



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 nucleales 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:**

RV: Reclutamiento de personal - Gerencia de Inteligencia

De: Glenys Messon Manzueta
Para: Johanna Cristina Feliz

Perfil Analista de Datos.docx (20 KB)
Analista de Planificación.docx (62 KB)
Analista de Riesgo en Pasajeros.docx

Analista de Riesgo.docx (55 KB)
Oficial Operaciones I.docx (64 KB)

Oficial de Enlace.doc (122 KB)
Analista Junior de Riesgo en Cargas.docx (63 KB)

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

Buenos tardes Dinorah,

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 Cibao (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:**

		Código del documento: Versión	GD 2019-04-17 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	Glennia Arango	Subdirectora	Subdirección	Arango	2887
2	Lugo Franco	Técnico	Subdirección	l.franco	2485
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:**

The screenshot shows the 'Logros / Actividades' (Achievements / Activities) section of the POA 2019 template. It includes a table with columns for 'Logro / Actividad' and 'Descripción'. The 'Logros / Actividades' table is currently empty. The 'Objetivos Departamentales' (Departmental Objectives) section is also visible, showing a table with columns for 'Objetivo' and 'Descripción'. The 'Objetivos Departamentales' table is currently empty.

Matriz de Formulación de Indicadores

- **Evidencia 3:**

The screenshot shows the 'Indicadores' (Indicators) and 'Iniciativas' (Initiatives) sections of the POA 2019 template. The 'Indicadores' table has columns for 'Nombre Indicador', 'Descripción', 'Propósito', 'Frecuencia', 'Unidad de medida', and 'Forma de cálculo'. The 'Iniciativas' table has columns for 'Área Responsable', 'Descripción', 'Objetivo Estratégico', 'Objetivo Específico', 'Resultado Esperado', 'Prioridad', 'Coordinador', 'Área de Apoyo', 'Inicio (PMU/A)', 'Fin (PMU/A)', 'Procesos', 'Infraestructura', and 'Presupuesto'. The 'Indicadores' table is currently empty, and the 'Iniciativas' table is partially filled with data.

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
			Versión Documento 02
Área Responsable	Responsable	Fecha de Publicación	Próxima Revisión
Gerencia de Procesos	Gerente de Procesos	Marzo 2019	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	Marzo 2019	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobador por:
 Lorena C. Tejeda	 Nidia K. Cuello C.	 Enrique A. Ramirez Paniagua
<i>firma</i>	<i>firma</i>	<i>firma</i>

Procedimiento Gestión de la Documentación

4. **Hallazgo según el autodiagnóstico:** no están todos los procesos nucleales 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

Asignación de Códigos para Documentos										Código
										DEP-CEG-001-FQ
Area/Departamento	Código	Nombre del Documento	Versión	VERSION	VERSION	VERSION	Cargo Responsable	Estatus		
Subdirección Operativa	SUB-DEP-001-PR	RECEPCIÓN Y DESCARGA MEDIO DE TRANSPORTE	01				Sub Director Operativo	Revisión		
Subdirección Operativa	SUB-DEP-002-PR	IMPORTACIÓN DE MEDICAMENTOS	01				Enc. Hidrocarburos	Revisión		
Subdirección Operativa	SUB-DEP-003-PR	PROCESO DE TRANSITO INTERNACIONALES	01				Subdirector Operativo	Aprobado		
Subdirección Operativa	SUB-DEP-004-PR	PROCEDIMIENTO DE PASADUO DE PASAJEROS DE ENCOMENDAS	01				Departamento Despacho Especie de Encomendas	Revisión		
Subdirección Operativa	SUB-DEP-005-PR	PROCEDIMIENTO COMISO DE VEHICULOS DE PROHIBIDA IMPORTACIÓN	01				Subdirector Operativo	Revisión		
Subdirección Operativa	SUB-DEP-006-PR	PROCEDIMIENTO NACIONALIZACIÓN DE EMBARCACIONES DE RECREO, DEPORTIVA Y PESCA	01				Subdirector Operativo	Revisión		
Subdirección Operativa	SUB-DEP-007-PR	PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE ADMISIÓN TEMPORAL PARA PERFECCIONAMIENTO ACTIVO	01				Departamento de Admisión Temporal	Aprobado		
Gerencia de Procesos	GER-PRO-001-PR	MAPA DE PROCESOS	01				Gerente de Procesos	Aprobado		
Subdirección Operativa	SUB-DEP-008-FQ	VEHICULOS Y MERCANCIAS RECADADAS QUE LLEGAN EN HORARIO EXTRAORDINARIO	01				Subdirector Operativo	Revisión		
Subdirección Operativa	SUB-DEP-009-FQ	APERTURA EXTRAORDINARIA DE LA PUERTA	01				Subdirector Operativo	Revisión		
Subdirección Operativa	SUB-DEP-010-FQ	REGISTRO DE LOS MERCADOS INTERNACIONALES	01				Subdirector Operativo	Aprobado		
División de Registro y Control	DEP-RCO-001-FQ	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	01				Enc. División de Registro y Control	Aprobado		
Gerencia de Procesos	GER-PRO-001-PR	LINEAMIENTOS DE DOCUMENTACIÓN	01				Gerente de Procesos	Aprobado		
Subdirección Operativa	SUB-DEP-001-PR	PROTOCOLO PARA LAS OPERACIONES DE ADUANAS EN LA FRONTERA	01				Subdirector Operativo	Revisión		
Departamento de Calidad en la Gestión	DEP-CEG-001-FQ	POLÍTICAS COMITÉ DE CALIDAD	01				Encargado Departamento de Calidad en la Gestión	Revisión		
Departamento de Acceso a la Información Pública	DEP-AP-001-PR	PUBLICACIÓN DE INFORMACIONES AL SUBPORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA DGA	01				Encargado Departamento de Acceso a la Información Pública	Aprobado		
División de Registro	SEC-REG-001-PR	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PARA SERVICIOS ADUANALES	02	20/02/09			Encargado de Registro	Aprobado		
Departamento de Acceso a la Información Pública	DEP-AP-001-PR	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y RESPUESTAS A TRÁMITE DEL PORTAL III	01	20/02/09			Encargado Departamento de Acceso a la Información Pública	Aprobado		
Departamento de Organización del Trabajo y Compensación	DEP-OTC-001-FQ	SOLICITUD DE BONO POR FOMENTO DE NIÑOS	01				Encargado Departamento Organización del Trabajo y Compensación	Revisión		
Gerencia de Procesos	GER-PRO-001-PR	POLÍTICA DEL COMITÉ DE PROCESOS	01				Gerente de Procesos	Aprobado		
Gerencia de Procesos	GER-PRO-001-PR	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	01			40/03/09	Gerente de Procesos	Aprobado		
Gerencia de Recursos Humanos	GER-RRH-001-FQ	FORMULARIO DE INSTRUCCIÓN AL PUESTO	01				Gerente de Recursos Humanos	Revisión		
Gerencia de Recursos Humanos	GER-RRH-002-FQ	LISTADO DE MEDICAMENTOS ENTREGADOS A ENFERMERÍA	01				Gerente de Recursos Humanos	Revisión		
Gerencia de Recursos Humanos	GER-RRH-003-FQ	FORMULARIO LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES	01				Gerente de Recursos Humanos	Revisión		
Gerencia de Recursos Humanos	GER-RRH-004-FQ	FORMULARIO PARA EL CÁLCULO DE RECURSOS REQUERIDOS	01				Gerente de Recursos Humanos	Revisión		
Gerencia de Recursos Humanos	GER-RRH-005-FQ	FORMULARIO PASO POR SERVICIOS EXTERNOS POR CONCEPTO DE TRANSITO, VERIFICACIONES A DESTINO Y ENLOR	01	20/02/09			Gerente de Recursos Humanos	Revisión		
Gerencia de Recursos Humanos	GER-RRH-006-PR	PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	01				Gerente de Recursos Humanos	Revisión		
Gerencia de Recursos Humanos	GER-RRH-007-PR	PROCEDIMIENTO INDUCCIÓN DE PERSONAL	01				Gerente de Recursos Humanos	Revisión		
Gerencia de Recursos Humanos	GER-RRH-008-PR	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y APROBACIÓN DE VACACIONES	01				Gerente de Recursos Humanos	Revisión		
Gerencia de Recursos Humanos	GER-RRH-009-PR	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	01				Gerente de Recursos Humanos	Revisión		
Gerencia de Recursos Humanos	GER-RRH-010-PR	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE SOLICITUDES Y CONTROL DE INFORMACIÓN (PRH)	01				Gerente de Recursos Humanos	Revisión		
Gerencia de Recursos Humanos	GER-RRH-011-PR	PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO DE EMPLEADO	01				Gerente de Recursos Humanos	Revisión		
Gerencia de Recursos Humanos	GER-RRH-012-PR	PROCEDIMIENTO ARCHIVO DE EMPLEADO	01				Gerente de Recursos Humanos	Revisión		
Gerencia de Recursos Humanos	GER-RRH-013-PR	PROCEDIMIENTO CARNETIZACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ACCESOS AERODROM	01				Gerente de Recursos Humanos	Revisión		
Gerencia de Recursos Humanos	GER-RRH-014-PR	PROCEDIMIENTO SERVICIO MEDICO PARA LOS COLABORADORES DE LA DGA	01				Gerente de Recursos Humanos	Revisión		
Gerencia de Recursos Humanos	GER-RRH-015-PR	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SUBSIDIO POR MATERNIDAD Y LACTANCIA MATERNA	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: Elías Aquiles Veloz Abreu, Lorens Claudette Tejeda Ramirez

Responder Responder a todos Reenviar

jueves 18/7/2019 9

Están de acuerdo?

Cordialmente,




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

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

De acuerdo,

Cordialmente,



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

Comentado [EAVA2]: Correo de Campaña de Calidad

Correo enviado a la Gerencia de Comunicaciones

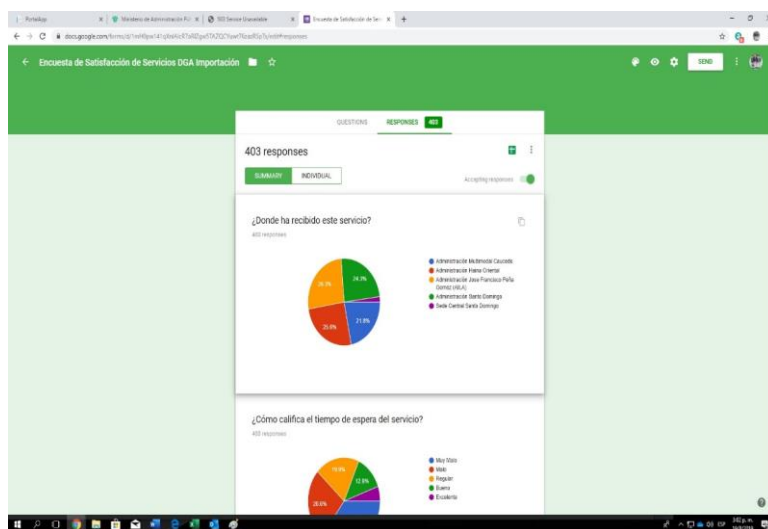
6. **Hallazgo según el autodiagnóstico:** no tenemos carta de servicios.

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:**

MENU		PROCESOS						PROGRAMACIÓN MENSUAL												PROMEDIO ACUMULADO
NO.	NOMBRE DEL INDICADOR	META	TENDENCIA ESPERADA	LÍMITES		UNIDAD DE MEDIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
				MÁXIMO	MÍNIMO		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 gestion 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 Gestion del Cobro	0	0	0	0	Dias													#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	Emision 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	Dias													#DIV/0!	
10	Cumplimiento de los plazos de entrega	0	Descendente	0	0	Dias	#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	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!	
» INICIO LISTADO DE ÁREAS PROCESOS CUADRO DE MANDO				FOHA DE INDICADOR 1		FOHA DE INDICADOR 2		FOHA DE INDICADOR 3		FOHA DE INDICADOR 4		FOHA DE INDICADOR 5		FOHA DE INDICADOR 6						

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.

GR

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

Ficha Técnica.docx

12 KB

Socialización de encuestas.pptx

476 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 detalladas en la resolución que le enviamos con la comunicación formal de la encuesta.

Saludos cordiales,

No se puede mostrar la imagen vinculada. Puede que se haya movido, cambiado de nombre o eliminado el archivo. Compruebe que el vínculo señale 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

I-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:**

Nombres	Subdivisión	Gerencia	Departamento	División	Sección	Unidades	Recomendación	Ejecutado
UNIDAD CONSULTIVO ASESOR	General	FEPAI	Productividad, laboral				1. El área Unidad de Asesoría de Especialistas de FEPAI, a cargo de...	No
UNIDAD CONSULTIVO ASESOR	General	FEPAI	Registros y Control	Sección de Información	Asesoría de Especialistas		2. Realizar el diagnóstico de...	No
UNIDAD CONSULTIVO ASESOR	General	FEPAI					3. Realizar el diagnóstico de...	No
UNIDAD CONSULTIVO ASESOR	General	FEPAI					4. El área la Sección de Sistemas de...	No
UNIDAD CONSULTIVO ASESOR	General	FEPAI	Nómina	Procesos de Nómina	Adiciones y Pensiones	Asesoría Data	5. El área la Sección de Sistemas de...	No
UNIDAD CONSULTIVO ASESOR	General	FEPAI					6. El área la Sección de Asesoría...	No
UNIDAD CONSULTIVO ASESOR	General	FEPAI					7. El área la Sección de Asesoría...	No
UNIDAD CONSULTIVO ASESOR	General	FEPAI					8. El área la Sección de Asesoría...	No
UNIDAD CONSULTIVO ASESOR	General	FEPAI	Organización del Trabajo y Compensaciones	Subdivisión de Personal			9. El área la Sección de Asesoría...	No
UNIDAD CONSULTIVO ASESOR	General	FEPAI					10. El área la Sección de Asesoría...	No
UNIDAD CONSULTIVO ASESOR	General	FEPAI					11. El área la Sección de Asesoría...	No
UNIDAD CONSULTIVO ASESOR	General	FEPAI	Relaciones Laborales y Sociales	Salud		Salud en las Administraciones	12. El área la Sección de Asesoría...	No
UNIDAD CONSULTIVO ASESOR	General	FEPAI					13. El área la Sección de Asesoría...	No
UNIDAD CONSULTIVO ASESOR	General	FEPAI	Reclutamiento, Selección y Capacitación del Personal	Reclutamiento y Selección del Personal	Capacitación		14. El área la Sección de Asesoría...	No
UNIDAD CONSULTIVO ASESOR	General	FEPAI					15. El área la Sección de Asesoría...	No

Análisis de Estructura Organizativa 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



Yojani Joselyn Lopez Jimenez
Para: Elias Aquiles Veloz Abreu

Responder Responder a todos Reenviar

miércoles 7/8/2019 9:10 a. m.

De: Bierca Veloz Sime

Enviado el: martes, 16 de julio de 2019 5:10 p. m.

Para: Yojani Joselyn Lopez Jimenez <yo.lopez@dga.gov.do>; Alani Yamiris Perez Ricardo <al.perez@dga.gov.do>; Myrna Patricia Capellan Diaz <my.capellan@dga.gov.do>; Orlenka Dolores Encarnación Dionicio <or.encarnacion@dga.gov.do>; Diosmary Yissel Jimenez Fermin <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 día 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

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 [EAVA5]: Evidencia de Sarah Felimon



Informe Trimestral de Ejecución del Plan de Capacitación

Institución: Dirección General de Aduanas

Nomenclatura: INAP-FAC-003

Tipo: Formulario

Versión: 1

Vigencia: 19/2/2019

Abril/junio

Capacitación programada	Área requeriente	Conocimientos/ competencias a desarrollar o fortalecer	Capacitaciones ejecutadas	Cantidad de participantes	Costo estimado	Costo total
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 Droga	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	28	RD\$350.00	RD\$9,800.00
Inteligencia Emocional	Administrativo	Cooperación organizacional, eficiencia colectiva	Objetivos Logrados	22	RD\$1,364.00	RD\$30,008.00
Excel básico	Administrativo	Conocimientos básicos para el Manejo del programa Microsoft Excel	Objetivos Logrados	38	RD\$1,666.66	RD\$63,233.08
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

[Firma]

Responsable Depto. RRHH

1 de 1

DCA

DIRECCIÓN GENERAL DE Aduanas

Aduanas de Puerto Rico

Puerto Rico, San Juan

Promoción - Gestión

Sandra Domínguez

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