



Dirección General de Aduanas

**2do Informe de Seguimiento del Plan de Mejora Modelo
CAF (Marco Común de Evaluación)**

Introducción

En este informe abordamos el cumplimiento del Plan de Mejora acordado con la Dirección de Evaluación de Gestión Institucional del Ministerio de Administración Pública.

El diagnóstico de la Dirección General de Aduanas se fundamentó en los 9 criterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la institución.

Partiendo de los puntos fuertes y áreas de mejora que identificó el equipo evaluador, se formuló el primer Plan de Mejora Institucional DGA, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF, lo que nos permite, además, emprender acciones concretas para elevar los niveles de calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

INDICE

| | |
|---|----|
| 1. Hallazgo según el autodiagnóstico: no contamos con un sistema de gestión de riesgo con permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización..... | 4 |
| 2. Hallazgo según el autodiagnóstico: no contamos con un mecanismo para el monitoreo de los indicadores estratégicos y operativos de la institución..... | 5 |
| 3. Hallazgo según el autodiagnóstico: no están claramente definidas y comunicadas las políticas y procedimientos que regulen el sistema de gestión por procesos | 8 |
| 4. Hallazgo según el autodiagnóstico: no están todos los procesos nucleares de la Institución levantados y estandarizados | 9 |
| 5. Hallazgo según el autodiagnóstico: no existe una cultura de gestión por procesos instaurada en la Organización. | 10 |
| 6. Hallazgo según el autodiagnóstico: no tenemos carta de servicios..... | 11 |
| 7. Hallazgo según el autodiagnóstico: no contamos con un sistema de gestión de calidad, que permita mejorar continuamente los procesos. | 12 |
| 8. Hallazgo según el autodiagnóstico: no se ha establecido de manera sistemática un mecanismo para el monitoreo de la percepción de los ciudadanos/clientes sobre los servicios y la imagen de la Institución..... | 14 |
| 9. Hallazgo según el autodiagnóstico: la Estructura Organizativa no está revisada, ni aprobada por el MAP..... | 15 |
| 10. Hallazgo según el autodiagnóstico: no contamos con un mecanismo que permita establecer las responsabilidades y competencias de cada empleado, acorde a las funciones del puesto que desempeña. | 16 |
| 11. Hallazgo según el autodiagnóstico: no existe Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo. | 17 |
| 12. Hallazgo según el autodiagnóstico: no contamos con un plan de capacitación que dé respuesta a las necesidades de formación de los colaboradores..... | 18 |

Avances:

1. **Hallazgo según el autodiagnóstico:** no contamos con un sistema de gestión de riesgo con permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización.

1.1. **Acción realizada:** no encontramos en el proceso de establecer el área institucional para la gestión del sistema de gestión de riesgo institucional.

1.2. Criterio facilitador del hallazgo:

1.2.1. **Criterio 1** sobre liderazgo, **Subcriterio 1.2**; que establece las pautas para gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

- **Evidencia 1:**

The screenshot shows an Outlook inbox with several messages listed. The top message is from 'Glenys Messon Manzuela' with the subject 'Reclutamiento de personal - Gerencia de Inteligencia'. The message body contains a list of attachments related to recruitment profiles for various risk analyst positions. Below the message, there is a table showing the number of positions needed, the job title, the location, and the corresponding department for each position.

RV: Reclutamiento de personal - Gerencia de Inteligencia

Glenys Messon Manzuela
Para: Johanna Cristina Feliz

Perfil Analista de Datos.docx (20 KB)
Analista de Riesgo.docx (55 KB)
Oficial de Enlace.doc (122 KB)
Analista de Planificación.docx (62 KB)
Oficial Operaciones I.docx (64 KB)
Analista Junior de Riesgo en Cargas.docx (63 KB)
Analista de Riesgo en Pasajeros.docx

De: Glenys Messon Manzuela
Enviado el: lunes, 25 de marzo de 2019 2:50 p. m.
Para: Diorah Sánchez <d.sanchez@dga.gov.do>
CC: Raquel Elia Soriano Abreu <r.soriano@dga.gov.do>
Asunto: Reclutamiento de personal - Gerencia de Inteligencia

Buenos tardes Diorah,

Por este medio solicitamos el reclutamiento del personal listado en el cuadro siguiente por departamentos de acuerdo con la descripción de puesto en los archivos adjuntos para cada caso.

| No. | Cantidad | Cargo a Desempeñar | Sección/División/ Área | Departamento |
|-----|----------|--------------------|---|-------------------------------------|
| 1 | 8 | Analista de Riesgo | Aeropuerto Internacional José Fco. Peña Gómez (SDQ) | Departamento de Riesgo en Pasajeros |
| 2 | 6 | Analista de Riesgo | Aeropuerto Internacional del Olímpo (STI) | Departamento de Riesgo en Pasajeros |
| 3 | 6 | Analista de Riesgo | Aeropuerto Internacional de Punta Cana (PUJ) | Departamento de Riesgo en Pasajeros |

Reclutamiento de Personal

2. **Hallazgo según el autodiagnóstico:** no contamos con un mecanismo para el monitoreo de los indicadores estratégicos y operativos de la institución.

2.1. Acción realizada: no encontramos en pleno ejercicio del seguimiento al POA 2019 y el sistema de indicadores establecidos para medir los avances de gestión institucional (Cuadro de Mando Integral).

2.2. Criterio facilitador del hallazgo:

2.2.1. Criterio 2 sobre estrategia y planificación, **Subcriterio 2.2**; que establece las pautas para desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

- **Evidencia 1:**

| | | | | |
|--|--|---------------------|-----------------|-------------|
|  <small>Ministerio de Hacienda</small> | Código del documento: GD 2019-04-17 Versión: 01 | | | |
| 1. INFORMACIÓN GENERAL | | | | |
| Fecha: 19/02/2019 | Hora: 2:30 a.m - 3:30 p.m | | | |
| Lugar: Oficina subdirección Técnica | Organizador: Keila Portorreal | | | |
| Propósito: BSC -POA 2019 | | | | |
| 2. ASISTENCIA | | | | |
| Nombre | Cargo | Área | E-mail | Teléfono |
| 1. <i>Claudia Lirango</i> | <i>Asistente</i> | <i>Subdirección</i> | <i>clirango</i> | <i>2887</i> |
| 2. <i>Diego Freyre</i> | <i>Técnico</i> | <i>Subdirección</i> | <i>d.freyre</i> | <i>2885</i> |
| 3. | | | | |
| 4. | | | | |
| 5. | | | | |
| 6. | | | | |
| 7. | | | | |
| 8. | | | | |
| 9. | | | | |
| 10. | | | | |
| 11. | | | | |
| 12. | | | | |
| 13. | | | | |
| 14. | | | | |
| 15. | | | | |
| 16. | | | | |
| 17. | | | | |
| 18. | | | | |
| 19. | | | | |
| 20. | | | | |
| 21. | | | | |
| 22. | | | | |
| 23. | | | | |
| 24. | | | | |
| 25. | | | | |
| 26. | | | | |
| 27. | | | | |
| 28. | | | | |
| 29. | | | | |
| 30. | | | | |
| 31. | | | | |
| 32. | | | | |

Listado de Asistencia de Formulación

• **Evidencia 2:**

Logros / Actividades

| | |
|--------------------|---|
| Nombre / Actividad | Área responsable del cumplimiento y/o alcance de dicha iniciativa, por lo cual se encargara del seguimiento de la misma, así como también de las áreas de apoyo |
| Herramienta | Detailed description of the tool used to implement the activity. |
| Descripción | Detailed description of the process to achieve the objective, including institutional links of the region. |
| % Avance | Percentage that represents the level at which it is currently in the activity. |
| Estatus | Status that indicates the end of the activity. |
| Comentarios | Includes the notes relevant for the observation of the log. |
| Recomendación | The activity is valid as a form of resource (Difus). |
| Possibilidades | Focuses on the value it appears to have and what it can contribute to its resources. |
| 2020? | The activity continues in the 2020? |

OBJETIVOS DEPARTAMENTALES

| | |
|----------------------|--|
| Objetivo | Propósito principal del departamento asociado a la actividad. |
| Descripción | Evaluar en detalle el objetivo indicando el porqué resulta importante el cumplimiento y/o alcance de dicha iniciativa. |
| Objetivo Estratégico | Objetivo en el que se encuentra directamente ligado a los objetivos estratégicos del organismo. |
| Objetivo Específico | Objetivo específico que se encuentra directamente ligado a los objetivos estratégicos del organismo. |

INDICADORES

| | |
|--------------------------------------|--|
| Nombre Indicador | Indicar Nombre que le dará al indicador planteado. |
| Descripción | Detailed description of the indicator. |
| Possibilidades (¿Qué mide?) | What we measure with this indicator. |
| Mesa | Parameter defined to align with the departmental goal. |
| Objetivo Departamental / Instructivo | Indicador Logros Actividades Objetivos Departamentales Indicadores Iniciativas Obj Es... |

INICIATIVAS

| | |
|----------------------|---|
| Área Responsable | Área responsable del cumplimiento y/o alcance de dicha iniciativa, por lo cual se encargara del seguimiento de la misma, así como también de las áreas de apoyo para realizar modificaciones en el alcance de las mismas. |
| Descripción | Detailed correspondence to the implications of the initiative. |
| Objetivo Estratégico | Ver Hoja Objetivo estratégico. |
| Objetivo Específico | Ver Hoja Objetivo estratégico. |

Matriz de Formulación de Indicadores

• **Evidencia 3:**

INDICADORES

| | |
|--------------------------------------|--|
| Nombre Indicador | Indicar Nombre que le dará al indicador planteado. |
| Descripción | Detailed description of the indicator. |
| Possibilidades (¿Qué mide?) | What we measure with this indicator. |
| Mesa | Parameter defined to align with the departmental goal. |
| Objetivo Departamental / Instructivo | Indicador Logros Actividades Objetivos Departamentales Indicadores Iniciativas Obj Es... |
| Objetivo Estratégico Relacionado | Specify to the DGA (DGA) of the Hoja anterior. |
| Forma de Cálculo | How to calculate this indicator. |
| Frecuencia | Periodicity with the same is measured this indicator. |
| Unidad de medida | Unit that serves as base for measurement of the indicator. |
| Origen de la Información | Source of the data that permit the realization of the calculation of the indicator. |

INICIATIVAS

| | |
|----------------------|---|
| Área Responsable | Área responsable del cumplimiento y/o alcance de dicha iniciativa, por lo cual se encargara del seguimiento de la misma, así como también de las áreas de apoyo para realizar modificaciones en el alcance de las mismas. |
| Descripción | Detailed correspondence to the implications of the initiative. |
| Objetivo Estratégico | Ver Hoja Objetivo estratégico. |
| Objetivo Específico | Ver Hoja Objetivo estratégico. |
| Resultado Esperado | Outcome generated under the needs of the institution. |
| Potencial | Information about the scope or extent of the implementation of the initiative. |
| Coordinador | Person Responsible for the management of the initiative. [Place Name and Position] |
| Área de Apoyo | Area that will support the implementation of the initiative. |
| Inicio (M/N/A/A) | Date of start of the implementation of the initiative. |
| Fin (M/N/A/A) | Date expected of completion of the initiative. |
| Tecnológicos | Technological requirements that result in the need to align with the lines of development of the institution. |
| Posses | Requirement for modification of processes. |
| Infraestructura | Requirements of infrastructure necessary for the observation of the initiative. |
| Proyecto | Requirements of moments necessary for the observation of the initiative. |
| RH/RH | Requirements of human resources for the implementation of the initiative, include the advisors to the team defined. |

Matriz de Formulación de Indicadores

- **Evidencia 4:**

PLANTILLAS POA 2018 Blanco - Excel

Kelia Francisca Portorreal Fernández

POA 2018 - LOGROS ACTIVIDADES

Establecer en detalle el objetivo indicando el porque resulta importante el cumplimiento de dicho objetivo.

11:41 02/05/2019

Matriz de Formulación de Indicadores

3. **Hallazgo según el autodiagnóstico:** no están claramente definidas y comunicadas las políticas y procedimientos que regulen el sistema de gestión por procesos.

3.1. Acción realizada: se formularon los procedimientos que regulan el sistema de documentación de la DGA, los cuales tienen el enfoque en la mejora continua y el mantenimiento eficiente del sistema de calidad institucional.

3.2. Criterio facilitador del hallazgo:

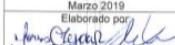
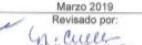
3.2.1. Criterio 5 sobre la mejora de procesos, **Subcriterio 5.1**; que establece las pautas para identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando los grupos de interés.

- **Evidencia 1:**

| PROCEDIMIENTO | | Código |
|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN | | GER-PRO-001-PR |
| Área Responsable | Responsable | Versión Documento |
| Gerencia de Procesos | Gerente de Procesos | 02 |
| | | Próxima Revisión |
| | | Marzo 2020 |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. ASPECTOS GENERALES | 3 |
| 2. DEFINICIONES Y TÉRMINOS | 4 |
| 3. POLÍTICAS Y NORMAS | 6 |
| 4. ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS | 8 |
| 5. ESTANDARIZACIÓN DE DOCUMENTOS | 9 |
| 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO | 10 |
| 7. CONTROL DE CAMBIOS | 12 |
| 8. FLUJOGRAMA | 13 |

| Fecha de elaboración: | Fecha de Revisión: | Fecha de aprobación: |
|---|--|---|
| Marzo 2019 Elaborado por:  Lorena C. Tijedra Elias A. Veloz | Marzo 2019 Revisado por:  Nidia K. Cuello C. | Aprobador por:  Enrique A. Ramírez Panagua |
| firma | firma | firma |

Procedimiento Gestión de la Documentación

- 4. Hallazgo según el autodiagnóstico:** no están todos los procesos nucleares de la Institución levantados y estandarizados

4.1. Acción realizada: continuamos trabajando en el establecimiento de la gestión por procesos, cumpliendo con el plan anual establecido por la gerencia de procesos, hemos establecido un nuevo mecanismo de aprobación de los procedimientos institucionales conformando nuestro comité de procesos.

4.2. Criterio facilitador del hallazgo:

4.2.1. Criterio 5 sobre la mejora de procesos, **Subcriterio 5.1;** que establece las pautas para identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando los grupos de interés

- Evidencia 1:**

Comentado [EAVA1]: Evidencia comité de procesos

| Área/Departamento | Código | Nombre del Documento | Asignación de Códigos para Documentos | | | | Código DEP-CEG-MFO | Estatus |
|---|----------------|--|---------------------------------------|------------|---------|--|-----------------------|----------|
| | | | Versión | VERSIÓN | VERSIÓN | Cargo Responsable | | |
| Subdirección Operativa | SUB-OPF-001-PR | RECEPCIÓN Y DESCARGA MEDIO DE TRANSPORTE | 01 | | | Sub Director Operativo | | Revisión |
| Subdirección Operativa | SUB-OPF-002-PR | IMPORTACIÓN DE HIDROCARBUROS | 01 | | | Exco. Hidrocarburos | | Revisión |
| Subdirección Operativa | SUB-OPF-003-PR | PROCESO DE TRÁNSITOS INTERNACIONALES | 01 | | | Subdirector Operativo | | Aprobado |
| Subdirección Operativa | SUB-OPF-004-PR | PROCEDIMIENTO DESPAZO DE PAQUETES DE ENVÍOS | 01 | | | Departamento Despacho Expresos de Envíos | | Revisión |
| Subdirección Operativa | SUB-OPF-005-PR | PROCEDIMIENTO CONSOLIDACIÓN DE PROHIBIDA IMPORTACIÓN | 01 | | | Subdirector Operativo | | Revisión |
| Subdirección Operativa | SUB-OPF-006-PR | PROCEDIMIENTO NACIONALIZACIÓN DE ENTRADAS DE RECREO, DEPORTIVO Y PESCA | 01 | | | Subdirector Operativo | | Revisión |
| Subdirección Operativa | SUB-OPF-007-PR | PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DEL REGIMEN DE ADMISIÓN TEMPORAL PARA PERFECCIONAMIENTO ACTROB | 01 | | | Departamento de Admisión Temporal | | Aprobado |
| Gerencia de Procesos | GER-PRO-001-PR | MAPAS DE PROCESOS | 01 | | | Gerente de Procesos | | Aprobado |
| Subdirección Operativa | SUB-OPF-008-PR | TERCERIZACIÓN DE LAS REPARTIDAS QUE SE LEVANTAN EN HORARIO EXTRABRUTINARIO | 01 | | | Subdirector Operativo | | Revisión |
| Subdirección Operativa | SUB-OPF-009-PR | REGISTRO DE ENTREGAS/RECIBIDAS EN LA PUERTA | 01 | | | Subdirector Operativo | | Revisión |
| Subdirección Operativa | SUB-OPF-010-PR | REGISTRO DE LOS MERCADOS BIENIAZALES | 01 | | | Subdirector Operativo | | Aprobado |
| Dirección de Registro y Control | DER-RCO-001-PR | COLICITOS DE CERTIFICACIÓN | 01 | | | Dir. Clasificación, Registro y Control | | Aprobado |
| Gerencia de Procesos | GER-PRO-009-PR | LAMENTOS DE DOCUMENTACIÓN | 01 | | | Gerente de Procesos | | Aprobado |
| Subdirección Operativa | SUB-OPF-011-PR | PROTOCOLO PARA LAS OPERACIONES DE Aduanas en la FRONTERA | 01 | | | Subdirector Operativo | | Revisión |
| Desarrollo de Calidad en la Gestión | DER-CEQ-001-PR | PUBLICACIÓN DE INFORMES COMESA S/ SUPORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA DGA | 01 | | | Encargado Departamento de Calidad en la Gestión | | Revisión |
| Departamento de Acceso a la Información Pública | DER-AP-001-PR | PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE SERVICIOS ASUAJUALES | 01 | | | Encargado Departamento de Acceso a la Información Pública | | Aprobado |
| Secretaría de Régimen | SEC-ROT-001-PR | PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE SERVICIOS ASUAJUALES | 02 | 20/02/2019 | | Encargado de Régimen | | Aprobado |
| Departamento de Acceso a la Información Pública | DER-AP-002-PR | PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y RESPUESTA A TRAVÉS DEL PORTAL III | 01 | 20/02/2019 | | Encargado Departamento de Acceso a la Información Pública | | Aprobado |
| Departamento de Organización del Trabajo y Compensaciones | DER-OTC-001-PR | SOLICITUD DE BONO POR ACONDICIÓN DE HUOS | 01 | | | Encargado Departamento Organización del Trabajo y Compensaciones | | Revisión |
| Gerencia de Procesos | GER-PRO-010-PR | POLÍTICA DEL COMITÉ DE PROCESOS | 01 | | | Gerente de Procesos | | Aprobado |
| Gerencia de Procesos | GER-PRO-011-PR | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN | 01 | | | 4/02/2019 Gerente de Procesos | | Aprobado |
| Gerencia de Recursos Humanos | GER-RH-002-PR | FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN AL PUESTO | 01 | | | Gerente de Recursos Humanos | | Revisión |
| Gerencia de Recursos Humanos | GER-RH-003-PR | LISTADO DE MEDICAMENTOS SUBTRAGIDOS A ENFERMERIA | 01 | | | Gerente de Recursos Humanos | | Revisión |
| Gerencia de Recursos Humanos | GER-RH-004-PR | FORMULARIO CLEVIANTAMIENTO DE ACTIVIDADES | 01 | | | Gerente de Recursos Humanos | | Revisión |
| Gerencia de Recursos Humanos | GER-RH-005-PR | FORMULARIO PARA EL CÁLCULO DE RECURSOS PEQUEÑOS | 01 | | | Gerente de Recursos Humanos | | Revisión |
| Gerencia de Recursos Humanos | GER-RH-006-PR | FORMULARIO PAGO POR SERVICIOS EXTRANOS POR CONCEPTO DE TRÁNSITOS, VEFICACIONES A DESTINO Y ENFOR | 01 | 23/02/2019 | | Gerente de Recursos Humanos | | Revisión |
| Gerencia de Recursos Humanos | GER-RH-007-PR | PROCESO DE RECLUTAMIENTO - SELECCIÓN DE PERSONAL | 01 | | | Gerente de Recursos Humanos | | Revisión |
| Gerencia de Recursos Humanos | GER-RH-008-PR | PROCEDIMIENTO INDICIÓN DE PERSONAL | 01 | | | Gerente de Recursos Humanos | | Revisión |
| Gerencia de Recursos Humanos | GER-RH-009-PR | PROCEDIMIENTO GESTIÓN / APROBACIÓN DE VACACIONES | 01 | | | Gerente de Recursos Humanos | | Revisión |
| Gerencia de Recursos Humanos | GER-RH-010-PR | PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIONES | 01 | | | Gerente de Recursos Humanos | | Revisión |
| Gerencia de Recursos Humanos | GER-RH-011-PR | PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE SOLICITUDES Y CONTROL DE INFORMACIÓN (PRHI) | 01 | | | Gerente de Recursos Humanos | | Revisión |
| Gerencia de Recursos Humanos | GER-RH-012-PR | PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO DE EXPEDIENTE | 01 | | | Gerente de Recursos Humanos | | Revisión |
| Gerencia de Recursos Humanos | GER-RH-013-PR | PROCEDIMIENTO ARCHIVO DE EXPEDIENTE | 01 | | | Gerente de Recursos Humanos | | Revisión |
| Gerencia de Recursos Humanos | GER-RH-014-PR | PROCEDIMIENTO CARMETIZACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ACCESOS AERODOM | 01 | | | Gerente de Recursos Humanos | | Revisión |
| Gerencia de Recursos Humanos | GER-RH-015-PR | PROCEDIMIENTO SERVICIO MÉDICO PARA LOS COLABORADORES DE LA DGA | 01 | | | Gerente de Recursos Humanos | | Revisión |
| Gerencia de Recursos Humanos | GER-RH-016-PR | PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SUBSIDIO POR MATERNIDAD Y LACTANCIA MATERIA | 01 | | | Gerente de Recursos Humanos | | Revisión |

Plan de Trabajo para Levantamiento de Procesos

5. **Hallazgo según el autodiagnóstico:** no existe una cultura de gestión por procesos instaurada en la Organización.

5.1. **Acción realizada:** nuestra campaña de procesos se encuentra en fase de aprobación por la Gerencia de Comunicaciones de nuestra institución, para luego ser difundida por esta misma.

5.2. **Criterio facilitador del hallazgo:**

5.2.1. **Criterio 5** sobre la mejora de procesos, **Subcriterio 5.3**; que establece las pautas para coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

• **Evidencia 1:**

RE: Campaña

Nidia Karina Cuello Collado
Para: Elias Aquiles Veloz Abreu; Lorens Claudette Tejeda Ramirez

Están de acuerdo?

Cordialmente,

DGA
ADUANAS

Nidia K.Cuello
Gerente de Procesos
Oficina: 809-547-7070 IP 2592
Flota: 829-257-4056
E-mail: n.cuello@dga.gob.do
www.aduanas.gob.do

Comentado [EAVA2]: Correo de Campaña de Calidad

De: Elias Aquiles Veloz Abreu
Enviado el: jueves, 18 de julio de 2019 9:05 a. m.
Para: Nidia Karina Cuello Collado <n.cuello@dga.gob.do>; Lorens Claudette Tejeda Ramirez <l.tejeda@dga.gob.do>
Asunto: RE: Campaña

De acuerdo,

Cordialmente.

Elias Aquiles Veloz Abreu
Encargado
Departamento de Calidad en la Gestión
Oficina: 809-547-7070 ext. 2570 – 2577
Flota: 829-745-0232
Email: E.Veloz@dga.gob.do
www.aduanas.gob.do

Correo enviado a la Gerencia de Comunicaciones

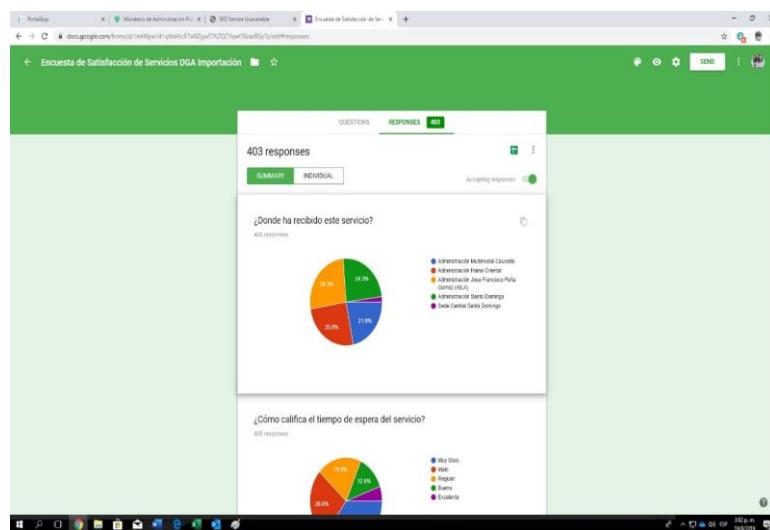
6. Hallazgo según el autodiagnóstico: no tenemos carta de servicios.

6.1. Acción realizada: estamos en el proceso de formulación de la carta compromiso institucional, la cual está en borrador y definiendo las medidas de subsanación de la carta .

6.2. Criterio facilitador del hallazgo:

6.2.1. Criterio 7 sobre los resultados en las personas, **Subcriterio 4.2;** que establece las directrices para establecer alianzas con los ciudadanos clientes.

• **Evidencia 1:**



Encuestas de Servicio

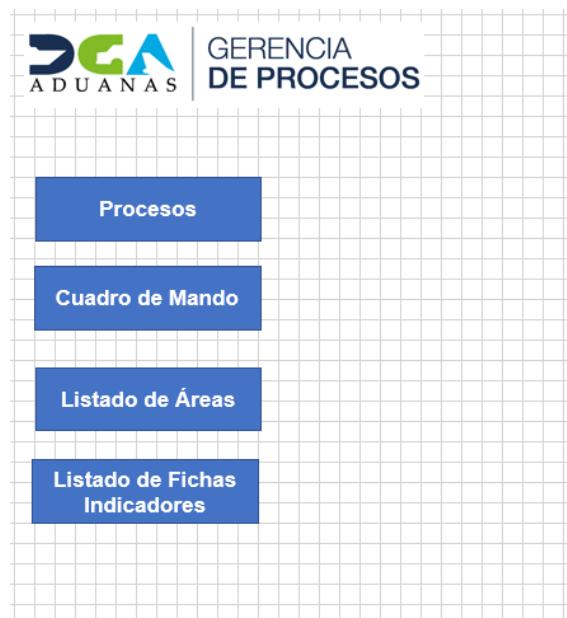
7. **Hallazgo según el autodiagnóstico:** no contamos con un sistema de gestión de calidad, que permita mejorar continuamente los procesos.

7.1. **Acción realizada:** se formuló la herramienta de monitoreo a los procesos implementados, debido a un cambio de gestión del área este proyecto se reformulará.

7.2. **Criterio facilitador del hallazgo:**

7.2.1. **Criterio 1** sobre liderazgo, **Subcriterio 1.2**; que establece las pautas para gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

- **Evidencia 1:**



Portada Ficha de Indicadores

• **Evidencia 2:**

| NO. | NOMBRE DEL INDICADOR | META | TENDENCIA ESPERADA | MAXIMO | MINIMO | UNIDAD DE MEDIDA | PROGRAMACION MENSUAL | | | | | | | | | | | | PROMEDIO ACUMULADO |
|-----|---|------|--------------------|--------|--------|------------------|----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|---------|-----------|-----------|--------------------|
| | | | | | | | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | |
| 1 | Satisfacción de Proveedores | 0 | Ascendente | 0 | 0 | Porcentaje | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 2 | Satisfacción de clientes internos | 0 | Ascendente | 0 | 0 | Porcentaje | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 3 | Nivel de cumplimiento del Presupuesto de Compras | 0 | Ascendente | 0 | 0 | Porcentaje | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 4 | Nivel de cumplimiento de la gestión de Cobros | 0 | Ascendente | 0 | 0 | Porcentaje | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 5 | Calidad de los expedientes recibidos | 0 | Ascendente | 0 | 0 | Porcentaje | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 6 | Tiempo de Gestión del Cobro | 0 | 0 | 0 | 0 | Días | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! |
| 7 | Monto recaudado | 0 | Ascendente | 0 | 0 | Porcentaje | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 8 | Emisión de informes fiscalización | 0 | Descendente | 0 | 0 | Porcentaje | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 9 | Fiscalizaciones realizadas dentro del tiempo establecido legalmente | 0 | 0 | 0 | 0 | Días | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! |
| 10 | Cumplimiento de los plazos de entrega | 0 | Descendente | 0 | 0 | Días | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 11 | Satisfacción de los Contribuyentes | 0 | Ascendente | 0 | 0 | Porcentaje | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! |
| 13 | Satisfacción de los pasajeros | 0 | Ascendente | 0 | 0 | Porcentaje | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! |
| 14 | Incidencias en terminales | 0 | Descendente | 0 | 0 | Porcentaje | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! |
| 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! |
| 16 | Volumen de importaciones hidrocarburos | 0 | Ascendente | 0 | 0 | Porcentaje | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 17 | Nivel de liquidaciones en puerto | 0 | Ascendente | 0 | 0 | Porcentaje | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |

Cuadro de Mando

8. **Hallazgo según el autodiagnóstico:** no se ha establecido de manera sistemática un mecanismo para el monitoreo de la percepción de los ciudadanos/clientes sobre los servicios y la imagen de la Institución.

8.1. **Acción realizada:** este proyecto se detuvo para cambiar el enfoque, en miras de cumplir con el requerimiento del Ministerio de Administración Pública (MAP), sobre la formulación de las encuestas bajo la metodología SERVQUAL.

8.2. **Criterio facilitador del hallazgo:**

8.2.1. **Criterio 6** mediciones de encuestas, **Subcriterio 6.1;** que tiene como objetivo la medición directa de la satisfacción o percepción de los ciudadanos clientes.

• **Evidencia 1:**

Responder Responder a todos Reenviar
viernes 22/2/2019 2:09 p.m.

Gelimer Romero <gelimer.romero@seap.gob.do>
Documentos - Encuesta

Para Elias Aquiles Veloz Abreu
Respondió a este mensaje el 25/2/2019 8:47 a.m.

image002.jpg 1 KB Socialización de encuestas.pptx 476 KB
Ficha Técnica.docx 12 KB CUESTIONARIO MAP Encuesta de Satisfacción Ciudadana.docx 76 KB

Estimado Sr. Elias,
Espero encontrarle bien con este mensaje. Luego de nuestro encuentro la mañana de hoy, agradecemos el buen trato.
Favor encontrar en el adjunto la ficha técnica, el cuestionario a aplicar y la breve presentación del día de hoy, dichas informaciones están mas detallas en la resolución que le enviamos con la comunicación formal de la encuesta.
Saludos cordiales,

--
No se pudo vincular la imagen vinculada. Puede que se haya movido, cambiado de nombre o eliminado el archivo. Compruebe que el vínculo al archivo y ubicaciones correctas.

Licda. Ana Gelimer Romero
Analista I
Viceministerio de Servicios Públicos
Ministerio de Administración Pública (MAP)
"Año de la innovación y la competitividad"
"Avanzamos Para Ti"
Tel: 809-682-3298 Ext. 2543
1-809-200-3297 (Sin cargos)

Esta carpeta está actualizada. Conectado a: Microsoft Exchange

Comentado [EAVA3]: Correos de Leoscal

Correo Formulación Encuestas SERVQUAL

9. Hallazgo según el autodiagnóstico: la Estructura Organizativa no está revisada, ni aprobada por el MAP.

9.1. Acción realizada: se han efectuado reuniones para iniciar la reformulación de la estructura organizacional de la Dirección General de Aduanas con el seguimiento y asesoramiento del Ministerio de Administración Pública (MAP).

9.2. Criterio facilitador del hallazgo:

9.2.1. Criterio 1 sobre liderazgo, **Subcriterio 1.2**; que establece las pautas para gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

- Evidencia 1:**

| Análisis Estructura Organizativa contra Diagnóstico 2016 año - Solo lectura - Excel | | | | | | | | | |
|---|--------------|----------|--|--|-------------------------------|-----------------|--|-----------|--|
| Niveles | Subdirección | Gerencia | Departamentos | División | Sociedad | Unidades | Recomendación | Ejecutado | |
| NIVEL CONSULTIVO Y ASESOR | General | RHH | Producción,elaboración | | | | N/A | N/A | |
| NIVEL CONSULTIVO Y ASSESOR | General | RHH | Regreso y Cumpl. | Sistemas de Información | Archivos de Expedientes | | 1. Señalar Unidad de Archivos de Expedientes de RHH y su Jefe | No | |
| NIVEL CONSULTIVO Y ASSESOR | General | RHH | | | | | 2. Modificar denominación Departamento de Recursos Humanos, Comité de Información y Región, Consultivo y Asesoria | No | |
| NIVEL CONSULTIVO Y ASSESOR | General | RHH | | | | | 3. Diseñar la Sesión de Sistemas de Información y su Jefe | No | |
| NIVEL CONSULTIVO Y ASSESOR | General | RHH | Número | Procesos de Número | Jubilaciones y Pensiones | Asistencia Días | 1. Suprimir la Sección de Personas Jubilaciones e integrar a Depto. Operaciones y Comunicaciones | No | |
| NIVEL CONSULTIVO Y ASSESOR | General | RHH | | | | | 2. Separar la Unidad de Asistencia Días e integrar a la División de Sistemas de Información del Depto. Proyectos y Desarrollo | No | |
| NIVEL CONSULTIVO Y ASSESOR | General | RHH | | | | | 3. Suprimir la Unidad de Personal Laboral e integrar a la División de Número | Si | |
| NIVEL CONSULTIVO Y ASSESOR | General | RHH | | | | | 4. Diseñar la Sesión de Número | N/A | |
| NIVEL CONSULTIVO Y ASSESOR | General | RHH | Organización del Trabajo y Compensaciones | Subsidios al Personal | | | 1. Crear la División de Subsidios al Personal (anexa a la dependencia del Depto. de Recursos Humanos) | Si | |
| NIVEL CONSULTIVO Y ASSESOR | General | RHH | | | | | 2. Modificar denominación de Departamento de Compensaciones y Beneficios por Departamento: Departamento de Recursos Humanos y Compensaciones | Si | |
| NIVEL CONSULTIVO Y ASSESOR | General | RHH | | | | | 3. Diseñar la Sesión de Subsidios al Personal | N/A | |
| NIVEL CONSULTIVO Y ASSESOR | General | RHH | | | | | 4. Crear la División de Administración de RRHH (anexa a la dependencia del Depto. de Recursos Humanos) | Si | |
| NIVEL CONSULTIVO Y ASSESOR | General | RHH | Relaciones Laborales y Sociales | Salud | Salud en las Administraciones | | 1. Modificar denominación y nivel jerárquico de la Dependencia de Relaciones Laborales por Departamento de Relacionamiento | Si | |
| NIVEL CONSULTIVO Y ASSESOR | General | RHH | | | | | 2. Crear la División de Salud en las Administraciones como una área asesora de coordinación entre las unidades de salud ocupacional y realizar un convenio con el Ministerio de Salud Pública para la contratación de consultoría como unidades de Salud | No | |
| NIVEL CONSULTIVO Y ASSESOR | General | RHH | Reclutamiento, Selección y Capacitación del Personal | Reclutamiento y Selección del Personal | | | 3. Diseñar la Sesión de Capacitación | Si | |
| NIVEL CONSULTIVO Y ASSESOR | General | RHH | | | | | 4. Diseñar la Administración de RRHH (anexa a la dependencia de RRHH) | Si | |

Análisis de Estructura Organizacional MAP

10. Hallazgo según el autodiagnóstico: no contamos con un mecanismo que permita establecer las responsabilidades y competencias de cada empleado, acorde a las funciones del puesto que desempeña.

10.1. Acción realizada: continuamos la formulación del manual de puestos, el cual está a 85% aproximadamente de su terminación.

10.2. Criterio facilitador del hallazgo:

10.2.1. Criterio 1 sobre liderazgo, **Subcriterio 1.3**; que establece las pautas para motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

• **Evidencia 1:**

RV: Porcentaje de avance descripciones

YJ Yojani Jocelyn Lopez Jimenez
Para: Elias Aquiles Veloz Abreu
De: Bierca Veloz Sime
Enviado el: martes, 16 de julio de 2019 5:10 p. m.
Para: Yojani Jocelyn Lopez Jimenez <yo.loper@dga.gov.do>; Alani Yamiris Perez Ricardo <al.perez@dga.gov.do>; Myrna Patricia Capellan Diaz <my.capellan@dga.gov.do>; Orlenka Dolores Encarnacion Dionicio <or.encarnacion@dga.gov.do>; Dirosmary Yissel Jimenez Fermín <dy.jimenez@dga.gov.do>; Sheila Patricia Castillo <sh.castillo@dga.gov.do>
Asunto: RE: Porcentaje de avance descripciones

Buenas tardes Yojani,

Esta es la información actualizada al dia de hoy.

La razón principal por la que no terminamos en la fecha con la que nos habíamos comprometido es que, por la naturaleza y la operativa de las áreas que nos faltan, se nos ha complicado la disponibilidad de los encargados para recibirnos.
Básicamente estamos en etapa de validación de puestos y los niveles con los que estamos trabajando ya son gerencias y subdirecciones.

| LEVANTADOS Y VALIDADOS | 457 |
|-----------------------------------|-----|
| LEVANTADOS Y PENDIENTES A VALIDAR | 107 |
| PENDIENTE LEVANTAR | 13 |
| TOTAL LEVANTADOS: | 564 |
| PORCENTAJE | 85% |
| TOTAL PUESTOS EN NOMINA | 644 |
| PENDIENTES A LEVANTAR TOTAL | 80 |

Saludos.



Bierca Veloz Sime
Analista de Recursos Humanos
Gerencia de Recursos Humanos
Oficina: 809-547-7070 ext. 2406
E-mail: b.veloz@dga.gov.do
www.aduanas.gob.do

Plan de Levantamiento y Formulación del Manual de Puestos

11. Hallazgo según el autodiagnóstico: no existe Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo.

11.1. Acción realizada: se está ejecutando el plan de mantenimiento de equipos y unidades de climatización.

11.2. Criterio facilitador del hallazgo:

11.2.1. Criterio 7 resultado en las personas, **Subcriterio 4.6**; que tiene como objetivo la evaluación de las condiciones físicas de las infraestructuras con la finalidad de hacerlas sostenibles en el tiempo.

• **Evidencia 1:**

| | | CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO DE UNIDADES DE CLIMATIZACION | | | | | | | | | | | | Porcentaje de Cumplimiento | | | | |
|---------|--|--|--------------------------|------------|-------------|---------|-------|-----------------|------|-------|-------|--------|------------|----------------------------|-----------|-----------|-----|-------|
| No. | LOCALIDAD | ENCARGADO DE MANTENIMIENTO EN LA LOCALIDAD | CLASE | SEGMENTO | 01 DE ENERO | | | 31 DE DICIEMBRE | | | AÑO | | | 2019 | | | Mes | 100 % |
| | | | | | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | | |
| Semanas | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| 1 | Chile Sede Central | Manuel Cepeda | MANTENIMIENTO PREVENTIVO | PROGRAMADO | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | EJECUTADO | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Manejadoras Sede Central | Juan Gabriel Consel | MANTENIMIENTO PREVENTIVO | PROGRAMADO | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | EJECUTADO | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Unidades de Explotación Directa Sede Central | Juan Gabriel Consel | MANTENIMIENTO PREVENTIVO | PROGRAMADO | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | EJECUTADO | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Laboratorio | Juan Gabriel Consel | MANTENIMIENTO PREVENTIVO | PROGRAMADO | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | EJECUTADO | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Sabatás | Luis Enrique Mejía | MANTENIMIENTO PREVENTIVO | PROGRAMADO | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | EJECUTADO | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Muelle de Santo Domingo | Clovis Fernández | MANTENIMIENTO PREVENTIVO | PROGRAMADO | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | EJECUTADO | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Huila Oriental | Luis Enriko Ramírez | MANTENIMIENTO PREVENTIVO | PROGRAMADO | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | EJECUTADO | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Huila Occidental | Odalys Aquiles | MANTENIMIENTO PREVENTIVO | PROGRAMADO | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | EJECUTADO | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Cauca | Jairo Alfonso | MANTENIMIENTO PREVENTIVO | PROGRAMADO | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | EJECUTADO | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | ALA Carga | Victor Vélez | MANTENIMIENTO PREVENTIVO | PROGRAMADO | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | EJECUTADO | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | ALA Pasajero | No tiene | MANTENIMIENTO PREVENTIVO | PROGRAMADO | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | EJECUTADO | | | | | | | | | | | | | | |

Comentado [EAVA4]: Evidencia de ejecución del Plan

Indicadores de la Ejecución del Plan de Mantenimiento

12. Hallazgo según el autodiagnóstico: no contamos con un plan de capacitación que dé respuesta a las necesidades de formación de los colaboradores.

12.1. Acción realizada: nos encontramos en proceso de ejecución de nuestro plan de capacitación institucional bajo los lineamientos del INAP.

12.2. Criterio facilitador del hallazgo:

12.2.1. Criterio 3 personas, Subcriterio 3.2; que establece las pautas para identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos, tanto como individuales como de la organización.

• **Evidencia 1:**

Comentado [EAVAS5]: Evidencia de Sarah Felimon

INAP

Informe Trimestral de Ejecución del Plan de Capacitación

Nomenclatura: INAP-FAC-003
Tipo: Formulario
Versión: 1
Vigencia: 19/2/2019

| Institución | Dirección General de Aduanas | | Trimestre | Abril/Junio | | |
|--|------------------------------|--|--------------------|---------------------------|---------------------------|----------------|
| | Capacitación programada | Área requiriente | | Capacitaciones ejecutadas | Cantidad de participantes | Costo estimado |
| Curso Básico en Técnicas Aduaneras | Técnica | Habilidades/conocimientos técnicos del servicio Aduanero | Objetivos Logrados | 35 | RD\$3,780.00 | RD\$132,300.00 |
| Gestión y Resolución de Conflictos | Todo el personal | Orientación a los Valores y Normas Institucionales | Objetivos Logrados | 27 | RD\$850.00 | RD\$22,950.00 |
| Taller de prevención de Drogas | Todo el personal | Desarrollo de actitudes críticas hacia el manejo de drogas | Objetivos Logrados | 75 | RD\$350.00 | RD\$26,250.00 |
| Taller Régimen Ético y Disciplinario MAP | Todo el personal | Relaciones Laboral en la Adm. Pública , motivacional en área laboral | Objetivos Logrados | 26 | RD\$350.00 | RD\$9,100.00 |
| Inteligencia Emocional | Administrativo | Cooperación organizacional, eficiencia colectiva | Objetivos Logrados | 22 | RD\$1,364.00 | RD\$30,000.00 |
| Excel básico | Administrativo | Conocimientos básicos para el Manejo del programa Microsoft Excel | Objetivos Logrados | 36 | RD\$1,666.66 | RD\$59,999.76 |
| Digitalización de Procesos | Administrativo | Desarrollar y fortalecer en Digitalización de Procesos | Objetivos Logrados | 1 | RD\$49,225.00 | RD\$49,225.00 |
| Excel avanzado | Gerencial | Destreza en el manejo de Microsoft Excel Avanzado | Objetivos Logrados | 53 | RD\$1,698.00 | RD\$89,994.00 |
| Redacción de Informe Técnico | Administrativo | Habilidades de comunicación escrita/ destreza en redacción | Objetivos Logrados | 25 | RD\$850.00 | RD\$21,250.00 |
| Diplomado en Dirección y Ejecución de Proyecto | Operativo | Orientación a los Valores y Normas Institucionales | Objetivos Logrados | 2 | RD\$25,000.00 | RD\$50,000.00 |
| | | | | | Total | RD\$491,068.76 |



Informe Trimestral de Plan de Capacitación

- **Evidencia 2:**



"AÑO DE LA INNOVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD"

DCD19/184

18 de Marzo 2019
Santo Domingo, D.N.

Al : Señor
Ramon Ventura Camejo
Ministro de la Adm. Pública

Atención : **Dra. Celenia Vidal**
Directora del INAP

Asunto : Plan de Capacitación Anual de la Dirección General de Aduanas.

Anexos : Listado de Capacitaciones y Evidencias de las Mismas Dirección General de Aduanas.

Distinguidos señores:

Cortésmente les remitimos el listado de las capacitaciones programadas a realizar en el año 2019 a los colaboradores de la Dirección General de Aduanas.

Atentamente,


Lic. Dinorah Sánchez
Encargada/Depto. Subsistemas Técnicos de Gestión
Recursos Humanos

DS
jv



Remisión del Plan de Capacitación DGA 2019