5 años y contará con un financiamiento de 13.7 millones de dólares, destinados a la aplicación de medidas, estándares y regulaciones sanitarias y fitosanitarias, basadas en ciencia y análisis de riesgos.

Actualmente, dentro de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) se ofrecen 221 servicios de importación y exportación de 43 instituciones gubernamentales distribuidos entre SIGA y nuestra VUCEApp, éstos se han ido migrando de una plataforma a la otra sucesivamente con el objetivo de poder brindar una mejor experiencia al usuario. Durante el año 2022 se ha continuado fortaleciendo y ampliando la VUCEapp, a la cual este año ya han sido migrados 51 servicios desde el sistema SIGA. La VUCEAPP cuenta con 180 servicios de importación y exportación, más un total de 5000 importadores y 1000 exportadores conectados. A raíz de estas mejoras en los procesos las aprobaciones de los permisos pasaron de 6 días y 9 horas a 2 días y 15 horas. Asimismo, recientemente fue incorporado en VUCE el servicio para la emisión de licencias y certificaciones emitidas por los organismos que integran el sistema, lo cual impactará la facilitación del comercio exterior.



Buscando mejorar la experiencia del usuario, la institución ha realizado importantes desarrollos tecnológicos, entre los cuales se destaca la mejora al portal transaccional SIGA, a fin de facilitar las gestiones aduanales, manteniendo la funcionalidad y uso de los servicios, alcanzando la modernización de la infraestructura tecnológica y la actualización del sistema.

En términos recaudatorios, para el 2022 la Dirección General de Aduanas ha logrado ascender en los niveles recaudatorios más allá de lo esperado, llegando a recaudar RD\$230,912.10 millones, mostrando un crecimiento de 20.27 % en comparación con el 2021 equivalente a RD\$38,921.53 millones adicionales. Con respecto a la meta inicial establecida en el presupuesto general del estado, para el 2022 alcanzamos un cumplimiento 117 %, lo que representa un superávit de RD\$33,557.10 millones.

Por otro lado, con relación a las auditorías a posteriori que realiza la Gerencia de Fiscalización de la Dirección General de Aduanas a fin de determinar correctamente el cumplimiento de la obligación tributaria por parte de los contribuyentes para el 2022, se ha ejecutado un total de 334 fiscalizaciones a empresas, obteniendo como resultado un monto total de RD\$ 9,318.93 millones.

Otro avance notorio lo constituyen las mejoras constantes a los centros logísticos del país, como se evidencia en la puesta en marcha de un plan piloto general para la entrada de carga consolidada a las operaciones logísticas. A la fecha, el piloto se encuentra en su fase final y en proceso de ajuste para la estandarización y entrada formal a las operaciones logísticas. Múltiples acciones se están implementando para lograr el correcto desempeño de este tipo de operaciones dentro de las Empresas Operadoras Logísticas (EOL).



Actualmente, el país cuenta con 29 EOLs, que han exportado en total 1,310 contenedores durante el periodo enero- octubre de este año. De igual manera, destacamos la creación y puesta en marcha del procedimiento para destrucción, reciclaje y disposición final de mercancías en Centros Logísticos, así como el diseño y consenso del nuevo Documento de Operaciones Logísticas (DOL). Sobre este último, hemos logrado su implementación, proceso donde un consignatario o empresa internacional puede consignar su carga desde fuera de la República Dominicana. Adicionalmente, se ha iniciado la mesa de trabajo con el sector logístico nacional para que en conjunto se logren identificar oportunidades de mejora en ambos sentidos y encontrar soluciones conjuntas que vayan en beneficio de consolidarnos como país en el epicentro logístico de la región.

En otro orden, el programa de certificación de Operador Económico Autorizado (OEA) se ha diversificado y ampliado durante el año 2022, contando a la fecha con 354 empresas que ya han logrado esta certificación. A la vez, con miras a promover una cultura que fomente la inclusión e impactar en la facilitación del comercio lícito, hemos creado la figura del Operador Económico Autorizado Simplificado, con similares beneficios, pero solo aplicado a nivel local; actualmente contamos con 195 empresas certificadas bajo este programa, para un total 549 empresas OEA certificadas en ambas categorías.

Por primera vez la institución ya cuenta con un área de servicio, la cual se encarga de gestionar y facilitar los trámites internos a los contribuyentes, destacándose como unos de sus logros la creación de una nueva central telefónica junto a la Subdirección de Tecnología, la cual actualmente permite brindar un servicio de excelencia a



nuestros contribuyentes y a la vez medición de este, entre otras mejoras e innovaciones.

En octubre 2022, se realizó el lanzamiento de la plataforma de servicio que apoya el proyecto de Burocracia Cero. Actualmente contamos con 11 servicios automatizados dentro de la plataforma y estimamos que para cierre de año tendremos aproximadamente un total 25 servicios.

La Dirección General de Aduanas ha diseñado e implementado un exitoso programa de pasantías laborales, de modo que estudiantes puedan adaptarse paulatinamente al medio profesional ajustando sus aptitudes y desempeños en el desarrollo de actividades dentro de las diversas áreas de la organización.

En la actualidad, contamos con seis promociones de las cuales se han capacitado un total de 284 jóvenes, de los cuales 14 han sido egresados con discapacidad cognitiva, visual y auditiva. Estos pasantes provienen de 10 diferentes provincias, municipios y sectores del país desde la región norte o Cibao, región este, zona fronteriza, entre otras. Asimismo, estos jóvenes han participado activamente en el funcionamiento de diversas áreas de la institución y 44 universitarios fueron finalmente insertados como parte de la familia aduanera, entre ellos 4 con discapacidad debido al extraordinario desempeño mostrado durante la pasantía. Además de esto, el 80 % de estos jóvenes están insertados en el mercado laboral, tanto en instituciones públicas, como el sector privado.

En el constante esfuerzo por concretar alianzas que permitan mejorar el funcionamiento de la institución y eficientizar el servicio brindado al ciudadano, la DGA ha logrado afianzar las relaciones con otras



entidades. Durante el 2022 hemos firmado 3 acuerdos interinstitucionales: Ministerio de Industria y Comercio, Junta Central Electoral y el Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT) con el objetivo común de facilitar el intercambio de informaciones con estas entidades y eficientizar con esto el servicio prestado la ciudadanía dominicana. En adición a estos, a nivel internacional hemos firmado un acuerdo con el Departamento de Seguridad Nacional de los EE. UU. para el intercambio de información que permitirá mejorar la detección de cargas con riesgos para la seguridad nacional y las recaudaciones; y un Acuerdo de Reconocimiento Mutuo con diez países de la Región para facilidades aduaneras a los OEA.

Finalmente, podemos resaltar que la Dirección General de Aduanas recibió por primera vez la medalla de plata en la XVIII Versión del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Sector Público (PNC) y que también fue galardonada por la Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD), en la persona del actual director Eduardo Sanz Lovatón, por su “Labor Institucional en Apoyo al Sector Industrial”.



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria institucional 2022

2.1 Marco filosófico institucional

Propósito:

Ser referente de gestión y conexión comercial entre nuestra región y el mundo.

Misión

Facilitar el comercio legítimo y proteger la sociedad, fomentando las recaudaciones y la transparencia.

Visión

Promover el desarrollo económico de forma eficiente e integradora.

Valores

- Bien común: todas las decisiones y acciones de nuestros colaboradores deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la institución y la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.
- Integridad: somos una institución que actúa con honestidad, atendiendo siempre a la verdad y haciendo lo correcto en cualquier momento y ante cualquier circunstancia.
- Imparcialidad: actuamos de manera objetiva, sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organizaciones, Sector Privado o personas físicas.
- Transparencia: garantizamos el acceso a la información pública relacionada con las operaciones de la institución, hacemos un uso responsable y óptimo de los recursos bajo nuestra



responsabilidad, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su aplicación.

- Rendición de cuentas: asumimos plenamente ante la sociedad la responsabilidad de publicar los resultados de nuestras operaciones y la forma en cómo utilizamos los recursos asignados a la institución.
- Igualdad y Respeto: fomentamos el trato justo e igualitario entre nuestros asociados, proveedores, supervisores, colaboradores, contribuyentes y la sociedad en general.
- Liderazgo: la institución ha decidido convertirse en un agente de cambio, capaz de asumir las tendencias del entorno, al tiempo de promover principios y valores que fomenten el comportamiento ético.
- Trabajo en equipo: tenemos la capacidad de impulsar las capacidades de nuestros colaboradores.



2.2 Base legal

La actual gestión, dirigida por Eduardo Sanz Lovatón, ha logrado que luego de 68 años de antigüedad, la legislación que regula a las aduanas de República Dominicana sea modificada y actualizada. Hoy contamos con la nueva Ley de Aduanas 168-21 acorde con los estándares internacionales y alineada con los nuevos tiempos.

Dicha ley fue promulgada el 9 de agosto de 2021, y publicada en gaceta oficial 11030, el 12 de agosto del mismo año. La misma entró en vigor en todo el territorio nacional, dos días después de su publicación en gaceta oficial, es decir, el 14 de agosto. No obstante, existen aspectos que necesitan ser automatizados en el sistema de gestión aduanera de la República Dominicana, tales como plazos y recargos, por lo que se estará informando previamente a la comunidad comercial la fecha de entrada en vigor de los aspectos no supeditados a los reglamentos, otorgando un plazo prudente para facilitar el cumplimiento de esta ley. Los aspectos que necesitan colaboración reglamentaria entrarán en vigor una vez sea aprobado por el Poder Ejecutivo.

Anteriormente, la a DGA funcionaba como una dependencia del Ministerio de Hacienda, pero con la promulgación de la Ley 226 del 2006, la institución adquirió autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio. Esta no queda derogada en su totalidad por la Ley 168-21.



2.3 Estructura organizativa

Mediante el decreto número 592-22 refrendado por el consejo de Administración Tributaria en fecha 11 de octubre del año 2022 se aprobó la modificación de la estructura organizativa de la Dirección General de Adunas (DGA). A continuación, se presenta un resumen de esta:

| Principales funcionarios de la DGA | |
|--|--|
| Eduardo Sanz Lovatón Director General | |
| Johannes Marinus Kelner Subdirector General | Amada Mendez Guzman Gerente de Recursos Humanos |
| Julio Anulfo Pascual Subdirector Zonas Francas | Degnys de Leon Gerente de Comunicaciones |
| Gabino José Polanco Subdirector Técnico | Raquel Elia Soriano Abreu Gerente de Inteligencia Aduanera |
| Ángel Alberto Encarnación Subdirector Operativo | Miguel Antonio Puente Leonor Gerente Financiero |
| Francis Aurelio Almonte Subdirector Administrativo y Financiero | Yessenia Elizabeth Rodriguez Estevez Gerente Administrativa |
| Daniel Arturo Peña Subdirector Tecnología | Norys Nabila Varela Sanchez Gerente de atención a Grandes Contribuyentes |
| Amaury Vélez Gerente de Estudios Económicos | Óscar Orlando D' Oleo Seiffe Consultor Jurídico |
| Sunny Rojas De La Cruz Gerente de Planificación | Rhadames Carlos Manuel Mateo Vargas Auditor General Interno |
| Alfonso Paulino Gerente de Ventanilla Única de Comercio Exterior | |



2.4 Planificación estratégica institucional

La Dirección General de Aduanas cuenta con un nuevo Plan Estratégico Institucional 2022-2026. Para la elaboración de este y con la finalidad de alinear nuestro marco estratégico a la visión del gobierno, fueron considerados instrumentos como la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En este nuevo plan estratégico se definieron los siguientes objetivos estratégicos los cuales, a su vez, se derivan en objetivos específicos:

Objetivo Estratégico 1: Facilitación y Control

Impulsar el comercio lícito, contribuyendo a la protección de la sociedad mediante la implementación de una gestión integral de riesgo en todos los procesos aduaneros.

Objetivos Específicos

1.1 Impulsar el desarrollo de la Rep. Dom. como *Hub* Logístico de la región.

1.2 Crear una gestión de riesgo transversal y sistémica vinculada a todos los procesos en los que interviene la autoridad aduanera.

1.3 Fortalecer las relaciones entre los usuarios y la DGA, fomentando el cumplimiento voluntario.

Objetivo Estratégico 2: Institucionalidad y estandarización

Contar con un sistema de gestión administrativa eficiente, una normativa adecuada y un equipo humano capaz e íntegro.



Objetivos Específicos

2.1 Fomentar una cultura organizacional que estimule el desarrollo integral y el orgullo de pertenencia de los colaboradores.

2.2 Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.

2.3 Fortalecer el marco jurídico de la DGA.

Objetivo Estratégico 3: Eficiencia e innovación

Ser una Aduanas moderna, aplicando procesos simplificados y uniformes mediante la innovación y tecnología.

Objetivos Específicos

3.1 Incorporar los últimos avances tecnológicos en la administración y gestión de la institución.

3.2 Optimizar las recaudaciones a través de una gestión eficiente de los recursos, promoviendo la equidad y el comercio legítimo.



III. RESULTADOS MISIONALES

Memoria institucional 2022

3.1 Información Cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales

Despacho en 24 horas

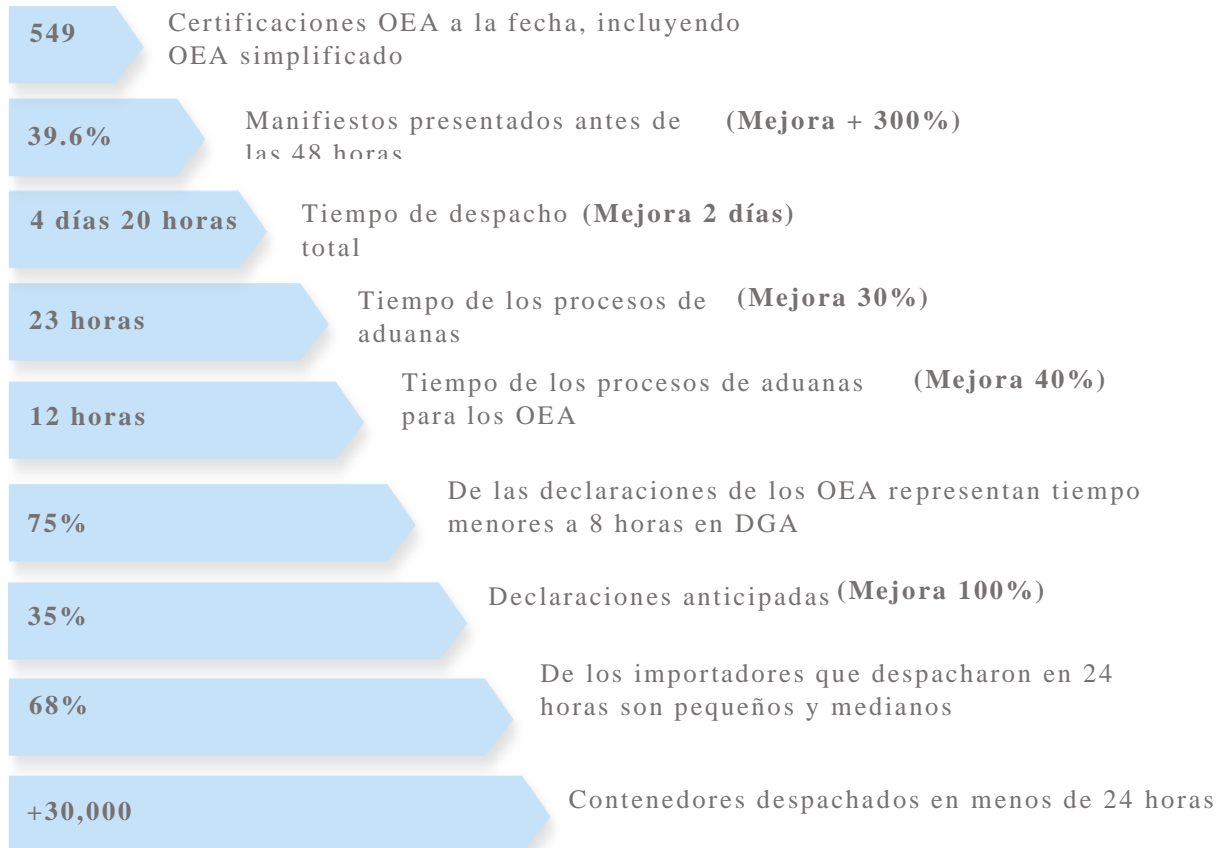
Programa de mejora continua que está siendo desarrollado por la DGA en varias etapas, con el objetivo de continuar simplificando, automatizando y optimizando los procesos de despacho, permitiendo así que nuestros contribuyentes puedan completar sus procesos de desaduanización en 24 horas o menos, siempre y cuando cumplan con todas las formalidades correspondientes.

A su vez para lograrlo, se ha continuado con el desarrollo de mejoras tecnológicas, usando como estrategia para su identificación la segregación y análisis del proceso de despacho, a fin de aplicar estas mejoras tanto a nivel de procesos, como a nivel de nuestros sistemas informáticos, entre las cuales podemos destacar:

-
- 01 | Enlace de los documentos de embarque a las declaraciones anticipadas por el contribuyente.
 - 02 | Mejora del cierre de las alertas de riesgo.
 - 03 | Cambio de la selectividad para su seguimiento.
 - 04 | Alerta informativa en la importación de vehículo de energía no convencional la facilidad de exención.
 - 05 | Asociar contenedores automáticamente a los procesos traslado y despacho.
 - 06 | Asociar manifiestos de mercancías en tránsito internacional de importación hacia exportación.
 - 07 | Optimizar y segmentar los traslados de las mercancías hacia los diferentes depósitos de destino.
-



Impacto de mejoras



Motor de Riesgo

La Dirección General de Aduanas de República Dominicana ha aunado esfuerzos con la Aduanas de Dubái para incorporar a nuestro sistema de gestión un nuevo motor de riesgo, que sea intuitivo e inteligente con la finalidad de tener un mejores controles y mayor asertividad al momento de clasificar el riesgo de la carga. Esta nueva plataforma tecnológica eficientiza los procesos aduanales para la fiscalización de cargas, logrando perfilar con exactitud las mercancías y representando un ahorro significativo en los tiempos de inspección de esta.



Valor agregado luego de la implementación del motor de riesgo

Gracias al asertividad de las alertas de riesgo, como resultado, durante el año en curso, hemos logrado trabajar un total de 4,550 declaraciones que luego de inspeccionadas presentaron una diferencia en liquidación de RD\$ 865,996,132.74. De igual forma, es importante resaltar que la implementación de este motor ha contribuido a la reducción del tiempo de inspección y al impacto directo en el número de alertas.

Producto de la reducción en el número de alertas y cambios en la selectividad de la carga, hubo una reducción en el tiempo de inspección de las declaraciones, favoreciendo así la facilitación del comercio nacional e internacional.

Entre enero y noviembre 2022 fueron aplicadas mejoras asociadas a las estandarizaciones para la retroalimentación de los aforadores de las alertas emitidas, inclusión de indicadores en manifiesto, perfiles para primeros importadores, perfiles Correo Expreso, Centro Logístico, además de la adición y mejoras realizadas al módulo existente para su optimización.

Asimismo, se logró una mayor aceptación de la selectividad de la carga asignada por el motor de riesgo en las principales administraciones, disminuyendo los niveles de discrecionalidad al momento de seleccionar el tipo de inspección; ejemplo de ello es el Puerto Multimodal Caucedo.

Al comparar los datos del año 2021 con el 2022, las alertas con inspecciones físicas se redujeron de 42.8 % a 20.9 %; así como las alertas por inspecciones documental que representaban un 18.4 % a 10.5 %.



Implementación de Rayos X en Puerto de Haina Oriental



Gracias a la implementación de los Rayos X en los puertos Haina Oriental y Caucedo, hemos disminuido los tiempos de despacho, utilizando tecnología “no intrusiva”. La implementación de la tecnología de rayos x en el puerto de Haina Oriental se enmarca entre las acciones desarrolladas tendentes a lograr mayor seguridad y agilización en el comercio para convertir la República Dominicana en un *hub* logístico de clase mundial.

A 9 meses de la puesta en funcionamiento del poderoso escáner de rayos x en el Puerto Río Haina, varios intentos de contrabando de mercancías han sido detectados, entre los que destaca un millonario cargamento de televisores.



El intento de contrabando de 482 televisores de alto valor comercial más el contrabando de 160,445 municiones de diferentes calibres, temas relacionados a la incorrecta presentación de cantidades y tipos de artículos declarados, fueron detectados por el moderno RAPISCAN modelo Eagle P60-S, de fabricación norteamericana, implementado el pasado 9 de febrero, tras ser donado por HIT Puerto Río Haina a la Dirección General de Aduanas (DGA). En enero-noviembre por el puerto de Haina Oriental se han detectado al menos 219 hallazgos de contrabando.



Hub Logístico

La República Dominicana dentro de su Estrategia Nacional de Desarrollo tiene la visión de convertir el país en el centro de operaciones logísticas del Caribe. Esto constituye un hecho sin precedentes para los dominicanos, donde el factor tiempo de respuesta a los mercados nacionales e internacionales se convierte en



un ente diferenciador para la atracción de nuevos volúmenes de carga e inversión extranjera hacia nuestro país.

En ese sentido, la institución se encuentra desarrollando el proyecto *Hub* Logístico el cual busca liderar la meta de convertir a RD en la puerta de entrada de todo Centro América y el Caribe.

Avances a la fecha:

1. Reestructuración del Documento de Operaciones Logísticas (DOL)
2. Proceso de actualización del marco legal regulatorio para el *hub* Logístico. Continúa en discusión en el Senado de la República anteproyecto de ley *hub* logístico, ya se revisaron los 73 artículos que componen el documento y actualmente se están discutiendo los puntos en los que se debe llegar a un consenso entre los sectores involucrados.
3. Elaboración del estudio de viabilidad de convertir a RD en el principal *hub* logístico del Caribe.
4. El estudio del perfil logístico RD vs sus competidores 100% completado.
5. Fue dimensionado el ecosistema de las actividades logísticas en República Dominicana. Mostrando las ventajas competitivas y comparativas de República Dominicana. En este sentido, fue definida la capacidad instalada en el país y su potencial para convertirse en *Hub* logístico de la región.
6. Se realizó una estimación de la demanda potencial de actividades logísticas en el país, de la demanda de *Hub* en la región fuera de RD y otros flujos potenciales a capturar fuera de la región, segmentados por tipo vertical que permita entender las oportunidades actuales por tipo de negocio



logístico. Adicionalmente fue identificado el volumen de negocio de Nearshoring en la región fuera de RD y otros flujos potenciales a capturar fuera de la región desagregado por tipo de industria.

Centros Logísticos

Hoy en día contamos con 2 nuevos Centros Logísticos (Sans Souci Port, S. A y Haina International Terminals, S.A.S), lo cual contribuye a elevar los niveles de competitividad del país dentro la región y nos sirve de punto de apoyo para los países vecinos.

Entre las mejoras tecnológicas implementadas en este ámbito podemos mencionar, el nuevo diseño del Documento de Operaciones Logísticas (DOL) que ha aportado múltiples beneficios a las operaciones logísticas tales como:

- a) Reducción de los tiempos de despacho en más de un 90%
- b) Reexpedición eficiente de cargas extranjeras.
- c) Consolidación de mercancías vía múltiples EOL.
- d) Trazabilidad de la carga en SIGA.
- e) Simplificación de proceso de reexpedición de cargas.
- f) Segmentación de uno o varios documentos de embarque, entre otros beneficios.

Puesta en marcha de un piloto general para la entrada de carga consolidada (LCL) a las operaciones logísticas, el mismo se encuentra en su fase final y en proceso de ajuste de estandarización y entrada formal a las operaciones.

En ese mismo orden, se ha logrado la conformación de múltiples mesas de trabajo con el sector logístico nacional para en conjunto



lograr identificar oportunidades de mejoras y buscar soluciones que vayan en beneficio de consolidarnos como el *hub* logístico de la región. Este objetivo requiere que además de la fortuita locación geográfica que naturalmente tenemos y los niveles de conectividad que exhibimos como país, también poseamos flujos de procesos operativos eficientes y ciclos de tiempos de respuesta oportunos y acordes con la demanda de los mercados actuales.

Es por lo anterior que para el 2022 nos vimos inmersos en desarrollo de un pliego de actividades volcadas hacia la automatización de los flujos de procesos de las actividades logísticas en zonas primarias de jurisdicción aduanera, entre lo que podemos mencionar:

1. **Conectividad sistema a sistema (API) entre operadores logísticos y la administración aduanera:** El flujo de información entre los operadores aduaneros y la DGA se hace de vital importancia para el éxito de este proyecto, por esto se ha creado un esquema de conexión entre los sistemas de las Empresas Operadoras Logísticas y la DGA, con la finalidad de efficientizar la transferencia de información con respeto a los niveles de inventario, la recepción de unidades y modos de transporte, valores de inventario, servicios logísticos brindados y todas las actividades que dicta el decreto 262-15. Como logros de esta implementación podemos mencionar:

- a. La reducción de los tiempos de ciclos en más de un 86% con respecto al proceso anterior. Con esto se ha logrado el mayor alcance de las operaciones logísticas desde nuestro país, la trazabilidad de las mercancías en condición de extranjera suspendida del pago de impuestos, la eficiencia de parte de la administración



aduanera y la reducción del gasto de la DGA al necesitar menor cantidad de personal físico para el desarrollo de las actividades logísticas.

- b. **Aumento del recaudo de la DGA** por concepto de tasas por servicios. Con la implementación del API también se ha logrado transparentar y automatizar el cobro de tasas por servicios, subiendo los ingresos de la DGA por este concepto de una media de DOP\$ 2.9 millones mensuales a más de DOP\$ 6 millones mensuales por este concepto.

- c. **Expedición de mercancías en condición de extranjera:**
El valor palpable que realmente tendremos como *hub* logístico es la eficiencia con la que podamos responder a la demanda de los mercados extranjeros, por lo que reducir los trámites y eficientizar los procesos son pilares importantes para el éxito de este proyecto. Es por lo anterior que se automatizó este proceso, simplificándolo en más de 40%, eliminando pasos que no agregan valor y centralizando las operaciones en operadores aduaneros legalmente habilitados para responder a la DGA por estos trámites, lo que aumenta la trazabilidad y reduce los riesgos aduaneros vinculados a la actividad logística.

Otro hito importante que hemos logrado es la habilitación del Consignatario No Residente (CNR). Como *hub* logístico es importante lograr nuevos volúmenes de carga hacia nuestra isla, lo cual lograría la generación de empleos, la mejora de nuestra infraestructura logística y por supuesto, la generación de riquezas para nuestro país. Es por lo anterior que, en aras de aumentar estos



volúmenes de carga, se ha creado la figura del CNR, esta figura es creada para empresas o exportadores sin presencia local en nuestro país, a fin de que puedan enviar mercancías hacia la República Dominicana, brindarles procesos de valor agregado u ofrecerles el almacenaje para acercar sus productos a sus mercados de destino de forma más eficiente, rápida y eficaz. Reduciendo con esto, sus costes logísticos, de manufactura o transporte. Con esta implementación ya se ha logrado la adición de importantes empresas que en lo adelante estarían realizando sus operaciones logísticas desde República Dominicana, entre estas empresas podemos mencionar:

- Mondelez International
- Goodyear
- PK OEM PARTS

Solamente en esta primera etapa, la creación de la figura ha logrado atraer cerca de 200 nuevos contendores hacia la República Dominicana, logrando la creación de tráfico marítimo, la optimización de las rutas hacia nuestro país y mejorando nuestros indicadores logísticos en materia de comercio exterior.

Comité Nacional de Facilitación del Comercio (CNFC)

Este comité fue creado para promover y coordinar iniciativas de facilitación de comercio y logística, liderando la aplicación del Acuerdo de Facilitación del Comercio y potenciando la expansión del comercio internacional de la República Dominicana.

Hoy en día existen 10 mesas de trabajo y se ha propuesto la creación de 2 mesas adicionales.

Además de esto, gracias al CNFC también se ha logrado ejecutar un 90.8% de las medidas planteadas en el Acuerdo de Facilitación de Comercio.



Ventanilla Única de Comercio Exterior

La Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) es una iniciativa de facilitación de comercio, con el objetivo de agilizar los trámites requeridos para realizar los procesos pertinentes a la importación y exportación de mercancías, mediante la armonización de procesos y la incorporación de tecnologías de la información.

En seguimiento a la planificación de la institución y a las metas presidenciales propuestas se han alcanzado los siguientes logros:

Resumen de Logros Alcanzados

|  |  |  |  |  |
|---|---|---|--|--|
| 180 servicios | 5,000 Importadores 1,000 Exportadores | Tiempo de respuesta | Instituciones gubernamentales | Licencias y certificaciones |
| Nuestra VUCEAPP cuenta con 180 servicios de importación y exportación migrados desde el sistema SIGA. | Contamos con 5,000 importadores y 1,000 exportadores conectados. | La eficiencia de la VUCE es una realidad, las aprobaciones de los permisos pasaron de 6 días y 9 horas a 2 días y 15 horas. | 43 instituciones del Gobierno integradas en nuestra plataforma. | Recientemente fue incorporado en VUCE el servicio para la emisión de licencias y certificaciones que impactan el comercio exterior, emitidas por los organismos. |

Fuente: Ventanilla Única de Comercio Exterior



Operador Económico Autorizado

Durante esta gestión el podemos destacar los siguientes logros obtenidos gracias al programa de Operador Económico Autorizado:

- Fue firmado el Acuerdo de Reconocimiento Mutuo de la Región de las Américas, el pasado 19 de mayo de 2022, en el cual Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Chile, Costa Rica, Guatemala, Paraguay, Perú y Uruguay reconocen a los Operadores Económicos Autorizados (OEA) acreditados por la Dirección General de Aduanas de la República Dominicana (DGA) y sus programas para la facilitación y seguridad del comercio, mientras que, a su vez, nuestro país reconoce los de dichas naciones, a los fines de que las empresas OEA dominicanas puedan recibir beneficio en sus exportaciones hacia los referidos países. Ver en adjunto el correo compartido a las empresas acreditadas para su información.
- El Programa C-TPAT (Customs-Trade Partnership Against Terrorism), de la aduana de Estados Unidos/CBP (Customs and Border Protection), escogió al Programa OEA de la República Dominicana para ser el 1ero en el mundo en adecuarse a los nuevos requisitos de esa institución. El requisito como exportador ya fue publicado en la página web del OEA-RD (<https://oea.aduanas.gob.do/media/1455/requisito-minimo-de-seguridad-oea-30-exportador.pdf>), y a partir de enero se estarán publicando los demás eslabones de la cadena de suministro, otorgándole a las empresas un período de adecuación de 6 meses, durante los cuales se llevarán a cabo capacitaciones sobre los mismos.
- La versión 3.0 de los requisitos mínimos de seguridad contiene nuevos elementos alineados a las mejores prácticas de



seguridad del (C-TPAT) de la Aduana y Protección Fronteriza de Estados Unidos de América, (CBP) por sus siglas en inglés. Así mismo, incluye aspectos extraídos de normas internacionales como la ISO 9001 sobre sistema de gestión de calidad, ISO 28000 sobre gestión de la seguridad de la cadena de suministro, ISO 37001 sobre gestión antisoborno, ISO 17021-1, sobre la evaluación de la conformidad y auditorías.

Reconocimientos por una excelente gestión

La Dirección General de Aduanas recibió, por primera vez, la medalla de plata en la XVIII Versión del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Sector Público (PNC). Este galardón fue otorgado debido al compromiso asumido por cada uno de los colaboradores de la institución, ofreciendo un servicio de calidad con eficiencia y transparencia a la ciudadanía.

Por otro lado, la Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD) galardonó a la Dirección General de Aduanas (DGA). Este premio fue concedido por la contribución al sector manufacturero, innovación, apoyo y defensa a la industria hacia el comercio exterior y el combate de los ilícitos aduaneros.



Resultados Recaudatorios

Para este 2022, la DGA recaudó RD\$ 230,912.10 millones, presentando un cumplimiento de un 117 % de la meta de ingreso estipulada en el presupuesto del Estado para el citado período, lo que equivale a un superávit de RD\$33,557.10 millones, por otro lado, los ingresos de la DGA mostraron un aumento acumulado de RD\$38,921.53 millones, es decir, 20.27 % por encima del año del 2021.

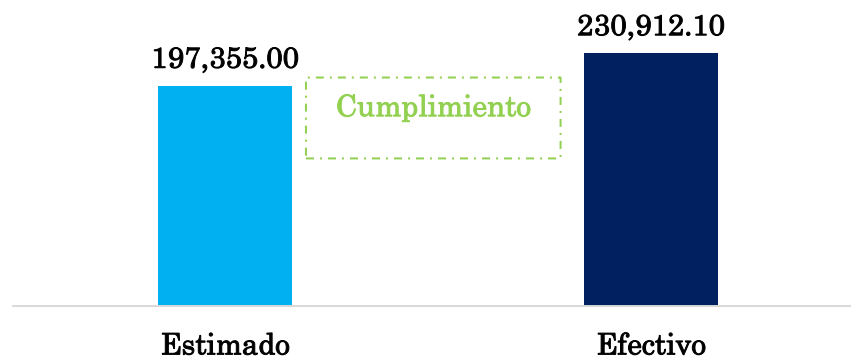
Este crecimiento es mayor al presentado por la base imponible de los impuestos de aduanas, mejor conocida como el valor CIF de las importaciones nacionales no petroleras, el cual para este año ha crecido en un 18.70 % con respecto a 2021.

Además, este rendimiento histórico nos ha llevado a crecer mucho más que la economía dominicana a nivel general, al compararlo con el Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE), el cual al periodo enero – noviembre fue de 5.0 %.

Recaudaciones DGA vs estimación del presupuesto general del Estado

Enero – diciembre 2022

Valores en RD\$ millones

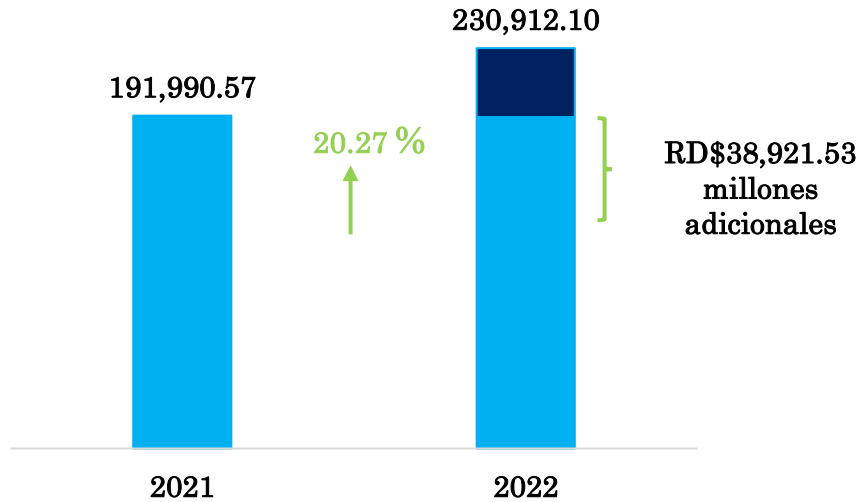


Fuente: Dirección General de Aduanas, DGA. Datos preliminares sujetos a rectificación.



Recaudaciones de la Dirección General de Aduanas

Enero – diciembre 2022 vs 2021
Valores en RD\$ millones

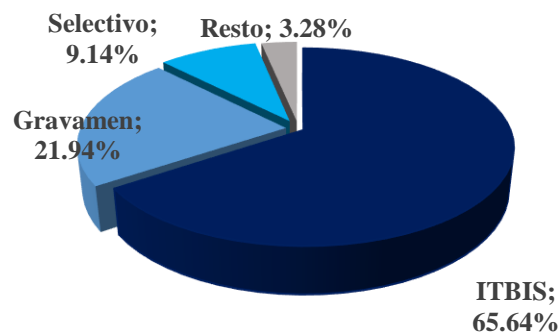


Fuente: Dirección General de Aduanas, DGA. Datos preliminares sujetos a rectificación.

Del total recaudado durante el 2022, el 65.64 % corresponde al ITBIS; el 21.94 % al gravamen; el 9.14 % a los selectivos y el restante 3.28 % a otros conceptos.

Recaudaciones según concepto

Enero – diciembre 2022; porcentaje



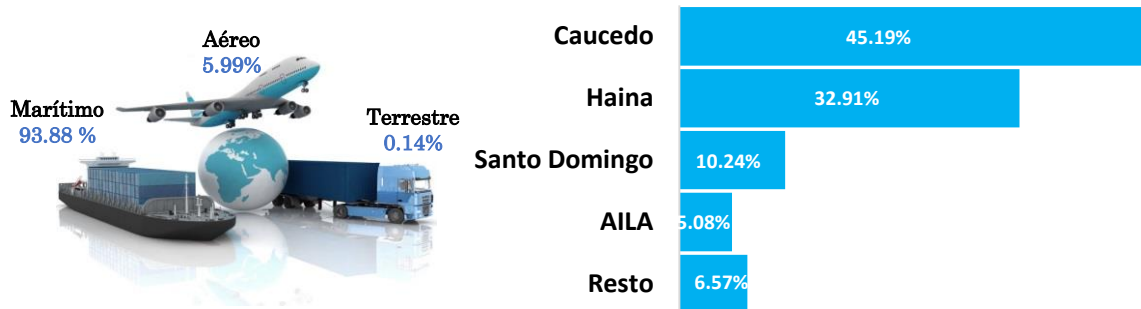
Fuente: Dirección General de Aduanas, DGA. Datos preliminares sujetos a rectificación.



Observando los tipos de administraciones por donde se recolectan los tributos de la DGA, el 93.88 % de los ingresos provienen de las administraciones marítimas; el 5.99 % de las aéreas y el restante 0.14 % de las terrestres. Por su parte, las administraciones Multimodal Caucedo, Haina, Santo Domingo y AILA concentran el 93.43 % del total recaudado.

Recaudaciones por medio de transporte y administración

Enero – diciembre 2022; porcentaje

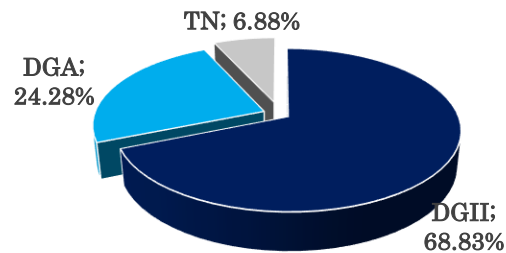


Fuente: Dirección General de Aduanas, DGA. Datos preliminares sujetos a rectificación.

Para el 2022, del total de ingresos fiscales del Estado, la DGA aportó el 24.28 %, la DGII el 68.83 % y el restante 6.88 % la Tesorería Nacional.

Ingresos fiscales por oficina recaudadora

Enero – diciembre 2022; porcentaje de los ingresos del Estado



Fuente: Ministerio de Hacienda. Datos preliminares sujetos a rectificación.



Ilícitos enero - diciembre 2022

Dentro de los ilícitos incautados los que más destacan son: cigarrillos, con un monto decomisado de (31,300,546 millones de unidades), armas con (177 unidades), municiones con (598,179 municiones) y las divisas por otro lado, para el período indicado ascienden a (US\$ 3,280,325.19 millones).

| Tipo de Ilícito | Enero - diciembre 2022 |
|---|-----------------------------------|
| Cigarrillos incautados por Inteligencia DGA | 9,725,374 unidades |
| Cigarrillos incautados y bajo control de la DGA | 21,575,172 unidades |
| Contrabando municiones y armas | 598,179 municiones y 177 unidades |
| Retención de mercancías infractoras de derechos marcarios (Propiedad Intelectual) | 151,005 unidades |
| Retenciones US\$ sin declarar | US\$ 3,280,325.19 |
| Monto determinado en fiscalización | RD\$9,318.93 millones |
| Comiso y destrucción de bebidas alcohólicas | 14,373 unidades |
| Vehículos | 130 |

Fuente: Dirección General de Aduanas, DGA. Datos preliminares sujetos a rectificación.



IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria institucional 2022

4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

Índice de Gestión Presupuestaria (IPG)

Cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Ley General de Presupuesto, la Dirección General de Aduanas reporta de manera trimestral la producción física y financiera de los 4 productos comprometidos en la Estructura Programática Presupuestaria. Este reporte es realizado dentro del Sistema Integrado de Información Financiera (SIGEF), de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), y a cada uno se le adjuntan las evidencias correspondientes que sirven de aval para justificar la ejecución por trimestre.

Este año la DIGEPRES implementó una nueva manera de cálculo del Índice de Gestión Presupuestaria (IPG), donde incluyeron nuevos subindicadores y como resultado las áreas responsables de realizar los reportes fueron entrenadas en el tema con la finalidad de mantener las calificaciones dentro del rango satisfactorio.

Ver adjunta en anexos matriz con la ejecución del presupuesto físico financiero, según lo establecido para el IGP.



Estado de cuentas por pagar proveedores

Las cuentas por pagar a suplidores 31 de octubre 2022 presentan un monto de **RD\$155,385,963.98**.

Cuentas por cobrar

Al 31 de octubre del 2022, el área financiera se encuentra en 90 % de avance con relación a la implementación del sistema financiero (Dynamics 365) el cual permitirá una gestión eficiente en el seguimiento y control de las cuentas por cobrar. Además, el mismo tendrá un módulo especializado de gestión y análisis de cobros con énfasis en la trazabilidad de la información.

Las cuentas por cobrar al 31 de octubre 2022 ascienden a **RD\$ 23,857,600,640.41 millones**.

Créditos y compensaciones

Presentamos los créditos por contribuyente al 31 de octubre 2022, los cuales ascienden al monto de **RD\$533,409,365.25**, estos créditos constituyen un saldo a favor para el contribuyente.

Obligaciones comerciales

En este reglón presentamos las obligaciones comerciales que tiene la institución a largo plazo. Actualmente la institución posee una obligación comercial correspondiente a un proyecto de automatización que se realizó a través de un financiamiento con Economic Development Corporation Fund (EDCF) del Eximbank Corea, bajo el acuerdo del préstamo No. Dom. 01 del 21 de agosto del 2006, por un monto de **US\$20,981,880**. Los intereses y capital son pagaderos semestralmente. Por este concepto queda pendiente por pagar al 31 de octubre 2022 el monto de **RD\$279,381,528.67**.



Tomando en cuenta que para el cierre fiscal 2022 este compromiso se estará revaluando por el comportamiento de la tasa cambiaria.

Transparencia Finanzas

Los avances en transparencia de las actividades financieras de la Dirección General de Aduanas han sido significativos, motivados por la entrega oportuna de las informaciones a los órganos rectores. Fruto de este esfuerzo hemos obtenido una calificación de **94 puntos** en el sistema de análisis del cumplimiento de las normativas contables (SISACNOC) para periodo de cierre fiscal 2021.

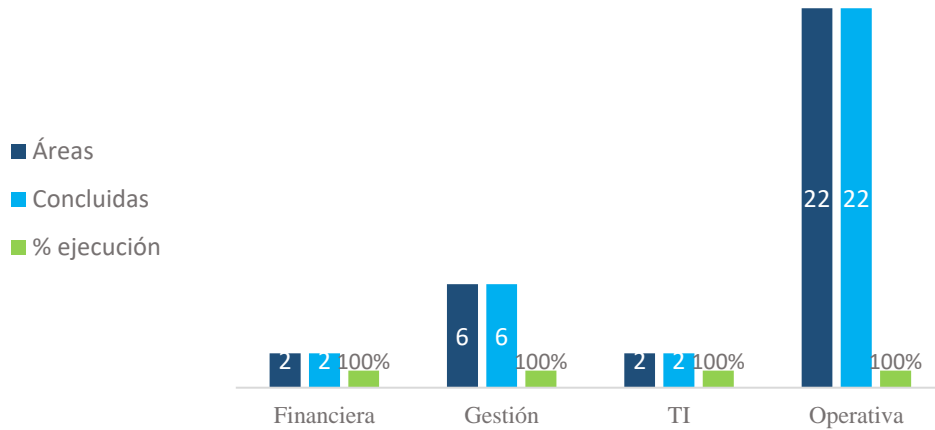
Estadísticas Auditoría

Presentamos el cumplimiento del plan anual en un 100 % correspondiente a la programación del tercer trimestre (julio - septiembre 2022), donde se concluyeron informes de auditoría conteniendo los objetivos, alcance y oportunidades de mejora de los procedimientos evaluados de las diferentes áreas, administraciones y aeropuertos.

Detalle a continuación:



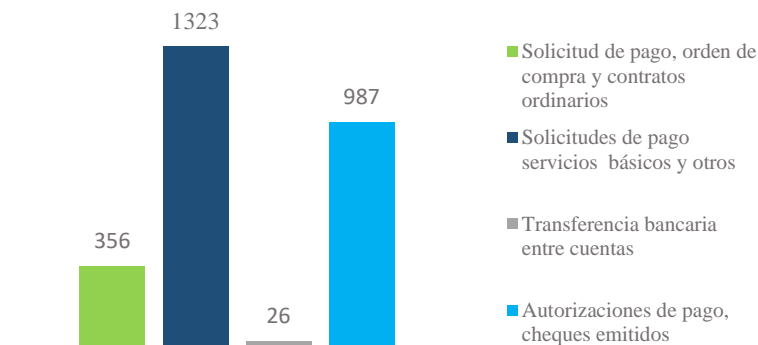
Ejecución Plan Anual 2022 (3er trimestre)



Fuente: Departamento de Auditoría

Durante el trimestre julio–septiembre 2022, se han revisado desembolsos correspondientes a solicitudes de pagos, órdenes de compras, transferencias y otros, realizados por la institución con la finalidad de velar por la veracidad, exactitud, cumplimiento y aplicación efectiva de los controles contemplados en los procesos necesarios para autorizar, ordenar o expedir las órdenes de pago en cualquiera de sus modalidades, de acuerdo con las leyes, normas y resoluciones aplicables vigentes.

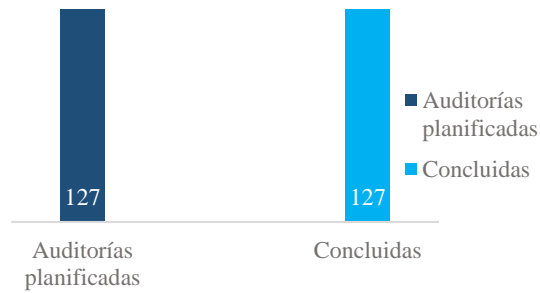
Revisiones julio - septiembre 2022



Fuente: Departamento de Auditoría



En el marco del logro de los objetivos específicos y estratégicos del área en el cumplimiento de los procesos de verificación, aforo, donaciones, inspecciones y acompañamiento a las diferentes áreas de la institución se recibieron 127 solicitudes de auditorías contingente como se detalla a continuación:



Fuente: Departamento de Auditoría

Cumplimiento planificación Auditorias

Obtuvimos un cumplimiento de un 100%.

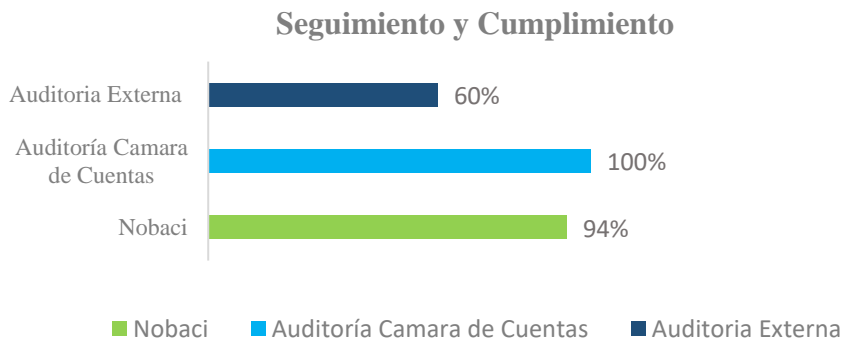
En cumplimiento con el seguimiento efectivo de los planes de acción generados por las evaluaciones externas, con relación a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) logramos un avance de un 94%, el cual se encuentra en proceso de revisión por parte de la Contraloría.

En el mes de abril del 2022, fue presentado ante los funcionarios de esta Dirección General de Aduanas, el borrador preliminar del informe de auditoría financiera, realizado por la Cámara de Cuentas



de la Republica Dominicana para el periodo comprendido entre el 1 de enero 2016 al 31 de diciembre del 2019.

El 16 de septiembre fue entregado un ejemplar físico y digital del compendio de las respuestas a los 102 puntos observados por ese órgano rector de manera detallada y explicita, dando cumplimiento satisfactorio al requerimiento realizado por la Cámara de Cuentas a esta Dirección General de Aduanas.



Fuente: Departamento de Auditoría



4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Programas de formación y oportunidades de desarrollo

La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los colaboradores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda. Para la Dirección General de Aduanas desarrollar un programa de capacitación comprende una serie de acciones de entrenamiento y formación al personal, donde la transferencia de conocimiento va desde actividades teóricas o prácticas, hasta la implementación en las áreas de acción.

Para el año 2022 en la Dirección General de Aduanas se realizaron programas para el desarrollo de su personal tanto en la Sede Principal como las administraciones, almacenes y depósitos. Un total de dos mil trescientos ochenta y nueve (2,389) colaboradores, recibieron entrenamientos en áreas Técnicas, Operativas, Administrativas y Zonas Francas.

A continuación, el desglose sobre partidas de la distribución de dichas capacitaciones para el personal técnico y administrativo de la institución:



| Talleres | Talleres y cursos Impartidos | Participantes |
|---|------------------------------|---------------|
| Formación focalizada personal activo y de nuevo Ingreso. Procedimientos y Técnicas Aduaneras, Introdutorio en Aduanas, Cultura Organizacional, Taller sobre la nueva Ley de Aduanas | 154 | 4,581 |

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Programas técnicos

| Capacitación | Talleres y Cursos Impartidos | Participantes |
|--|------------------------------|---------------|
| Programas Técnicos en Aforo, Introdutorio Aduanero, Técnicas Básicas en Aduanas, | 13 | 510 |

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Programa de inducción y ética a personal de nuevo ingreso

| Charla | Charlas Impartidas | Participantes |
|---|--------------------|---------------|
| Charla de Inducción y Ética para Colaboradores de Nuevo Ingreso | 16 | 541 |

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Seguridad y salud ocupacional

| Capacitación | Talleres y Cursos Impartidos | Participantes |
|--|------------------------------|---------------|
| Talleres sobre Salud y Seguridad Ocupacional en el Trabajo, Transparencia y Custodia de Hidrocarburos, Primeros Auxilios | 7 | 162 |

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos



Programas de capacitación y certificaciones para tecnología

| Capacitación | Talleres y Cursos Impartidos | Participantes |
|---|------------------------------|---------------|
| Talleres Análisis de Rayos X, Certificación Milestone, Certificación On Guard 2 | 9 | 152 |

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Programas de capacitación especializada

| Programas | Participantes |
|---|---------------|
| Plan Desarrollo Ejecutivos/Programa de Alineación | 71 |

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

| Capacitación | Talleres y Cursos Impartidos | Participantes |
|---|------------------------------|---------------|
| Talleres Análisis de Rayos X, Certificación Milestone, Certificación On Guard 2 | 9 | 152 |

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Programa de becas internacionales y cursos virtuales

| Diferentes Programas | Participantes Nuevos Registrados |
|---|----------------------------------|
| Programas Virtuales de Organismos Internacionales CLICK (OMA) | 30 |

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos



| Capacitación | Cantidad Programas | Participantes |
|---|--------------------|---------------|
| Programas Virtuales de Organismos Internacionales, Click OMA, Certificaciones Internacionales | 11 | 263 |

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Programas de subvención educativa a empleados

| Tipo | Cantidad Eventos | Participantes |
|---------------------------|------------------|---------------|
| Programas De Grado | 5 | 5 |
| Maestrías | 8 | 8 |
| Programa de Inglés | 8 | 8 |
| Bachillerato Para Adultos | 1 | 13 |
| Pasantía Académica | 1 | 8 |
| Total | 23 | 42 |

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

| Tipo | Subvenciones Otorgadas |
|-----------------------------|------------------------|
| Bachillerato Para Adultos | 10 |
| Programas De Grado | 19 |
| Maestrías | 21 |
| Programa De Inglés | 7 |
| Diplomados y Especialidades | 2 |
| Pasantía Académica | 8 |
| Total | 42 |

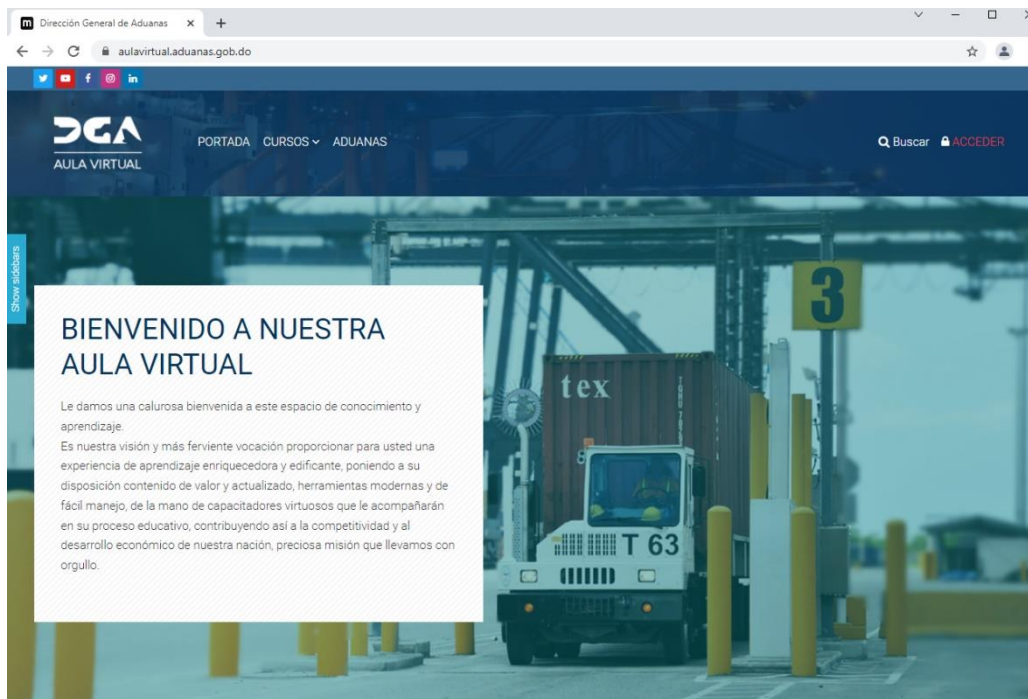
Fuente: Gerencia de Recursos Humanos



Aula Virtual

Implementación de una plataforma de capacitación de la Dirección General de Aduanas, donde se presenta al servicio de los colaboradores y personal autorizado, las herramientas de aprendizaje para el desarrollo de su actividad aduanera, a través de las más modernas herramientas y recursos en línea.

Para acceder al Aula Virtual: <https://aulavirtual.aduanas.gob.do/>



SISMAP gestión pública

En el ranking de puntuación del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), la Dirección General de Aduanas presenta un Promedio General de un 61.72 %, esta puntuación obedece a que el Ministerio de la Administración Pública (MAP) acaba de concluir un proceso de reestructuración del SISMAP el cual pasó a denominarse Sismap Gestión Pública.

Estas acciones de mejoras en el portal fueron notificadas mediante la Circular 004462 con fecha de misión del 25 de marzo de 2022, por lo



que desde el primero (1ro.) de abril hasta el treinta (30) de Junio, se estarían migrando y cargando las evidencias de cumplimiento de los indicadores.

| Las calificaciones actualizadas estarían siendo visibles a partir del primero (1ro.) de julio 2022 donde los analistas del Ministerio de Administración se encuentran en el proceso de incorporar en el sistema las informaciones de cumplimiento. Indicador | Indicador | Puntos |
|---|---|---------------|
| 01.Gestión de la calidad y servicios | 01.1 Autoevaluación CAF | 100 |
| | 01.2 Plan de Mejora Modelo CAF | 80 |
| | 01.3 Estandarización de Procesos | 100 |
| | 01.4 Carta Compromiso | 100 |
| | 01.5 Transparencia en las Informaciones de Servicios y funcionarios | 100 |
| | 01.6 Monitoreo de la Calidad de los Servicios | 100 |
| | 01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana | 91 |
| 02.Organización de la función de recursos humanos | 02.1 Nivel de Administración del Sistema de Carrera Administrativa. | 60 |
| 03. Planificación de recursos humanos | 03.1 Planificación de RR.HH. | 0 |
| 04.Organización del trabajo | 04.1 Estructura Organizativa | 0 |
| | 04.2 Manual de Organización y Funciones | 0 |
| | 04.3 Manual de Cargos Elaborado | 0 |
| 05.Gestión del empleo | 05.1 Concursos Públicos | 75 |



| Las calificaciones actualizadas estarían siendo visibles a partir del primero (1ro.) de julio 2022 donde los analistas del Ministerio de Administración se encuentran en el proceso de incorporar en el sistema las informaciones de cumplimiento. Indicador | Indicador | Puntos |
|---|---|---------------|
| | 05.2 Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP) | 0 |
| 06.Gestión de las compensaciones y beneficios | 06.1 Escala Salarial Aprobada | 0 |
| 07. Gestión del rendimiento | 07.1 Gestión de Acuerdos de Desempeño | 92 |
| | 07.3 Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias | 92 |
| 08.Gestión del desarrollo | 08.1 Plan de Capacitación | 55 |
| 09.Gestión de las relaciones laborales y sociales | 09.1 Asociación de Servidores Públicos | 0 |
| | 09.2 Fortalecimiento de las Relaciones Laborales | 59 |
| | 09.3 Institucionalización del Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos en el 100% del personal. | 71 |
| | 09.4 Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública | 70 |
| | 09.5 Encuesta de Clima Laboral | 100 |

Fuente: SISMAP

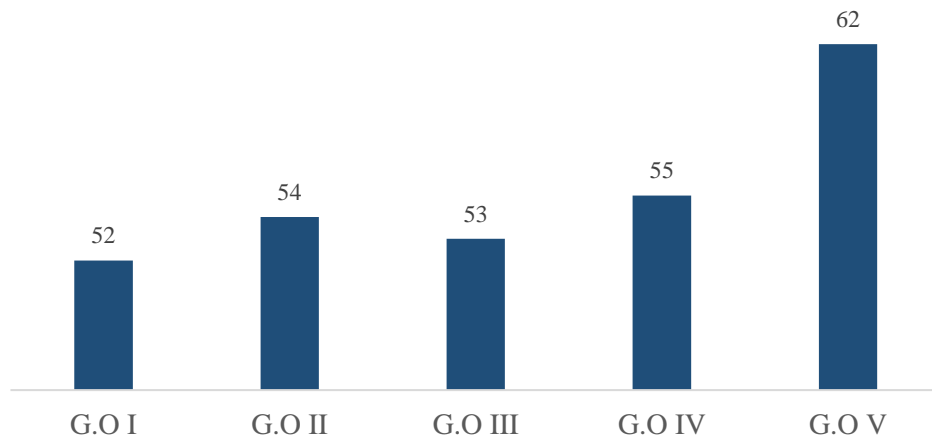
Promedio del Desempeño Colaboradores



A diciembre 2021, el proceso de Evaluación de Desempeño Laboral cerró con un total de 3,770 calificaciones remitidas de los colaboradores, lo que represento un total de 92 % de la a nivel general.

Considerando que, el proceso de Evaluación de Desempeño Laboral inicia en enero de 2022, actualmente contamos con 4,308 acuerdos de desempeño de los colaboradores, el cual representa un 98 % del total de la institución, a octubre de 2022.

Calificación promedio Evaluación del Desempeño Laboral 2021, por grupo ocupacional



Fuente: Plantilla de Evaluación de Desempeño Dirección General de Aduanas 2021

| Calificación promedio Evaluación del Desempeño Laboral 2021, por grupo ocupacional | | | | | |
|---|-------|--------|---------|--------|-------|
| Datos | G.O I | G.O II | G.O III | G.O IV | G.O V |
| Cantidad de evaluados | 610 | 446 | 1,000 | 1,231 | 483 |
| Promedio calificación | 52 | 54 | 53 | 55 | 62 |

Fuente: Plantilla de Evaluación de Desempeño Dirección General de Aduanas 2021



Avances de las Actividades de Seguridad y Salud Ocupacional

La Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional, es un recurso utilizado por la Dirección General de Aduanas como parte del compromiso con el desarrollo de sus servidores y servidoras, a fin de promover los mecanismos de prevención en un proceso participativo.

Dicho plan está orientado a contribuir con el cumplimiento legal y la gestión estratégica de prevención de riesgos por puestos y grupos ocupacionales.

Para su implementación se consideraron los colaboradores de nuevo ingreso, fijos, contratados, temporeros y pasantes de las áreas operativas, técnicas y administrativas para un total de 1,014 participantes, teniendo como resultado la sensibilización y disposición de aportar con responsabilidad el autocuidado, para prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales inherentes a las actividades laborales.

El cumplimiento es monitoreado a través del indicador de horas-hombre de capacitación el cual fue de 2,945, apuntando a los objetivos estratégicos Institucionalidad y Estandarización, y específico: Fomentar una cultura organizacional que estimule el desarrollo integral y el orgullo de pertenencia de los colaboradores.

Indicador: horas-hombres de Capacitación

| No. | Temas | Horas | Participantes | Inversión | Institución | Administración | Horas/Hombres |
|-----|---------------------------|-------|---------------|-----------|--|----------------|---------------|
| 1 | Primeros Auxilios Básicos | 16 | 14 | RD\$0 | Escuela Nacional de Gestión de Riesgos | Sede Central | 224 |



| No. | Temas | Horas | Participantes | Inversión | Institución | Administración | Horas/Hombres |
|------------|---|--------------|----------------------|------------------|--|-----------------------|----------------------|
| 2 | Manejo y Uso de Extintor / Extinción de Incendios: | 4 | 18 | RD\$0 | Escuela Nacional de Gestión de Riesgos | Sede Central | 72 |
| 3 | Taller de Procedimientos de Evacuación en Situación de Emergencia y/o Desastres | 4 | 19 | RD\$0 | Escuela Nacional de Gestión de Riesgos | Sede Central | 76 |
| 4 | Taller del SISTAP | 1 | 13 | RD\$0 | IDOPPRI L | Sede Central | 13 |
| 5 | Cuidado y Protección de Voz | 1 | 15 | RD\$0 | IDOPPRI L | Sede Central | 15 |
| 6 | Cuidado y Protección Auditiva | 1 | 10 | RD\$0 | IDOPPRI L | Sede Central | 10 |
| 7 | Taller del R.522-06 | 1 | 13 | RD\$0 | IDOPPRI L | Sede Central | 13 |
| 8 | Primeros Auxilios Básicos | 16 | 12 | RD\$0 | Escuela Nacional de Gestión de Riesgos | Sede Central | 192 |
| 9 | Primeros Auxilios Básicos | 16 | 25 | RD\$0 | Escuela Nacional de Gestión de Riesgos | Sede Central | 400 |
| 10 | Importancia del Reporte de Accidentes laborales y en Trayectos. | 1 | 100 | RD\$0 | Soraya Reynoso | Sede Central | 100 |



| No. | Temas | Horas | Participantes | Inversión | Institución | Administración | Horas/Hombres |
|-----|--|-------|---------------|-----------|--|--|---------------|
| 11 | Manejo y Uso de Extintor / Extinción de Incendios y Taller de Procedimientos de Evacuación en Situación de Emergencia y/o Desastres. | 4 | 22 | RD\$0 | Escuela Nacional de Gestión de Riesgos | Sede Central | 88 |
| 12 | Manejo y Uso de Extintor / Extinción de Incendios y Taller de Procedimientos de Evacuación en Situación de Emergencia y/o Desastres. | 4 | 9 | RD\$0 | Escuela Nacional de Gestión de Riesgos | Sede Central | 36 |
| 13 | Primeros Auxilios Básicos | 16 | 17 | RD\$0 | Escuela Nacional de Gestión de Riesgos | Aeropuerto Punta Cana | 272 |
| 14 | Taller de Salud Ocupacional | 1 | 137 | RD\$9,100 | SIGI Dominicana | Sede Central, AILA Carga, Aeropuerto Internacional de la Romana, Administración Puerto Plata y Administración Santo Domingo. | 137 |



| No. | Temas | Horas | Participantes | Inversión | Institución | Administración | Horas/Hombres |
|--------------|---|-----------|---------------|-----------------|------------------|--|---------------|
| 15 | Taller de Evaluación de Riesgos Ocupacionales | 1 | 194 | RD\$9,100 | SGI Dominicana | Sede Central, AILA Carga, Aeropuerto Internacional de la Romana, Administración Puerto Plata y Administración Santo Domingo. | 194 |
| 16 | Taller Almacenamiento y Uso de Productos Químicos | 1 | 34 | RD\$0 | IDOPPRI L | Sede Central Personal de conserjería, jardinería y técnicos de aire acondicionados | 34 |
| 17 | Socialización Plan de Emergencia y Evacuación DIV-SSO-001-PRT-01 | 1 | 33 | RD\$0 | Recursos Humanos | Sede Central Brigadistas | 33 |
| 18 | Socialización Plan de Emergencia y Evacuación DIV-SSO-001-PRT-01 | 1 | 19 | RD\$0 | Recursos Humanos | Sede Central Brigadistas | 19 |
| 19 | Taller del Reglamento 522-06 | 1 | 8 | RD\$0 | IDOPPRI L | Administración Haina Oriental | 8 |
| 20 | Taller del Reglamento 522-06 y SISTAP | 1 | 12 | RD\$0 | IDOPPRI L | Administración Santo Domingo | 12 |
| Total | | 92 | 724 | \$18,200 | | | 1,948 |

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos



| No. | Temas | Horas | Participantes | Inversión | Institución | Administración | Horas/Hombres |
|------------|---|--------------|----------------------|------------------|-------------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| 1 | Taller IDOPPRIL Equipo de Protección Personal | 1 | 10 | RD\$0 | IDOPPRIL | Muelle Puerto Plata | 10 |
| 2 | Taller Reglamento 522-06 | 1 | 10 | RD\$0 | IDOPPRIL | Caucedo | 10 |
| 3 | Taller de Seguridad y Salud en el Trabajo | 12 | 25 | RD\$0 | Instructor Interno (Sugel Martínez) | Haina Oriental | 300 |
| 4 | Inspección de Seguridad | 1 | 12 | RD\$0 | IDOPPRIL | Santo Domingo | 12 |
| 5 | Seguridad e Higiene Laboral | 1 | 14 | RD\$0 | IDOPPRIL | Caucedo | 14 |
| 6 | Taller de Seguridad y Salud Ocupacional | 8 | 11 | RD\$0 | Gerencia Recursos Humanos | Aeropuerto Internacional del Cibao | 88 |
| 7 | Taller de Seguridad y Salud Ocupacional | 12 | 15 | RD\$0 | Gerencia Recursos Humanos | Coordinadora Zona Norte | 180 |
| 8 | Taller de Seguridad y Salud Ocupacional | 8 | 25 | RD\$0 | Gerencia Recursos Humanos | Puerto Plata | 200 |
| 9 | Taller Sobre Seguridad y Riesgos Laborales | 1 | 10 | RD\$0 | IDOPPRIL | Caucedo | 10 |
| 10 | Orden y Limpieza en el Lugar de Trabajo | 1 | 11 | RD\$0 | IDOPPRIL | Santo Domingo | 11 |



| No. | Temas | Horas | Participantes | Inversión | Institución | Administración | Horas/Hombres |
|------------|--|--------------|----------------------|------------------|--------------------|-------------------------|----------------------|
| 11 | Ergonomía | 1 | 15 | RD\$0 | IDOPPRIL | Santo Domingo | 15 |
| 12 | Procedimiento de Evacuación | 1 | 12 | RD\$0 | IDOPPRIL | Coordinadora Zona Norte | 12 |
| 13 | Plan de Emergencia / Conformación de Brigadas | 1 | 7 | RD\$0 | IDOPPRIL | Santo Domingo | 7 |
| 14 | VI Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales | 16 | 1 | RD\$0 | IDOPPRIL | Sede Central | 16 |
| 15 | Seguros de Riesgo Laboral Grupo 1 | 1 | 24 | RD\$0 | IDOPPRIL | Coordinadora Zona Norte | 24 |
| 16 | Seguros de Riesgo Laboral Grupo 2 | 1 | 23 | RD\$0 | IDOPPRIL | Coordinadora Zona Norte | 23 |



| No. | Temas | Horas | Participantes | Inversión | Institución | Administración | Horas/Hombres |
|--------------|--|-----------|---------------|--------------|-------------|-------------------------|---------------|
| 17 | Seguros de Riesgo Laboral Grupo 3 | 1 | 15 | RD\$0 | IDOPPRIL | Coordinadora Zona Norte | 15 |
| 18 | Prevención de Riesgos Laborales Grupo 1 | 1 | 24 | RD\$0 | IDOPPRIL | Coordinadora Zona Norte | 24 |
| 19 | Inducción de Seguridad y Salud Ocupacional | 1 | 12 | RD\$0 | DGA | Sede Central | 12 |
| 20 | Ergonomía, Orden y Limpieza | 1 | 14 | RD\$0 | IDOPPRIL | Coordinadora Zona Norte | 14 |
| Total | | 71 | 290 | RD\$0 | | | 997 |

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Importancia del Reporte de Accidentes Laborales

La Gerencia de Recursos Humanos el 29 de marzo 2022, realizó el taller "ABC de la Seguridad y Salud Ocupacional", con el objetivo de instruir en prevención y reporte de accidentes laborales a los colaboradores, en especial los que tienen personal a cargo.

En el taller se trataron los temas sobre la prevención, manejo de crisis, habilidades de liderazgo, leyes y reglamentos sobre Seguridad y Salud en el Trabajo de República Dominicana, probabilidad de ocurrencia de accidentes, desarrollo de la cultura de seguridad.

Así mismo, las causas que originan las lesiones y daños, objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, los 20 elementos del programa, entrenamiento gerencial, inspecciones, análisis de tareas, investigaciones de accidentes, entre otros temas.



Indicadores del Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo (SGSST)

El Reglamento 548-03 de Seguro de Salud y Riesgos Laborales, Capítulo III del Artículo 20, define el Índice de frecuencia (IF), Índice de severidad (ISE) e Índice de Siniestralidad (ISI) para que el sector público y privado pueda medir la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y a partir de los resultados, elaboren los planes de acción en mejora de las condiciones de trabajo.

En base a este requisito, la Dirección General de Aduanas implementó la medición de dichos índices desde enero de 2022 para todas sus dependencias y desarrolla planes de trabajo tanto proactivos como reactivos.

| Localidades | Índice de frecuencia de accidente (IF) | Índice de severidad (ISE) | Índice de Siniestralidad (ISI) |
|--------------------------------|--|---------------------------|--------------------------------|
| Sede Central | 0.05 | 0.30 | 0.00 |
| Adm. Santo Domingo | 0.94 | 8.96 | 0.01 |
| Adm. Haina Oriental | 0.19 | 5.89 | 0.00 |
| Adm. Puerto Multimodal Caucedo | 0.40 | 2.79 | 0.00 |
| Almacén de Subasta | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Club de Aduanas | 0.00 | 215.64 | 0.00 |
| Laboratorio de Aduanas | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Adm. San Pedro de Macorís | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Adm. Puerto la Cana | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Adm. Barahona | 0.00 | 0.00 | 0.00 |



| Localidades | Índice de frecuencia de accidente (IF) | Índice de severidad (ISE) | Índice de Siniestralidad (ISI) |
|---------------------------------|--|---------------------------|--------------------------------|
| Adm. Pedernales | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Adm. Azua | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Adm. Arroyo Barril | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Adm. Samaná | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Adm. Boca Chica | 47.84 | 47.84 | 2.29 |
| Adm. La Romana | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Adm. Puerto plata | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Adm. Cabo rojo | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Adm. Manzanillo | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Adm. Elias Piña | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Adm. Dajabón | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Adm. Jimaní | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Aeropuerto Gregorio Luperón | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Unidad Canina | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Aeropuerto Internacional Cibao | 0.00 | 2.68 | 0.00 |
| Aeropuerto Dr. Joaquin Balaguer | 0.00 | 12.67 | 0.00 |
| Aeropuerto Punta Cana | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| AILA carga | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| AILA Pasajeros | 0.82 | 12.34 | 0.01 |
| Aeropuerto María Montes | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Aeropuerto Int. La Romana | 0.00 | 0.00 | 0.00 |



| Localidades | Índice de frecuencia de accidente (IF) | Índice de severidad (ISE) | Índice de Siniestralidad (ISI) |
|-------------------------------|--|---------------------------|--------------------------------|
| Aeropuerto Juan Bosch (catey) | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Conmemoración de la Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Cada año la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), conmemoran el 28 de abril el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, este año bajo el lema “Actuar juntos para construir una cultura de seguridad y salud positiva”.

La Dirección General de Aduanas a través de su Comité de Seguridad e Higiene Industrial de la sede central realizó diversas actividades en la 1era. Conmemoración de la institución, a fin de concientizar sus colaboradores sobre la prevención de accidentes laborales, enfermedades ocupacionales, y la creación de ambientes de saludables para todos.

Formación de los Subcomités Mixtos

El Comité de Seguridad e Higiene Industrial de la Sede Central inició la formación de subcomités para las administraciones con el objetivo de replicar las actividades de prevención de riesgos en las mismas.

Listado de administración con subcomités de Seguridad y Salud en el Trabajo formados:

- Administración de Haina Oriental
- Administración de Santo Domingo



- Aeropuerto Punta Cana
- Administración Puerto Plata
- AILA Carga

Simulacro de Evacuación

A raíz del llamado del Centro de Operaciones de Emergencia (COE) para que las instituciones participen en el Simulacro de Evacuación Nacional ante posible Terremoto; el día 03 de octubre de 2022, a las 10:00 a.m., la DGA alineada al requerimiento, realizó una campaña de comunicación interna con el objetivo de orientar a los colaboradores sobre qué hacer antes y después del impacto de un terremoto. El ensayo fue simple y avisado en la Sede Central, Laboratorio, Edificio de la Lope de Vega, Aeropuerto del Cibao, Coordinadora Norte, Muelle Puerto Plata, Muelle San Pedro de Macorís, Caucedo, Administración Santo Domingo y AILA Carga.

Subsidio Estudiantil Hijos de Empleados

En el periodo comprendido enero - noviembre del 2022, el beneficio estudiantil ha realizado aportes balanceando la carga económica que implican los gastos educativos para unos 1,573 empleados. De manera directa en este periodo, 2,226 estudiantes a nivel escolar, universitario y de educación especial, se han beneficiado con la cobertura parcial de un 70% de los gastos de matriculación y escolaridad.



Cantidad de Hombres y Mujeres por Grupo Ocupacional 2022

| Grupo ocupacional/sexo | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 01-I - SERVICIOS GENERALES | 686 | 684 | 679 | 683 | 715 | 720 | 684 | 684 | 686 | 704 | 704 |
| Femenino | 81 | 80 | 77 | 76 | 78 | 79 | 74 | 75 | 77 | 82 | 83 |
| Masculino | 605 | 604 | 602 | 607 | 637 | 641 | 610 | 609 | 609 | 622 | 621 |
| 02-II - APOYO ADMINISTRATIVO | 441 | 469 | 464 | 460 | 493 | 503 | 475 | 474 | 489 | 507 | 514 |
| Femenino | 226 | 237 | 233 | 228 | 254 | 261 | 241 | 241 | 246 | 257 | 259 |
| Masculino | 215 | 232 | 231 | 232 | 239 | 242 | 234 | 233 | 243 | 250 | 255 |
| 03-III - TÉCNICOS | 1039 | 1076 | 1065 | 1072 | 1094 | 1093 | 1067 | 1067 | 1090 | 1108 | 1111 |
| Femenino | 330 | 326 | 319 | 318 | 327 | 327 | 330 | 327 | 332 | 340 | 337 |
| Masculino | 709 | 750 | 746 | 754 | 767 | 766 | 737 | 740 | 758 | 768 | 774 |
| 04-IV - PROFESIONALES | 1447 | 1483 | 1465 | 1467 | 1487 | 1502 | 1462 | 1450 | 1458 | 1464 | 1459 |
| Femenino | 624 | 639 | 628 | 627 | 636 | 641 | 630 | 624 | 624 | 632 | 631 |
| Masculino | 823 | 844 | 837 | 840 | 851 | 861 | 832 | 826 | 834 | 832 | 828 |
| 05-V - DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN | 542 | 551 | 545 | 550 | 548 | 546 | 555 | 550 | 552 | 556 | 557 |
| Femenino | 179 | 181 | 177 | 178 | 176 | 176 | 176 | 176 | 176 | 177 | 178 |
| Masculino | 363 | 370 | 368 | 372 | 372 | 370 | 379 | 374 | 376 | 379 | 379 |
| Total | 4155 | 4263 | 4218 | 4232 | 4337 | 4364 | 4243 | 4225 | 4275 | 4339 | 4345 |

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos



Capacitaciones en el Marco del Sello Igualando

El Ministerio de la Mujer a través de la plataforma de su escuela de capacitación, desarrolló una serie de capacitaciones, abarcando temas diversos en el marco de la implementación institucional del Sello Igualando RD. Un total de trece (13) representantes de la Dirección General de Aduanas fueron partícipes de nueve (9) de estas capacitaciones.

En estas capacitaciones se trataron los temas:

1. Estrategias de trabajo para la coordinación interinstitucional incluyendo las ASFL, Sociedad Civil y Academia.
2. Recursos Humanos con Perspectiva de Género I y II.
3. Buenas prácticas en protocolos para incorporar la igualdad de género en las instituciones (conciliación vida laboral- familiar, corresponsabilidad).
4. Protocolo para prevenir, atender y sancionar la discriminación, acoso sexual y laboral.
5. Protocolo para prevenir, atender y sancionar la violencia contra las mujeres.
6. Presupuesto Sensible al Género.
7. Compras con Enfoque de Género I y II.
8. Compromisos Internacionales en Materia de Género.
9. Conferencia Género y Territorio: Espacio Para el Buen Vivir.

Esto como parte de aportar al gran reto de reducir la brecha de desigualdad de género donde el Estado y la sociedad en su conjunto mantienen el compromiso de empujar las transformaciones sociales, políticas y culturales necesarias para garantizar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, así como la construcción de una sociedad



donde puedan reconocer y disfrutar sus derechos en igualdad de condiciones, respetando sus diferencias.

En el mes de agosto, 14 participantes iniciaron el curso Claves de Igualdad de Género para Instituciones Públicas en su 3ra. Cohorte, con una duración de tres (3) meses, donde se busca contribuir a la reflexión en torno a qué significa integrar la perspectiva de género y cómo desarrollar mecanismos, procedimientos y estrategias para avanzar en la igualdad de género en las instituciones públicas.

De igual forma, en agosto, fueron impartidas tres charlas tituladas “Hablemos de Respeto”, como parte de las iniciativas que promueven la equidad y el respeto de género, contando con la presencia de más de 200 participantes.

Dominicana se Transforma

Luego de concluir el proceso en que las mesas de transformación se reunieran de forma semanal para discutir un valor en particular y los miembros compartieran sus experiencias en cuanto a ese valor, la Dirección General de Aduanas culminó de manera exitosa esta iniciativa en el mes de mayo 2022, capacitando a 40 líderes en el modelo de Mesas de Transformación de la Fundación John C. Maxwell, como parte del Programa Dominicana se transforma.

La iniciativa “Dominicana se Transforma” del escritor y conferencista, John C. Maxwell, tiene como objetivo generar cambios significativos a nivel país a través de mesas de transformación, teniendo como eje central, los valores.



Como parte de este cierre y para honrar este compromiso, varios líderes formados en valores a través de este programa fueron partícipes de la conferencia exclusiva con el Dr. John C. Maxwell.

Programa de Pasantías DGA

Este Programa de Pasantías tiene como propósito brindar el escenario que permita a jóvenes, la aplicación y comprensión de los saberes adquiridos durante su paso como estudiantes universitarios, con un marco de evaluación al tiempo que conocen el contexto laboral real, se familiarizan con los departamentos, organizaciones, procedimientos, técnicas y cultura, en un proceso que les facilite su tránsito a experimentar y crear conciencia y visión del ámbito laboral.

La formación por competencias está estrechamente relacionada con las expectativas del ámbito laboral, debido a lo cual se considera que la duración de esta pasantía de 11 semanas aproximadamente (460 horas), constituye una excelente oportunidad para que el estudiante aplique sus conocimientos, destrezas y habilidades profesionales en el ámbito laboral, en un contexto de evaluación constante con componentes netamente de carácter eminentemente formativo.

Eje transversal: Formación en Habilidades Directivas

Esta propuesta busca favorecer y fortalecer el desarrollo de competencias y habilidades necesarias para dirigir eficazmente una empresa u organización, pudiendo así ampliar el rango de visión, formación y perfil de los pasantes en el proceso de duración del programa:

- Liderazgo Eficaz
- Servicio Excepcional



- Inteligencia Emocional / Motivación
- Gestión del Cambio

Formación a desarrollar que abarca un total de 48 horas de capacitación en habilidades blandas, tan importantes en el perfil de los candidatos en el perfil profesional del mercado actual.

Requisitos:

- Edades entre 21 a 24 años
- Estudiante universitario activo
- Haber cursado más de la mitad del pensum académico
- No antecedentes penales

Resultados

Hasta el 24 de noviembre 2022, fecha en la que concluyó la quinta promoción del Programa de Pasantías, se han capacitado un total de 286 jóvenes correspondientes a las diferentes provincias, municipios y sectores del país como son: La Vega, Monte Cristi, San Cristóbal, Santiago, Villa Altagracia, Moca, Puerto Plata, San Pedro de Macorís, Valverde Mao, Santo Domingo, Alma Rosa I, Pedro Band, San Isidro, Villa Mella, entre otras.

Cabe destacar que este programa apuesta a la inclusión, contando con participantes que presentan alguna condición de discapacidad cognitiva, visual o auditiva, los cuales han formado parte de los grupos de pasantía realizados.

| Promoción | Participantes | Universidades | Carreras | Condición de Discapacidad | Contratados |
|-----------|---------------|---------------|----------|---------------------------|-------------|
| Primera | 50 | 11 | 19 | 0 | 3 |
| Segunda | 51 | 13 | 20 | 10 | 9 |



| | | | | | |
|----------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Tercera | 50 | 14 | 21 | 4 | 12 |
| Cuarta | 55 | 15 | 19 | 1 | 13 |
| Quinta | 80 | 22 | 19 | 2 | 3 |
| Total | 286 | 22 | 21 | 17 | 40 |

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos



4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

Datos estadísticos sobre la producción del área jurídica de la institución

A continuación, se presentan las acciones y actividades realizadas en el Departamento Jurídico (Consultoría Jurídica) del año 2022.

Registro

| Cantidad | Actividades |
|----------|---|
| 1592 | Registros de empresas importadoras y exportadoras |
| 3257 | Registros de personas físicas |
| 41 | Zonas Francas |
| 3567 | Autorizaciones a través de enlaces |
| 4 | Registro Consignatario No Residente |
| 3 | Actualización de las empresas Buques Naves y Aeronaves. |
| 4 | Transferencia Agencias de Aduanas |
| 133 | Inclusiones de gestores de Aduanas |
| 3 | Empresas Operadoras Logísticas /Nuevas y Renovaciones |
| 1 | Centros Logísticos |
| 2 | Depósitos de Reexportación, Consolidación y Fiscal |
| 95 | Inspecciones de locales comerciales, correspondientes a permisos de operadores. |
| 243 | Certificaciones de registros de empresas |
| 2729 | Emisiones / Renovaciones de certificados digitales |
| 369 | Renovaciones de fianzas |
| 77 | Registro de dealers |
| 396 | RecoMTAC |

Fuente: Consultoría Jurídica DGA



Contratos y pagarés emitidos, otros

| | | |
|--------------------------------|---|------------|
| Contratos diversos | | 206 |
| Pagarés | Entregas provisionales (Exoneraciones Ley 158-01...) | 363 |
| | Línea de crédito – Cobros – Gerencia Financiera | 14 |
| | Reliquidación – Cobros- Gerencia Financiera | 9 |
| | Zonas Francas | 6 |
| | Cobros Compulsivos | 5 |
| Total, Pagarés emitidos | | 397 |

Fuente: Consultoría Jurídica DGA

Cobros

| Cantidad | Descripción | |
|-----------------|--|-------------------|
| 88 | Notificaciones realizadas (Mandamiento de Pago, Intimación de Pago, Puesta en Mora, Oposición a Pago, Embargos y Levantamientos) | |
| 7 | Embargos realizados ejecutivo y conservatorios | |
| | Monto recaudado por gestión de Cobros Compulsivos y Litigios | RD\$39,928,580.50 |

Fuente: Consultoría Jurídica DGA

Comisos

| Cantidad | Descripción | |
|-----------------|---------------------------|--|
| 44 | Actas de Comisos Emitidas | |
| 500 | Certificaciones emitidas | |

Fuente: Consultoría Jurídica DGA



Acuerdos y convenios interinstitucionales e internacionales suscritos durante el año de relevancia para la población.

| # | Tipo de Acuerdo | Entidades | Fecha |
|---|----------------------------|--|---------------------|
| 1 | Servicios | Acuerdo de Servicio entre la DGA y la Junta Central Electoral (JCE) para la consulta del archivo maestro de cedulados. | 1 de marzo de 2022 |
| 2 | Acuerdo Interinstitucional | Acuerdo Interinstitucional entre DGA y el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) | 22 de marzo de 2022 |
| 3 | Acuerdo de colaboración | Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre DGA y el Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INSTRANT) | 5 de mayo de 2022 |

Fuente: Consultoría Jurídica DGA

Litigios vigentes

| Cantidad | Tipo de Recursos |
|----------|---|
| 3 | Recurso de Revisión Administrativa |
| 57 | Recurso de Casación |
| 2 | Recurso de Apelación Penal |
| 1 | Recurso de Apelación como consecuencia Demanda en Referimiento |
| 1 | Recurso de Apelación como consecuencia de Demanda en Reparación de Daños y Perjuicios por accidente de tránsito |
| 7 | Recurso de Apelación Civil |



| Cantidad | Tipo de Recursos |
|-----------------|---|
| 54 | Recurso Contencioso Tributario |
| 8 | Recurso Contencioso Administrativo |
| 1 | Recurso de Revisión Administrativa |
| 29 | Proceso Penal por Contrabando de Mercancías y Divisas |
| 1 | Oposición a Otorgamiento de Fuerza Pública |
| 5 | Medida Cautelar |
| 1 | Litis sobre derechos registrados. |
| 1 | Intervención Forzosa |
| 2 | Demanda en Suspensión Inoponibilidad de Mandamiento de Pago |
| 3 | Demanda en Referimiento |
| 2 | Demanda en Ejecución de Fianza |
| 3 | Demanda en Daños y Perjuicios |
| 1 | Demanda Civil en Perención y/o Caducidad de sentencia |
| 1 | Audiencia laboral de Conciliación |
| 1 | Acción de Amparo |

Fuente: Consultoría Jurídica DGA

Litigios pendientes de fallo ámbito jurisdiccional

| Cantidad | Tipo de Recursos |
|-----------------|--------------------------------------|
| 4 | Acción de Amparo |
| 1 | Demanda Civil en Daños y Perjuicios |
| 1 | Demanda Civil en Ejecución de Fianza |
| 3 | Demanda Civil en Referimiento |
| 4 | Medida Cautelar |
| 1 | Proceso de Mensura para Saneamiento. |



| Cantidad | Tipo de Recursos |
|-----------------|------------------------------------|
| 1 | Recurso Contencioso Administrativo |
| 13 | Recurso Contencioso Tributario |
| 2 | Recurso de Apelación Civil |
| 2 | Recurso de Casación |
| 1 | Recurso de Revisión Administrativa |
| 1 | Recurso de Revisión Constitucional |

Fuente: Consultoría Jurídica DGA

Otras actividades litigiosas

| Cantidad | Descripción |
|-----------------|---|
| 71 | Recursos de Reconsideración depositado en Sede Administrativa |

Fuente: Consultoría Jurídica DGA

| Cantidad | Descripción |
|-----------------|----------------------------|
| 27 | Casos de Divisas Comisadas |

Fuente: Consultoría Jurídica DGA

Sentencias, resoluciones y ordenanzas notificada

| Cantidad | Descripción |
|-----------------|---|
| 203 | Sentencias |
| 9 | Resoluciones notificadas por jurisdicción penal |
| 4 | Ordenanza |

Fuente: Consultoría Jurídica DGA



4.4 Desempeño de la Tecnología

Detalle de los avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones.

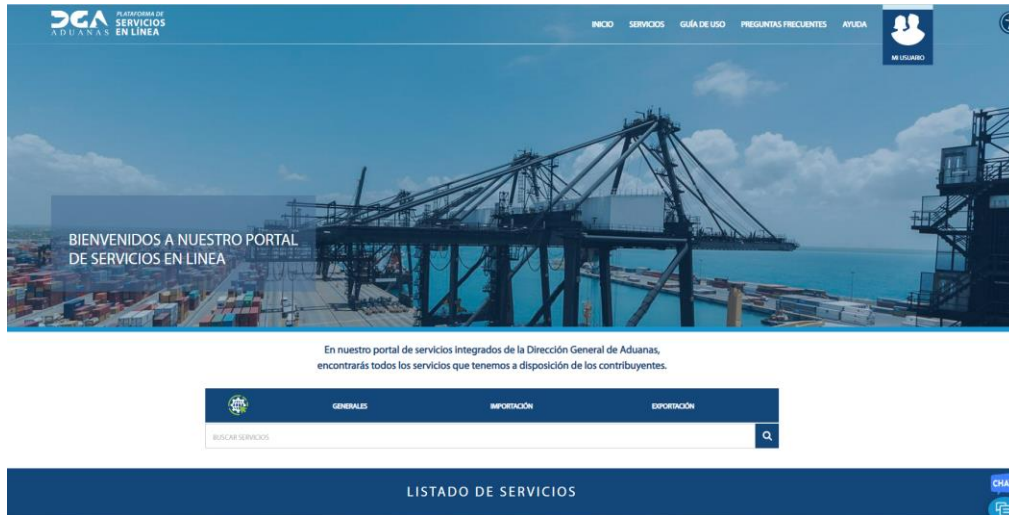
En alineación al objetivo estratégico institucional de eficiencia e innovación, que persigue convertirnos en una Aduanas moderna aplicando procesos simplificados y uniformes mediante la innovación y tecnología, la institución ha estado enfocada en la implementación y manejo adecuado de la tecnología de la información y comunicaciones para poder contar con un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.

Además de las innovaciones tecnológicas mencionadas en secciones anteriores, la Dirección General de Aduanas, en su afán de efficientizar sus servicios y procesos internos, ha instalado una moderna plataforma que ha agilizado y efficientizado considerablemente la prestación de servicios. Esta moderna plataforma está compuesta de varios módulos que están totalmente integrados entre sí, para proveer tanto a lo interno de la institución cómo a los contribuyentes de DGA las funcionalidades necesarias a fin de ofrecer un servicio con los más altos estándares de calidad.

En esta primera etapa, se han automatizado un total de 11 servicios, que permiten a los contribuyentes realizar sus solicitudes totalmente en línea y realizar sus pagos mediante un PIN Bancario. Igualmente, también para los servicios que correspondan, estos pueden recibir las certificaciones o documentos que emite la DGA en formato digital firmado con Certificado de Firma Digital y con la inserción de un código QR que el usuario puede escanear para validar las informaciones del documento entregado.



El proyecto de la Plataforma de Servicios DGA, fue incluido en el programa Burocracia Cero de la Presidencia de la República Dominicana y fue lanzado el pasado 4 de octubre del presente año 2022, teniendo ya más de 260 clientes registrados.



Dentro del mismo ámbito y en cumplimiento a lo acordado en el programa de Burocracia Cero, se implementó la automatización del Enlace del agente de Aduanas, disminuyendo el tiempo de respuesta a tan sólo un clic y garantizando más seguridad jurídica entre las partes.

Por otra parte, con el fin de transparentar el proceso de correo expreso ante los ciudadanos, se implementó un portal web de consulta para el tracking de paquetes y se creó una funcionalidad para adjuntar los documentos de mercancías retenidas en Aduanas desde la empresa de correo. Como resultado obtenido se puede destacar más de 111,000 consultas realizadas desde su lanzamiento, que han permitido agilizar la liberación de paquetes, presentando claridad y transparencia en los costos aduanales y la relación del ciudadano con las mercancías importadas y trazabilidad de la carga.



Luego de la promulgación de la nueva Ley de Aduanas 168-21 se ha desarrollado un conjunto de más de 60 iniciativas en el Sistema de Gestión Aduanera (SIGA) debido a que, para su aplicación, se requieren cambios en el sistema que garanticen los debidos procesos, control, cumplimiento y monitoreo, la trazabilidad y la facilitación el comercio lícito según lo establecido en dicho marco jurídico.

Dentro de estas iniciativas se destacan los siguientes desarrollos y actualizaciones:

- Artículo 82: Notificación de la obligación tributaria aduanera.
- Artículo 142: Implementación, en la transmisión del manifiesto general de exportación se aplica la auto aprobación del manifiesto y la autogeneración de la entrada al puerto.
- Artículo 143: Implementación para el sector transportista de una funcionalidad para realizar el reporte de la entrada y la salida de las embarcaciones y tripulaciones.
- Artículos 180/181: El desarrollo de la generación, registro y consulta del proceso de entrada de la carga de exportación de la declaración aduanera que permiten a los técnicos y el exportador tener la trazabilidad de la carga, en ejecución.
- Artículo 182: Implementación de la asociación del documento de embarque del manifiesto de salida a las declaraciones de exportación.
- Artículo 183: El avance del desarrollo para el rechazo de la declaración de exportación por el vencimiento del plazo de embarque.
- Artículo 200: La implementación de reportes de las exportaciones embarcadas fuera del plazo para el monitoreo.
- Artículo 287: Implementación para el registro de las importaciones locales de Zona Franca y habilitación de los



distintos movimientos de las mercancías destinadas al régimen de zona franca industrial (traslado y traspaso)

- Artículo 290: Implementación de la notificación y validación del plazo para el reembarque de la mercancía en tránsito internacional.
- Artículo 292: El avance del desarrollo de solicitud mercancías en tránsito internacional terrestre hacia Haití.

En términos de exportación y luego de más de 10 años sin ningún control a nivel de sistemas, muy especialmente lo relacionado a los tránsitos internacionales en los sistemas de información de la DGA y la poca calidad de la estadística de puertos de destino relacionado con las declaraciones de exportación, se han implementado una serie de mejoras, basadas en los mismos procesos que hoy en día se utilizan en importación, como parte de la iniciativa del proyecto EXPORTA+ dentro de las que podemos mencionar:

- Autoaprobación de la declaración.
- Autoaprobación del manifiesto.
- Autogeneración de la entrada del manifiesto para salida del puerto.
- Seguimiento de salida de la carga.

Otra mejora importante dentro del SIGA fue la implementación de la facturación previa de la tasa por servicio para las importaciones con Entrega Provisional en trámites de exoneración. Esto ha permitido la eliminación del retraso y pérdida en la recaudación de tasa por servicio y la facilitación de vías de pagos para el contribuyente.

Con el fin de dar efectividad a los acuerdos interinstitucionales establecidos se realizaron estas integraciones:



- Implementación de nuevo API de servicios para la Armada de la República Dominicana de las importaciones de vehículos marítimos y de las partidas requeridas en las declaraciones de importación, para la trazabilidad del control de entrada de embarcaciones de recreo y de uso comercial.
- Mantenimiento del API de servicios para DGII con una nueva clasificación de productos del proyecto de primera placa. Ha permitido la precisión y mejora de la calidad de los datos en la generación de la primera placa para vehículos.

Implementación de GESTEX como nueva herramienta para gestionar los expedientes judicializados, sentencias, oposiciones y retenciones de divisas de la Consultoría Jurídica. Como apoyo a la gestión litigiosa contribuye a la gestión adecuada del riesgo fiscal y a la generación de estadísticas de los procesos judiciales.

Expansión del uso del SIGA en la Administración de Azua y Samaná a través del suministro de equipos y la capacitación del personal de Aduanas. Esto ha permitido el registro y control en el sistema de la carga del puerto y estadísticas consolidadas de movimientos y actividad comercial.

Para la optimización de la Ventanilla Única de Comercio Exterior se implementó un conjunto de iniciativas relevantes tales como:

- Creación de trámites para personas físicas con Pasaportes y aprobaciones en paralelo de trámites para Organismos.
- Creación de Buzón de notificaciones y Notificación de pendiente de pago.
- Previsualización de documentos y Admisión de documentos en formato PDF.



- Mostrar unidades de medidas asociadas a las subpartidas dentro de un trámite.
- Implementación de los permisos de aprovisionamiento para embarcaciones turísticas.
- Implementación de reexportación y reembarque de mercancías.
- Transferencia de productos de origen vegetal y animal para embarcaciones turísticas.
- Implementación del formulario de la 7ma Enmienda.
- Creación del módulo de licencias y certificaciones en VUCE
- Creación del módulo de prórrogas internas y externas
- Implementaciones de servicios licencias y certificaciones

Se realizó la implementación de un sistema de comunicación unificada, el cual ha permitido a la Dirección General de Aduanas conectar muchos accesos telefónicos en múltiples sitios bajo un único punto de administración, brindando seguridad tecnológica y estabilidad de las comunicaciones, mejorando la satisfacción del cliente, controlando los costes operativos, aumentando la productividad de las administraciones y aeropuertos, elevando el nivel de servicio para ofrecer una mejor experiencia a los usuarios internos y externos mejorando el flujo de recaudaciones. Se crearon dos puntos de contacto, uno a nivel administrativo (809-547-7070) y otro a nivel de servicio (809-547-7442).

La DGA se encuentra en el proceso de adquisición de los Switch de acceso para usuarios en sede y administraciones principales, debido al alto grado de obsolescencia que poseen los actuales. Esto contribuirá en gran medida a aumentar la eficiencia de los colaboradores en toda la institución de Aduanas.



También se está realizando la implementación de comunicación móvil (Jabber) para usuarios específicos, expandiendo así las posibilidades de comunicación móvil del personal de Aduanas.

Se reemplazó la plataforma de comunicación telefónica TI a Sip Trunk, protocolo que brinda mejores prestaciones y precios más competitivos.

Se realizó la implementación de la sustitución de los switches principales que conforman el *backbone* o núcleo central (*core*) de la red de la Dirección General de Aduanas, debido a que los anteriores presentaban un alto estado de obsolescencia, más de diez (10) años de operación. Con esta implementación la DGA contará con las capacidades adecuadas para atender los altos niveles de procesamiento y la gestión de solicitudes de los procesos automatizados actuales.

Asimismo, se implementaron las herramientas para escaneo de infraestructura, aplicaciones y una herramienta para la ejecución de explotaciones de seguridad para poner a prueba las medidas de seguridad aplicadas (InsightVP, InsightAPP y Metasploit respectivamente). Con estas tres herramientas mejoraremos de manera significativa la gestión de vulnerabilidades de la institución, logrando identificar posibles puntos débiles a nivel de los servidores, sistemas operativos y demás infraestructuras físicas, así como también en las aplicaciones web utilizadas por usuarios internos y externos. De cara a la herramienta de explotación tendremos un mejor entendimiento de nuestra postura de seguridad, permitiéndonos analizar posibles brechas en nuestros sistemas e infraestructura de manera que podemos afinar nuestras soluciones de protección y



adaptarlas lo mejor posible a la realidad y entorno de nuestra institución.

En la misma línea de las mejoras a la gestión de vulnerabilidades, hemos logrado poner en funcionamiento el servicio de actualización de un sistema operativo en los dispositivos finales, PC (WSUS) con el cual, junto al nuevo procedimiento de gestión de vulnerabilidades, logramos definir la periodicidad para el parchado de las máquinas, especialmente para los parchos o actualizaciones de seguridad, lo cual mejora significativamente la postura de seguridad en los dispositivos finales utilizados por los usuarios de la institución.

Anteriormente, estas actualizaciones eran realizadas de manera manual, lo que dificultaba mantener los equipos actualizados. Con este nuevo esquema, se realiza una etapa de prueba de las actualizaciones, donde se verifica el correcto funcionamiento de las aplicaciones una vez instalados los parchos y una vez certificado por los especialistas se procede a instalar en los equipos de producción bajo un cronograma que segmenta dicha instalación disminuyendo así el riesgo de inconvenientes derivados de alguna actualización.

Como parte del proceso de mejora continua de la institución, se han renovado los firewalls de perímetro, en alta disponibilidad, de las administraciones principales, no solo para reflejar la realidad actual de estas localidades remotas a nivel de recursos y funcionalidades. Entre las administraciones se encuentran: Puerto Plata, Boca Chica, Santo Domingo, Haina y Caucedo, siendo estos dos últimos los puertos más importantes del país, donde se colocaron equipos robustos que satisfagan las necesidades de disponibilidad, rendimiento y seguridad de localidades de esta magnitud.



Por otro lado, nuestros sistemas de videovigilancia (CCTV) proveen la prueba de gestión operativa correcta, sirven de amedrantamiento ante el ilícito y proveen detalles importantes ante investigaciones. La gestión del Departamento de Seguridad de Información ha mantenido durante este año el porcentaje de servicio de nuestros sistemas de Videovigilancia (CCTV) por encima del 98.7 %. Durante este año empleamos la tecnología P2P vía internet para enlazarnos a 2 centros logísticos en el CLC, de modo que podamos ver las operaciones de la DGA y del centro en tiempo real.

Igualmente, se amplió la cantidad de cámaras a las que tenemos acceso en HIT a 45, ahora podemos ver las puertas de entrada y salida de vehículos, así como las puertas peatonales, algunas cámaras de verificación y del parque de contenedores. Además, entregamos a la Gerencia de RRHH datos de nuestros sistemas de control de acceso para poder medir la productividad de nuestros empleados. Para el fortalecimiento de la competencia de nuestro personal se inició el proceso de adquisición de los cursos de certificación para las plataformas Xprotect y Onguard. Para mejorar las mediciones de nuestros trabajos instalamos una plataforma de *tickets* de servicio interna que maneja la totalidad de los procesos del área. Paralelo a esto se lleva un Excel con los detalles de los trabajos técnicos, con un match de ambos sistemas podemos medir la competencia del área y la rapidez en la entrega de nuestros servicios.

Durante este período se han realizado 400 requerimientos de perfiles en SIGA, los cuales corresponden a asignaciones según posición, validaciones de roles y casos de excepciones. El Departamento de Seguridad de Información ha respondido de manera eficiente, evitando retrasos y contratiempos y de esa manera, contribuir a mantener la calidad de los servicios. Estos cambios son realizados de



acuerdo con la posición del empleado, basándonos en el cumplimiento del procedimiento establecido.

En el proceso de revisión y validación que realiza Riesgo y Cumplimiento antes de los pases a producción, se validaron 123 requerimientos de mejoras, y a su vez se validaron 3,391 tareas de incidencias. En el proceso de revisión de las tareas se identificaron algunos hallazgos que fueron corregidos antes del pase a producción, logrando impedir que eventos que impactan de manera negativa la institución se presenten en las aplicaciones.

Respecto a la Administración de Base de Datos, se realizó la implementación de Always ON en la Instancia 01 de SIGA, DGA. Con esta implementación las bases de datos que se encuentran alojadas en la instancia SDQDGSQSQLINS01 están configuradas para Alta Disponibilidad, permitiendo que los puntos de falla se minimicen, y a la vez haciendo que la disponibilidad del servicio se mantenga siempre. La consecución de esta implementación permite que las ventanas de mantenimiento planificadas puedan realizarse sin detener el servicio de base de datos, y de esta forma lograr que los trabajos se realicen de manera transparente sin afectación o *downtime*. Con esta arquitectura tecnológica basada en Always ON, en caso de existir un siniestro y/o evento en particular que pudiese afectar el servidor y/o el almacenamiento de la base de datos, éste puede seguir operando en un segundo servidor, el cual contiene una réplica fiel, segura e íntegra de los datos en tiempo real, sin pérdida de datos. Esta implementación está basada en el objetivo estratégico 0E.3 de innovar y efficientizar la parte tecnológica y con miras a la continuidad de negocios.



En otro orden, con miras a seguir fortaleciendo el rendimiento a nivel de base de datos, se ha implementado en un 100 % mejoras en términos de *queries* (consultas) que más consumo tienen para la base de datos, y con que frecuencia se ejecutan, impactando en el tiempo de respuesta de la base de datos de DGA. Las mejoras que se han trabajado han sido en la optimización de los scripts de consultas, eficientizándolos y como resultado el tiempo de respuesta ha mejorado drásticamente, de horas a minutos y de minutos a segundos. También, las mejoras se han realizado en la parte de creación de índices y reestructuración de estas. Los índices en consultas permitieron que los tiempos de respuestas no se demoren demasiado en arrojar el resultado esperado.

Con estos logros alcanzados en la base de datos y en el código de la aplicación del Core SIGA que fueron identificadas, tanto la aplicación del SIGAWEB, SIGAAPP, VUCE, QLIK como los usuarios de distintas áreas que requieren realizar reportes de las informaciones de producción para sus análisis diarios, semanales y mensuales puedan disponer de los resultados más rápidamente y tenerlas a tiempo.

Asimismo, la Dirección General de Aduanas se está encaminando en asegurar una gestión eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación, mediante la implementación del sistema ERP Microsoft Dynamics 365, el cual se encarga de la planificación de recursos, de gestionar y controlar los gastos de la institución, mediante la identificación de gastos excesivos y las oportunidades para maximizar las ganancias, así como mantener un control presupuestario y de costos. En ese mismo contexto, la implementación de Microsoft Dynamics 365 busca delegar y/o descentralizar las responsabilidades que actualmente



están en finanzas distribuyéndolas entre los departamentos implicados en alimentar los auxiliares financieros.

Actualmente, se está trabajando en la remodelación e implementación del nuevo Data Center, que busca la renovación tecnológica y la creación de un espacio físico digital de convergencia de los recursos consolidados de tecnología de infraestructura, software, almacenamiento de data, equipos lógicos de seguridad y espacios físicos de colocación. Fundamentado en una administración eficiente y centralizada basada en los estándares internacionales de operaciones y mantenimiento. Para brindar nuevas aplicaciones e iniciativas al servicio aduanero logístico local e internacional, con este espacio se fomenta el desarrollo de un gobierno electrónico enfocado al ciudadano de una manera sostenible y escalable en el tiempo.

Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejorar procesos.

En apoyo a la simplificación de trámites y mejoras de procesos, fue implementada la plataforma de servicios en línea de la DGA, dentro de la cual ya han sido automatizados los mencionados a continuación:

- Certificación Operadores Económicos Autorizados
- Registro de pasaporte en SIGA
- Desvinculación de Certificados de Firma Digital
- Registro de Importador / Exportador
- Certificación de No Deuda
- Certificación Saldo Acuerdo de Pago
- Certificación Cheques No Utilizados
- Certificación de No Registro de Chasis
- Certificación Remolques Construidos en el País



- Certificación de Reliquidación de ITBIS

Certificaciones obtenidas

Las certificaciones obtenidas en la Dirección General de Aduanas, respecto a las Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC) son:

- **NORTIC A2:2016 – Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano.** Vigente del 20 de octubre de 2020 al 20 de octubre de 2022.
- **NORTIC A3:2014 - Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.** Vigente del 7 de julio de 2021 al 7 de julio del 2023.
- **NORTIC A4:2014 - Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.** Vigente del 23 de abril de 2021 al 23 de abril del 2023.
- **NORTIC E1:2018: - Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.** Vigente del 21 de junio de 2021 al 21 de junio del 2023.
- **NORTIC A6:2016 Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano.** Vigente del 16 de diciembre del 2021 hasta el 16 de diciembre del 2023.



Desempeño de la mesa de servicio

| Desempeño Mesa de Ayuda TI | Cantidad | % | Meta |
|--|----------|-------|---------|
| Número total de solicitudes | 14,187 | n/a | |
| Número de solicitudes atendidas primer nivel de asistencia | 1,543 | 10.88 | |
| Número solicitudes escaladas | 12,644 | 89.12 | |
| Número total de incidentes | | | |
| Número total de incidentes | 6,365 | n/a | |
| Número de incidentes atendidos en primer nivel de asistencia | 955 | 15.00 | |
| Número de incidentes escalados | 5,410 | 85.00 | |
| Total,de llamadas atendidas | | | |
| Total,de llamadas atendidas | 28,286 | 96.9 | 90 % |
| Promedio duraciones llamadas | 0:02:30 | n/a | n/a |
| Promedio espera de llamadas | 10 seg | n/a | 15 seg. |
| Nivel de servicio dentro de los 20 segundos | 95% | n/a | 80 % |
| Total llamadas abandonadas por el usuario | 434 | 3.05 | 3 % |
| Nivel satisfacción servicio Mesa de Ayuda usuarios internos | | | |
| Nivel satisfacción servicio Mesa de Ayuda usuarios internos | 4.8 | | 4 |

Fuente: Subdirección de Tecnología y Comunicaciones

Proyectos de fortalecimiento del área o las competencias del personal.

- *Implementing and Operating Cisco Enterprise Network Core*, con el objetivo de realizar la implantación de nuestro *core* de redes.
- *Cisco Software Define Access (SDA)*, con el objetivo de automatizar la plataforma de *networking*.
- *Leveraging Cisco Intent-Based Networking DNA*, la Plataforma base para la automatización.



Resaltar participación de mujeres en TIC.

Al mes de noviembre del 2022, el porcentaje de mujeres laborando en la Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación es de un **31.03 %**

Resultados obtenidos en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTicge) durante el año y justificación en caso de incumplimiento.

El iTICge obtenido por la Dirección General de Aduanas en el año 2022 fue de 93.94, ocupando la posición 14, en base a la evaluación de 279 instituciones.

Respecto a cada de uno de los pilares evaluados por el Sistema de Medición Continua de Avance TIC y e-Gobierno (SISTICGE), la Dirección General de Aduanas obtuvo los siguientes porcentajes de cumplimiento en los requerimientos:

- **Uso de las TIC**, en el cual realiza una medición de la Infraestructura, el Software y Herramientas, la Gestión y Controles TIC de las instituciones; la DGA obtuvo un 100.00% de cumplimiento en los requerimientos.
- **Implementación de e-Gobierno**, en este pilar se realiza una medición del Capital Humano, la Interoperabilidad, los Estándares y Mejores Prácticas y la Presencia Web de las instituciones; la DGA obtuvo un 96.16 % de cumplimiento en los requerimientos.
- **Gobierno Abierto y e-Participación**, en este pilar se realiza una medición de las instituciones respecto a los Datos Abiertos, las Redes Sociales y la e-Participación; la DGA obtuvo un 91.60 % de cumplimiento en los requerimientos.



- **Desarrollo de e-Servicios**, en este pilar se realiza una medición de las instituciones respecto a la Disponibilidad y el Desarrollo de e-Servicios. La DGA obtuvo un 88.00 % de cumplimiento en los requerimientos.

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

La Dirección General de Aduanas cuenta con un Plan Estratégico Institucional 2022-2026 (PEI 2022-2026), el cual fue definido con la participación de todos los colaboradores y socios estratégicos de la institución y considerando las necesidades de los diferentes grupos de interés. Además de esto, para la formulación del plan fueron tomados como base los lineamientos establecidos por el MEPyD, la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), entre otros.

En el PEI se definió el marco estratégico, el cual está compuesto por la misión, visión, valores y los objetivos estratégicos y específicos que establecen la dirección o pautas a largo plazo a seguir por la institución.

La misión de DGA es facilitar el comercio legítimo y proteger la sociedad, fomentando las recaudaciones y la transparencia y nuestra visión es promover el desarrollo económico de forma eficiente e integradora.

En el plan fueron definidos tres objetivos estratégicos:

1. **Facilitación y Control**, que busca impulsar el comercio lícito, contribuyendo a la protección de la sociedad mediante la



implementación de una gestión integral de riesgo en todos los procesos aduaneros.

2. Institucionalidad y Estandarización, para contar con un sistema de gestión administrativa eficiente, una normativa adecuada y un equipo humano capaz e íntegro.
3. Eficiencia e Innovación, para lograr ser una Aduanas moderna, aplicando procesos simplificados y uniformes mediante la innovación y tecnología.

A través de la ejecución del proceso de planificación estratégica establecido en la DGA, la Gerencia de Planificación y Análisis Económico ha coordinado de manera participativa con todas las áreas el desarrollo y gestión de los distintos planes y proyectos que han sido definidos para lograr el cumplimiento de lo establecido en el marco estratégico de la institución.

Para dar cumplimiento a los objetivos e indicadores planteados en el Plan Estratégico Institucional, la Gerencia de Planificación y Análisis Económico ha coordinado y brindado soporte a las áreas para el desarrollo y gestión de los proyectos estratégicos de largo plazo e iniciativas anuales planteadas en el Plan Operativo Anual (POA).

La gestión de proyectos y de las iniciativas de los POA es realizada bajo el uso de buenas prácticas, por lo que al momento del levantamiento de éstos se identifican los interesados, el alcance, los entregables y las tareas para poder alcanzarlos, se construyen cronogramas con fechas específicas y responsables y se determina el presupuesto (en caso de ser necesario). Adicional a esto, también se construyen los indicadores de resultados con la finalidad de poder medir la efectividad de los proyectos e iniciativas una vez concluidos.



Actualmente, en el Plan Operativo Anual hay un total de 98 iniciativas siendo ejecutadas, las cuales son evaluadas con una periodicidad mensual. De este total de iniciativas, un 26.53% aportan al cumplimiento del objetivo estratégico de facilitación y control, un 26.53% al de institucionalidad y estandarización y el 46.94% restante al objetivo de eficiencia e innovación.

Con respecto a la medición de desempeño de las áreas, se han estado evaluando los indicadores definidos por las áreas con la finalidad de mejorarlos y lograr que estos estén bien estructurados, que sean medibles y con metas reales y alcanzables.

En cuanto al Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), se realiza un constante seguimiento a la ejecución de este a través del formulario de requisición de compras, el cuál fue implementado el pasado año y ha ayudado mejorar los controles y a la optimización del proceso.

a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno

Actualmente contamos con un avance de 94%, conforme se indica en el reporte de la Contraloría. Adicionalmente, indicamos el estatus de los 135 requerimientos del proyecto NOBACI:

- 120 requerimientos están aprobados por la Contraloría
- 03 requerimientos evaluados con observaciones.
- 05 requerimientos pendientes que se encuentran en proceso.
- 07 requerimientos excluidos por la contraloría por actualización de la norma.

Fuente: reporte generado de la aplicación web de la Contraloría General



b) Resultados de los Sistemas de Calidad

La DGA ha adoptado todas las normativas del Ministerio de Administración Pública (MAP), referentes a los sistemas de gestión de calidad, que toma como base el modelo del Marco Común de Evaluación-(CAF), que es una metodología de evaluación para el mejoramiento de la calidad en las administraciones públicas, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

A través de este modelo CAF, se realiza anualmente el Autodiagnóstico CAF, que consiste en la evaluación de distintos criterios y subcriterios, con miras a identificar las fortalezas y oportunidades de mejora a nivel institucional y los Planes de Mejora CAF que buscan crear iniciativas para la subsanación de las oportunidades identificadas en el proceso de autodiagnóstico.

Asimismo, se cuenta con un sistema de gestión de documentación bajo los lineamientos de las buenas prácticas de la Norma ISO 9001, sobre los sistemas de gestión de calidad. Además, el Laboratorio de Aduanas cuenta con una certificación ISO 9001:2015, asegurando así un sistema efectivo de respuesta a las necesidades de los contribuyentes.



El avance a la fecha de CAF es de 95 puntos en total. El Plan de Mejora Modelo CAF concluirá en diciembre 2022.

| Indicador | Puntos totales | Indicador | Puntos |
|--------------------------------------|-------------------|---|--------|
| 01.Gestión de la calidad y servicios | 95 | 01.1 Autoevaluación CAF | 100 |
| | | 01.2 Plan de Mejora Modelo CAF | 80 |
| | | 01.3 Estandarización de Procesos | 100 |
| | | 01.4 Carta Compromiso | 100 |
| | | 01.5 Transparencia en las Informaciones de Servicios y funcionarios | 100 |
| | | 01.6 Monitoreo de la Calidad de los Servicios | 100 |
| | | 01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana | 91 |

c) Acciones para el fortalecimiento institucional.

Certificación Normas ISO 37301-37001

Con el fin de asegurar la transparencia de los procesos y la gestión de las operaciones, la DGA inició en abril 2022 el proceso de certificación en las normas ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301 Sistema de gestión de cumplimiento diseñadas para ayudar a las organizaciones a implementar y mantener medidas específicas que les ayuden a prevenir, detectar y abordar el soborno y asegurar el cumplimiento en toda la organización y sus actividades.



Conformamos un comité que liderará el proceso de implementación desde una óptica estratégica, y supervisará la correcta ejecución de las acciones para la implementación del Sistema Integrado de Cumplimiento y Antisoborno en la Dirección General de Aduanas.

Proyecto Ley de Aduanas

La gestión actual de la Dirección General de Aduanas encaminó en 2021 sus esfuerzos gestionando como un proyecto la actualización de esta Ley de Aduanas, la cual tenía más de 68 años, con el objetivo de modernizar institucionalmente Aduanas, alineada con los compromisos y estándares internacionales más recientes.

En enero-junio 2022 elaboramos el reglamento de aplicación de esta, levantamiento de los requerimientos tecnológicos necesarios para la implementación de este reglamento, proyectos e iniciativas que se emanan del mismo.

Actualmente fue remitido al Poder Ejecutivo para su aprobación, luego haber pasado por el proceso de consulta pública.

Proyecto Sistema Gestión Documental

Este proyecto incluye el desarrollo de una intranet para facilitar el acceso a las documentaciones institucionales como procedimientos, políticas e instructivos y a su vez estandarizar el proceso de documentación institucional. Como resultado obtendremos la definición de un sistema de gestión documental para asegurar que la información esté organizada y favorezca la productividad institucional.



Avances

| | 2020 | 2021 | Enero-marzo 2022 | Abril-junio 2022 | Julio-septiembre |
|---------------------------|------------|------------|------------------|------------------|------------------|
| Procedimientos y manuales | 92 | 211 | 232 | 239 | 250 |
| Políticas | 4 | 25 | 30 | 30 | 34 |
| Protocolos | 3 | 8 | 8 | 10 | 11 |
| Instructivos y guías | 10 | 26 | 32 | 37 | 40 |
| Formularios | 30 | 79 | 100 | 127 | 137 |
| Flujogramas | 0 | 17 | 31 | 46 | 52 |
| Total | 139 | 366 | 432 | 489 | 524 |

Fuente: Gerencia de Procesos

Plataforma de servicios DGA

La institución desarrolló un portal de servicios en el que los contribuyentes pueden visualizar, solicitar y pagar sus servicios. Este portal cuenta con un "Escritorio del Contribuyente" que tiene las siguientes funcionalidades:

1. Histórico de solicitudes.
2. Barra de progreso en cada solicitud.
3. Repositorio de documentos.
4. Notificaciones

Permitirá a la institución recoger y canalizar las quejas o reclamaciones de los contribuyentes. Con el mismo, se podrá llevar un control de todas las respuestas dadas a los contribuyentes, datos que pudieran ser manejados para mejorar el servicio brindado. Facilitará la interacción entre el contribuyente y la institución ya que permitirá tener la opinión directa de satisfacción obtenida al momento de entregarle el servicio brindado, pero también tendrá la funcionalidad de que los contribuyentes valoren el servicio entregado, utilizando el esquema estandarizado de las cinco (5)



estrellas. Con estas funcionalidades se podrían elaborar reportes analíticos para mejorar los servicios brindados por la institución.

4.6 Desempeño del Área Comunicaciones

Desde la Dirección General de Aduanas se coordinan y mantienen las relaciones institucionales, así como los vínculos de la DGA con los medios de comunicación social, sobre la base de la implementación de las políticas, estrategias e imagen trazadas por la dirección de la institución, para promover las acciones y programas de la institución, los cuales se muestran a continuación:

- Colocación de 749 informaciones diversas en la página web institucional.
- Difusión de 37 boletines internos semanal denominado “Que pasó esta semana en la DGA”.
- Elaboración de 1,500 piezas de diseño gráfico.
- Publicación de 43 notas de prensas.
- Creación de 107 videos en Facebook.
- En la red de Twitter 32 videos.
- Publicación de 8 videos en YouTube.
- Digitalización de 1,200 artes para comunicación interna.
- Realización de 280 publicaciones en redes sociales, con una audiencia de 15,996 a la fecha.

Planes de Comunicación

Hemos realizado más de 15 planes de comunicación institucional para mantener al tanto a nuestros colaboradores de las publicaciones de nuestros diferentes proyectos, y de este modo, se conviertan en agentes difusores de los trabajos y actividades de la DGA.



Campañas internas y externas en el 2022

La comunicación interna ha cumplido un rol fundamental y ha contribuido a crear un clima laboral saludable que permite el desarrollo de buenas ideas, además de potenciar la productividad de los colaboradores.

Desde aquí se han realizado varias campañas, entre ellas: 1) Campaña de sensibilización sobre la donación de sangre; 2) Código de Ética y Conducta de la Dirección General de Aduanas; 3) Plan Igualando RD; 4) La DGA lanzó su proceso de implementación de las normas ISO 37301 de Cumplimiento Regulatorio e ISO 37001 de Gestión Antisoborno, 5) Plataforma de Servicios; entre otras.

4.7 Desempeño de la producción institucional

La Dirección General de Aduanas cuenta con los siguientes productos físicos:

- 6143 - Personas físicas y jurídicas que reciben servicios de desaduanización de Mercancías: Declaraciones de importación y exportación a las que se les prestan los servicios de desaduanización durante el proceso de despacho.
- 6144 - Zonas Francas Comerciales que reciben autorización para operar: Otorgamiento y/o renovación de licencia a las empresas de Zonas Francas Comerciales, a los fines de que estas puedan operar bajo los lineamientos de la Ley 4315-55.
- 6145 - Empresas certificadas como OEA de Exportación e Importación: La Certificación de Operador Económico Autorizado (OEA) es una acreditación global que se otorga a las empresas luego de una auditoria y análisis previo, para



probar el cumplimiento de ciertas medidas relacionadas con la seguridad y buenas prácticas en la cadena de suministro internacional de mercancías. Los operadores económicos que cumplan los criterios para la obtención del estatus OEA se consideran socios fiables en la cadena de suministro.

- 6146 - Personas físicas y jurídicas que reciben permisos de exoneración para la importación: Aplicación de exoneraciones parciales y/o totales concedidas en los casos en que proceda, sobre las importaciones directas.

Ver a continuación el desempeño trimestral:

| Producto | Indicador | Trimestre enero – marzo | | |
|----------|--------------------------------------|-------------------------|-----------|--------------------------|
| | | Programación | Ejecución | Subindicador de eficacia |
| | | Física | Física | |
| 6143 | Cantidad de declaraciones | 179,500 | 192,113 | 107 % |
| 6144 | Cantidad de certificaciones emitidas | 61 | 70 | 115 % |
| 6145 | Cantidad de certificaciones emitidas | 20 | 60 | 300 % |
| 6146 | Cantidad de exoneraciones aplicadas | 3,053 | 2,488 | 81 % |

Fuente: Gerencia de Planificación y Análisis Económico



| Producto | Indicador | Trimestre abril – junio | | |
|----------|--------------------------------------|-------------------------|-----------|--------------------------|
| | | Programación | Ejecución | Subindicador de eficacia |
| | | Física | Física | |
| 6143 | Cantidad de declaraciones | 183,790 | 203,692 | 111 % |
| 6144 | Cantidad de certificaciones emitidas | 104 | 91 | 88 % |
| 6145 | Cantidad de certificaciones emitidas | 20 | 3 | 15 % |
| 6146 | Cantidad de exoneraciones aplicadas | 2,872 | 3,905 | 136 % |

Fuente: Gerencia de Planificación y Análisis Económico

| Producto | Indicador | Trimestre julio – septiembre | | |
|----------|--------------------------------------|------------------------------|-----------|--------------------------|
| | | Programación | Ejecución | Subindicador de eficacia |
| | | Física | Física | |
| 6143 | Cantidad de declaraciones | 187,313 | 204,159 | 109 % |
| 6144 | Cantidad de certificaciones emitidas | 95 | 101 | 106 % |
| 6145 | Cantidad de certificaciones emitidas | 20 | 58 | 290 % |
| 6146 | Cantidad de exoneraciones aplicadas | 2,883 | 3,270 | 113 % |

Fuente: Gerencia de Planificación y Análisis Económico



V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria institucional 2022

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

La Dirección General de Aduanas, con el objetivo de desarrollar una gestión eficiente y tomando en cuenta las expectativas de los contribuyentes, obtuvo la aprobación de su Carta Compromiso institucional, documento en el que se detallan los servicios más demandados y el compromiso que asume la institución frente a estos, estableciendo indicadores de calidad monitoreados cuatrimestralmente. Para la elaboración de la Carta Compromiso la institución ha aplicado encuestas, donde una muestra de los contribuyentes ha indicado la percepción con respecto a los servicios más demandados, y a partir de esto se han establecido objetivos de cumplimiento que buscan garantizar la satisfacción de estos.

- La DGA, consciente de que establecer estándares de calidad permite la aplicación de mejores prácticas y que mediante estas es posible implementar acciones, herramientas, metodologías y técnicas diversas para la mejora continua, se ha encaminado a desarrollar la Carta Compromiso DGA, donde se le presenta a los contribuyentes la misión y objetivos de la institución, así como los derechos y deberes de estos frente a los servicios solicitados. Además, a través de esta, la institución asume compromisos de mejora continua que respondan a las necesidades reales con profesionalidad y credibilidad, en la misma se han definido estándares de calidad a los servicios más demandados en la institución, los cuales son:



- Registro de Importador / Exportador
- Solicitud de Certificado de Autenticación (Firma Digital)
- Registro de Cédula de Identidad en SIGA
- Exportación General
- Registro de Pasaporte en SIGA
- Autorización de Contingentes OMC (Rectificación Técnica)
- Exención de Mercancías de Uso Exclusivo de Aerolíneas y Sector Agropecuario
- Registro de Enlace del Agente Aduanal en el SIGA como Gestor de Desaduanización

En ese mismo orden, la institución aplica anualmente encuestas bajo la metodología de SERVQUAL, la cual le permite mantener información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento social de los contribuyentes, permitiendo así poder efficientizar, automatizar y eliminar procesos, según las exigencias identificadas. A continuación, se presenta un gráfico para mostrar los principales hallazgos de la encuesta:



Aplicación de encuesta donde para el 2022 la institución presenta un incremento en sus resultados de satisfacción VS 2021, que el resultado fue 84.6 %.



5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

Con relación a las solicitudes de información, en el período enero-octubre 2022, la Oficina de Acceso a la Información Pública de la DGA recibió **587 solicitudes**, las cuales fueron respondidas oportunamente en 100 %, dentro de los plazos establecidos en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Núm. 200-04 y respetando las limitaciones que la misma establece. Esto ha sido posible gracias al constante seguimiento a las áreas responsables de suministrarnos las informaciones requeridas.

5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Durante el año 2022 se han recibido vía el Sistema de quejas, reclamos y sugerencias (Línea 3-1-1), **19** quejas, **4** reclamaciones y **1** sugerencia. Los motivos principales han sido con relación a impuesto aplicado por compras por internet, mercancías retenidas y el servicio dado.

Asimismo, la institución ha establecido procesos de gestión de quejas, sugerencias y denuncias de servicios, con el objetivo de recoger las opiniones de los contribuyentes, depositadas por los distintos canales, los cuales son: buzones físicos ubicados en todas las administraciones, a través del correo electrónico: servicioalciudadano@aduanas.gob.do, el Portal 311 y las Redes Sociales. Para esto se ha documentado el Procedimiento de Quejas y Sugerencias de Servicios, el Procedimiento de Recepción y Respuestas de Casos a través del Portal 311 y el Procedimiento de Recepción de Irregularidades y Denuncias Internas y Externas, que establecen los lineamientos y actividades que ejecuta la institución,



con miras a gestionar de manera eficiente las quejas, sugerencias y denuncias.

5.4 Resultado mediciones del portal de transparencia

A continuación, se presentan los resultados de las evaluaciones del portal de transparencia realizados por la DIGEIG hasta la fecha:

| Mes | Calificación |
|------------|--------------|
| Enero | 82.00 |
| Febrero | 83.00 |
| Marzo | 83.00 |
| Abril | 87.70 |
| Mayo | 83.60 |
| Junio | 85.50 |
| Julio | 86.60 |
| Agosto | 81.80 |
| Septiembre | 87.25 |

Fuente: Departamento Acceso a la Información



VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria institucional 2022

- Con miras a convertir al país en un *Hub* Logístico de clase mundial, la DGA se embarcará en la mayor transformación tecnológica de su historia, la cual radica en cambiar el corazón de su sistema operativo, con miras a controlar de forma automatizada, rápida y efectiva el proceso de supervisión y fiscalización del levante de mercancías. En ese sentido, a mediados del próximo año se contará con la adjudicación del contrato de compra del nuevo software de Gestión Aduanera, que permitirá agilizar las operaciones de despacho de mercancías para la importación y exportación en los puertos y pasos fronterizos del país.
- Puesta en marcha de la nueva estructura orgánica de la DGA acorde al nuevo marco jurídico que rige la institución y alineada al proceso de modernización del Estado dominicano.
- Implementación de una gestión de servicios institucionales unificada a fin de incrementar la satisfacción de nuestros usuarios.
- Implementación de las normas ISO 37001 de Sistemas de Gestión Antisoborno e ISO 37301 sobre Sistemas de Gestión de Cumplimiento Regulatorio, como estándares en todos los servicios ofrecidos por la Dirección General de Aduanas. Tanto el estándar Antisoborno como el de Cumplimiento minimizan los riesgos de corrupción, promueven la confianza con las comunidades y partes interesadas, reducen el incumplimiento y fortalecen la institucionalidad.



- Igualmente, se ha planificado iniciar el proceso de implementación de la norma ISO 9001 que es el estándar internacional que regula los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) con el objetivo de establecer ciertos niveles de homogeneidad en relación con la gestión, prestación de servicios y desarrollo de productos y/o servicios.



VII. ANEXOS

Memoria institucional 2022

a. Matriz de principales indicadores de gestión por procesos

Seguimos trabajando con la definición de indicadores estructurados por procesos, actualmente la Gerencia de Procesos y la Gerencia de Planificación están ejecutando un proyecto que tiene la finalidad de definir los indicadores de gestión de las principales áreas de la DGA, donde se están definiendo las metas en base a los procesos que desarrollan las áreas y a su vez los indicadores por departamento.

No obstante, la DGA si lleva indicadores de desempeño de las áreas, con la implementación del Balanced Scorecard (BSC), indicadores de eficiencia recaudatoria e indicadores estratégicos



Matriz de principales indicadores de gestión de procesos

| # | Área | Proceso | Nombre del indicador | Resultado | % avance |
|---|---|--|---|-----------|----------|
| 1 | Dirección General | Importación/Exportación | Nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria | 116.64 % | 81.15 % |
| 2 | Departamento de Admisión Temporal con Transformación | Importación/Exportación bajo el Régimen de Admisión Temporal | Cantidad de inspecciones documentales realizadas diarias | 100 % | 75 % |
| 3 | Departamento de Admisión Temporal con Transformación | Exportación bajo el Régimen de Admisión Temporal | Nivel de Inspección física Declaraciones de Exportación Ley 84-99 | 100 % | 75 % |
| 4 | Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación | Gestión de las tecnologías | Nivel de disponibilidad de los sistemas y servicios críticos. | 101.68 % | 76.26 % |
| 5 | Subdirección de Tecnología de la | Gestión de las tecnologías | Nivel de disponibilidad de la infraestructura TI | 102.11 % | 76.58 % |



| # | Área | Proceso | Nombre del indicador | Resultado | % avance |
|---|---|-----------------------------|--|-----------|----------|
| | Información y Comunicación | | y Seguridad de la información. | | |
| 6 | Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación | Gestión de las tecnologías | Nivel de cumplimientos de atención y solución solicitudes/incidentes TI. | 101.56 % | 76.17 % |
| 7 | Departamento Centro de Servicios TI | Gestión de incidentes de TI | Nivel de cumplimiento de atención y solución solicitudes/incidentes TI. | 103.11 % | 77.33 % |
| 8 | Departamento de Cobros | Gestión y Control de Cobros | % de certificaciones emitidas | 100.00 % | 75 % |
| 9 | Gerencia de Fiscalización | Gestión de la Fiscalización | % de fiscalizaciones realizadas | 97.56% | 73.17% |



| # | Área | Proceso | Nombre del indicador | Resultado | % avance |
|----|--|--|--|-----------|----------|
| 10 | Gerencia de RRHH | Capacitación y Desarrollo | Nivel de Cumplimiento de la planificación capacitaciones | 99.33 % | 74.49 % |
| 11 | Departamento de Auditoría | Auditoría | Índice de cumplimiento de políticas, normas y procedimientos de la DGA | 100 % | 75 % |
| 12 | Consultoría Jurídica | Emisión de Certificaciones | % de certificaciones emitidas | 100 % | 75 % |
| 13 | Oficina de Acceso a la Información (OAI) | Recepción y Respuesta de Casos a través del Portal 311 | Cantidad de Atender quejas, reclamaciones y denuncias recibidas y respondidas a través del sistema de atención ciudadana 311 | 100 % | 75 % |

Fuente: Gerencia de Planificación y Análisis Económico y Gerencia de Proceso



b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

| Código programa | Nombre programa | Código producto | Nombre producto | Monto presupuestado | Monto devengado | Productos generados por programa | % desempeño financiero |
|------------------------|---|------------------------|---|----------------------------|------------------------|---|-------------------------------|
| 01 | Actividades centrales | 0 | Acciones comunes | 4,713,101,574.91 | 2,488,328,263.39 | N/A | 52.9 % |
| 11 | Servicios de administración aduanera | 6143 | Personas físicas y jurídicas reciben servicios de desaduanización de mercancías | 1,819,557,416.64 | 1,250,643,228.69 | 599,964.00 | 68.6 % |
| 12 | Inspección y supervisión en las zonas francas | 6144 | Zonas francas reciben autorización para operar | 569,259,117.75 | 333,461,065.08 | 262 | 58.4 % |
| 13 | Servicios y operaciones técnicas | 6145 | Empresas certificadas por operadores económicos autorizados | 302,512,515.02 | 163,550,031.87 | 121 | 54.0 % |



| Código programa | Nombre programa | Código producto | Nombre producto | Monto presupuestado | Monto devengado | Productos generados por programa | % desempeño financiero |
|-----------------|--|-----------------|--|-------------------------|-------------------------|----------------------------------|------------------------|
| | | | para la importación | | | | |
| 13 | Servicios y operaciones técnicas | 6146 | Personas físicas y jurídicas reciben permisos de exoneración para la importación | 28,422,206.46 | 16,682,556.11 | 9663 | 58.7 % |
| 96 | Deuda pública y otras operaciones | 0 | Acciones que no generan producción | 62,500,000.00 | 53,018,643.68 | N/A | 84.8 % |
| 98 | Administración de contribuciones especiales | 0 | Acciones que no generan producción | 121,550,000.00 | 109,673,434.83 | N/A | 90.2 % |
| 99 | Administración de transferencias y activos financieros | 0 | Acciones que no generan producción | 12,400,000.00 | - | N/A | 0 % |
| Total | | | | 7,629,302,830.78 | 4,415,357,223.65 | 610,010.00 | 57.9 % |

Fuente: Gerencia Financiera y Gerencia de Planificación



c. Resumen del Plan de Compras

| Plan de Compras 2022 | |
|--|---|
| Datos de cabecera PACC | |
| Monto estimado total | rd\$ 2,559,313,009.53 |
| Cantidad de procesos registrados | 115 |
| Capítulo | 5158 |
| Sub-capítulo | 01 |
| Unidad ejecutora | 0001 |
| Unidad de compra | Dirección general de aduanas y puertos |
| Año fiscal | 2022 |
| Fecha aprobación | |
| Montos estimados según objeto de contratación | |
| Bienes | Rd\$ 855,770,832.81 |
| Obras | rd\$ 77,768,979.12 |
| Servicios | rd\$ 1,625,773,197.60 |
| Servicios: consultoría | RD\$- |
| Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios | RD\$- |
| Montos estimados según clasificación MIPYME | |
| MIPYME | RD\$ 372,998,208.53 |
| MIPYME mujer | RD\$- |
| No MIPYME | RD\$ 2,186,314,801.00 |
| Montos estimados según tipo de procedimiento | |
| Compras por debajo del umbral | RD\$ 753,686.12 |
| Compra menor | RD\$ 12,270,238.91 |
| Comparación de precios | RD\$ 209,849,059.94 |
| Licitación pública | RD\$ 2,253,940,024.56 |



| Plan de Compras 2022 | |
|--|-----------------------|
| Licitación pública internacional | RD\$- |
| Licitación restringida | RD\$- |
| Sorteo de obras | RD\$- |
| Excepción - bienes o servicios con exclusividad | RD\$- |
| Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior | RD\$- |
| Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social | RD\$ 70,000,000.00 |
| Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos | RD\$- |
| Excepción - proveedor único | rd\$ 12,500,000.00 |
| Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40 % del monto total del proyecto, obra o servicio | RD\$- |
| Excepción - resolución 15-08 sobre compra y contratación de pasaje aéreo, combustible y reparación de vehículos de motor | RD\$- |

Fuente: Plan Anual de Compras y Contrataciones, DG




Eduardo Sanz Lovatón
Director General

