



## **Dirección General de Aduanas**

### **3er 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

<b>1. Hallazgo según el autodiagnóstico:</b> 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
<b>2. Hallazgo según el autodiagnóstico:</b> no contamos con un mecanismo para el monitoreo de los indicadores estratégicos y operativos de la institución.....	5
<b>3. Hallazgo según el autodiagnóstico:</b> no están claramente definidas y comunicadas las políticas y procedimientos que regulen el sistema de gestión por procesos.....	6
<b>4. Hallazgo según el autodiagnóstico:</b> no están todos los procesos nucleales de la Institución levantados y estandarizados.....	7
<b>5. Hallazgo según el autodiagnóstico:</b> no existe una cultura de gestión por procesos instaurada en la Organización.....	8
<b>6. Hallazgo según el autodiagnóstico:</b> no tenemos carta de servicios.....	9
<b>7. Hallazgo según el autodiagnóstico:</b> no contamos con un sistema de gestión de calidad, que permita mejorar continuamente los procesos.....	10
<b>8. Hallazgo según el autodiagnóstico:</b> 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.....	12
<b>9. Hallazgo según el autodiagnóstico:</b> la Estructura Organizativa no está revisada, ni aprobada por el MAP.....	13
<b>10. Hallazgo según el autodiagnóstico:</b> no contamos con un mecanismo que permita establecer las responsabilidades y competencias de cada empleado, acorde a las funciones del puesto que desempeña.....	14
<b>11. Hallazgo según el autodiagnóstico:</b> no existe Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo.....	15
<b>12. Hallazgo según el autodiagnóstico:</b> no contamos con un plan de capacitación que dé respuesta a las necesidades de formación de los colaboradores.....	16

## 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:** nos encontramos el proceso del desarrollo del área, solicitamos entrenamiento en materia de riesgo a la contraloría el cual fue rechazado.

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:**

RE: Carta solicitud entrenamiento Riesgo Institucional



Johanna Cristina Feliz  
Para: Elias Aquiles Veloz Abreu  
CC: Raquel Elia Soriano Abreu; Anabel Santana Rosario

 Seguimiento. Comienza el viernes, 8 de noviembre de 2019. Vence el viernes, 8 de noviembre de 2019. Respondió a este mensaje el 1/11/2019 8:55 a. m..



**Joscairy Chanely Mora Feliz**  
Auditor Junior  
Departamento de Auditoría Interna, Área Financiera.  
Oficina: 809-547-7070 ext. 2373  
E-mail: [j.mora@dga.gov.do](mailto:j.mora@dga.gov.do)  
[www.aduanas.gob.do](http://www.aduanas.gob.do)

---

De: Jaime Alexander Rodriguez De Los Santos <[jarodriguez@contraloria.gob.do](mailto:jarodriguez@contraloria.gob.do)>

Enviado el: martes, 15 de octubre de 2019 11:58 a. m.

Para: Joscairy Chanely Mora Feliz <[j.mora@dga.gov.do](mailto:j.mora@dga.gov.do)>

CC: Lesly Sue Germosen Tolentino <[l.germosen@dga.gov.do](mailto:l.germosen@dga.gov.do)>

Asunto: RE: Carta solicitud entrenamiento

Buenos días,

Lamento informarles que por el momento, la CGR no está impartiendo esta capacitación. En caso de haber alguna novedad relacionado con este tema, le estaremos informando

Saludos cordiales,



**CONTRALORÍA GENERAL**  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

"Agregando Valor a la Nación con Transparencia y Control"

**Jaime A. Rodriguez**  
Asesor

T. 809-682-1677 ext. 2230 / 2348

M. 809-519-6437

[jarodriguez@contraloria.gob.do](mailto:jarodriguez@contraloria.gob.do)

Ave. Pedro A. Lluberes # 1, esquina Calle Francia, 3er. piso, Gascue, Santo Domingo, Distrito Nacional, R.D

[www.contraloria.gob.do](http://www.contraloria.gob.do)

---

**Solicitud de Entrenamiento**

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:** continuamos en el proceso de desarrollo y seguimiento de la herramienta de manera institucional.

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:**

**BSC 2019** Resultados Septiembre y Formulación Octubre-Diciembre



Nelson Alfonso Caffaro Sanchez

Para Rafael Antonio Tapia Paulino; Martina Gomez; Carlos Alberto Saladin Diaz; Yojani Joselyn Lopez Jimenez; Esther Charlot Moreta; Dinorah Sánchez; Lisandro Muñoz Jimenez; Niurka Beato; Maria Victoria Buznego Jimenez; y 126 usuarios más  
CC Solangie Del Pilar Carbonell Pérez; Wilhermina Gomez Gonzalez; Shirley Stephanie De La Cruz Hernández

Responder

Responder a todos

Reenviar

...

martes 1/10/2019 9:26 a.m.

Buenos Días Estimados,

Favor recordar el envío de las informaciones de **BSC 2019**, de sus respectivas áreas al correo [GP@dga.gov.do](mailto:GP@dga.gov.do), copiando a los correos de Solangie Carbonell y Eduardo Morales.

Las informaciones pendientes de envío son las siguientes:

- **BSC 2019** resultados de septiembre.
- **BSC 2019** formulación T4, trimestre octubre-diciembre.

Aprovechamos la ocasión para felicitar la Gerencia de Inteligencia Aduanera, que ya envió todas las informaciones pendientes, igual que todos los meses, a tiempo y correctamente!!!

Saludos Cordiales,



**Nelson Cáffaro**  
Analista Departamento de Gestión Estratégica  
Gerencia de Planificación y Análisis Económico  
Oficina: 809-547-7070 ext. 2380 IP  
E-mail: [n.caffaro@dga.gov.do](mailto:n.caffaro@dga.gov.do)  
[www.aduanas.gob.do](http://www.aduanas.gob.do)

**Correo de Solicitud de Avances de Herramienta de Control Cuadro de Mando**

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:**

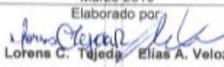
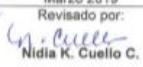
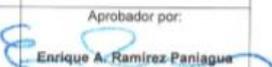
3.2.1. **Criterio 5** sobre la mejora de procesos, **Subcriterio 5.1;** que establece las pautas para identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando los grupos de interés.

• **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: Marzo 2019	Fecha de Revisión: Marzo 2019	Fecha de aprobación:
Elaborado por:  Lorens C. Tejeda, Elías A. Veloz	Revisado por:  Nidia K. Cuello C.	Aprobador por:  Enrique A. Ramírez 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, a la fecha del año en curso contamos con 59 procedimientos diseñados con los dueños de procesos correspondientes y aprobados por 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:**

DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS									
GERENCIA DE PROCESOS									
DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS									
DOCUMENTOS APROBADOS									
2018-2019									
PROCEDIMIENTO	ÁREA RESPONSABLE	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RESPONSABLE	PROXIMA REVISIÓN	WIKI	ESTATUS	
1 LICENCIAMIENTO DE CENTROS LOGÍSTICOS	GERENCIA DE PROCESOS	GER-CLO-002-PR	01	JULIO 2017	ELIAS Y MOISES	JULIO 2018	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
3 ETAPA PILOTO MANUAL DECLARACIÓN A RÉGIMEN DE CONSUMO DE MERCANCIAS BAJO RÉGIMEN DE DEPÓSITO LOGÍSTICOS	GERENCIA DE PROCESOS	GER-CLO-003-PR	01	AGOSTO 2017	ELIAS Y MOISES	AGOSTO 2018	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
4 PROCEDIMIENTO DESPACHO DE MERCANCIA DEL REGIMEN DE DEPÓSITO LOGÍSTICO AL REGIMEN DE REEXPORTACIÓN	GERENCIA DE PROCESOS	GER-CLO-004-PR	01	AGOSTO 2017	ELIAS Y MOISES	AGOSTO 2018	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
5 PROCEDIMIENTO DE SALIDA/TRASLADO DE MERCANCIAS DECLARADAS BAJO EL REGIMEN DE DEPÓSITOS LOGÍSTICOS DESDE LA ADMINISTRACIÓN ADUANERA HACIA UN CENTRO LOGÍSTICO A UN DEPÓSITO AUTORIZADO COMO OPERADOR CENTRO LOGÍSTICO	GERENCIA DE PROCESOS	GER-CLO-005-PR	01	AGOSTO 2017	ELIAS Y MOISES	AGOSTO 2018	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
6 DESPACHO DE MERCANCIA EN REGIMEN DE DEPÓSITO LOGÍSTICO, HACIA EMPRESA ZONA FRANCA	GERENCIA DE PROCESOS	GER-CLO-006-PR	01	AGOSTO 2017	ELIAS Y MOISES	AGOSTO 2018	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
7 ETAPA PILOTO MANUAL - TRASPASO DE PRODUCTOS TERMINADOS DESDE DE ZONA FRANCA A EMPRESA OPERADORA LOGÍSTICA	GERENCIA DE PROCESOS	GER-CLO-007-PR	01	SEPTIEMBRE 2017	ELIAS Y MOISES	SEPTIEMBRE 2018	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
8 CONTROL DE INVENTARIOS CENTROS LOGÍSTICOS Y EMPRESAS OPERADORAS LOGÍSTICAS (PRUEBA PILOTO MANUAL)	GERENCIA DE PROCESOS	GER-CLO-008-PR	01	SEPTIEMBRE 2017	ELIAS Y MOISES	SEPTIEMBRE 2018	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
9 ADJUDICACIÓN O TRASLADO DE LA CARGA DECLARADA BAJO EL RÉGIMEN DE DEPÓSITO LOGÍSTICO, DESDE LA ADMINISTRACIÓN ADUANERA HACIA UNA EMPRESA OPERADORA LOGÍSTICA	GERENCIA DE PROCESOS	GER-CLO-009-PR	01	SEPTIEMBRE 2017	ELIAS Y MOISES	SEPTIEMBRE 2018	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
10 DECLARACIÓN Y DESPACHO DE MERCANCIA DESDE EL DESDE UNA EMPRESA OPERADORA LOGÍSTICA	GERENCIA DE PROCESOS	GER-CLO-010-PR	01	SEPTIEMBRE 2018	ELIAS Y MOISES	SEPTIEMBRE 2019	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
11 PROCEDIMIENTO DE INGRESO Y SALIDA DEL PAÍS PARA PASAJEROS	GERENCIA DE SUPERVISIÓN	GER-SAA-001-PR	01	MARZO 2018	AGUSTIN DE LA ROSA	mar-19	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
12 PROCEDIMIENTO TRANSITOS INTERNACIONALES	SUBDIRECCIÓN OPERATIVA	SUB-OPE-003-PR	01	MARZO 2018	AGUSTIN DE LA ROSA	mar-19	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
13 PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y CONTROL DE COBROS	GERENCIA FINANCIERA	GER-FIN-002-PR	02	JULIO 2018	ELIAS Y MOISES	jul-19	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
14 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LOS GRANDES CONTRIBUYENTES	GERENCIA DE ATENCIÓN A LOS GRANDES CONTRIBUYENTES	GER-AGC-001-PR	01	JULIO 2018	JANNA CARRERAS	jul-19	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
15 PROCEDIMIENTO REGISTRO DE AUTENTICACIÓN PARA FIRMA DIGITAL	DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	SEC-FDI-001-PR	01	JULIO 2018	AGUSTIN DE LA ROSA	jul-19	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
16 PROCEDIMIENTO DESPACHO AUTORIZADO DE URGENCIA	DESPACHO DEL DIRECTOR	DES-DIR-001-PR	01	AGOSTO 2018	OSVALDO ESTEPAN	ago-19	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
17 PROCEDIMIENTO PARA CERTIFICACIÓN DE EXPORTADOR AUTORIZADO A EFECTOS DE ORIGEN	DEPARTAMENTO DE NORMAS DE ORIGEN	DEP-NOR-001-PR	01	SEPTIEMBRE 2018	BEATRIZ SOSA	sep-19	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
18 INVESTIGACIÓN ADUANERA	GERENCIA DE INTELIGENCIA ADUANERA	GER-INT-001-PR	01	SEPTIEMBRE 2018	ROSANNA	sep-19	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
19 ANÁLISIS DE RIESGO ADUANERO	GERENCIA DE INTELIGENCIA ADUANERA	GER-INT-002-PR	01	SEPTIEMBRE 2018	OSVALDO ESTEPAN	sep-19	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
20 OPERACIONES DE INTELIGENCIA ADUANERA	GERENCIA DE INTELIGENCIA ADUANERA	GER-INT-003-PR	01	SEPTIEMBRE 2018	MOISES CAVETANO	sep-19	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
21 PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO	DEPARTAMENTO DE CONTROL INTERNO	DIV-CIP-001-PR	01	OCTUBRE 2018	OSVALDO ESTEPAN	oct-19	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
22 PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA OPERATIVA	DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA OPERATIVA	DIV-AOP-001-PR	01	OCTUBRE 2018	BEATRIZ SOSA	oct-19	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
23 PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A CARGA CON PRECINTOS ELECTRÓNICOS	GERENCIA DE INTELIGENCIA ADUANERA	GER-ILT-004-PR	01	OCTUBRE 2018	OSVALDO ESTEPAN	oct-19	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	
24 PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	DEPARTAMENTO LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	DEP-AIP-001-PR	01	NOVIEMBRE 2018	AGUSTIN DE LA ROSA	nov-19	*	PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN	

**Herramienta de Control de Procedimientos Aprobados**

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

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](mailto:n.cuello@dga.gov.do)  
[www.aduanas.gob.do](http://www.aduanas.gob.do)

---

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.gov.do](mailto:n.cuello@dga.gov.do)>; Lorens Claudette Tejeda Ramirez <[l.tejeda@dga.gov.do](mailto:l.tejeda@dga.gov.do)>  
Asunto: RE: **Campaña**

De acuerdo,

Cordialmente,



**Eliás 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](mailto:E.Veloz@dga.gov.do)  
[www.aduanas.gob.do](http://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:** continuamos en el proceso de formulación de la carta compromiso institucional, la cual se encuentra en la 4ta fase agotando el proceso de formulación de encuestas de servicios.

**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:**

Tabla de Encuesta					
Núm.	Nombre del Servicio	Frecuencia del Servicio	Cantidad de personas a	Encuestas realizadas	Encuestas
1	Actuación sobre los Derechos de Propiedad Intelectual a Requerimiento del Titular	100.00	80.00	0	80.00
2	Exoneración de Impuestos y Gravámenes a Instituciones Religiosas	110.00	86.00	0	86.00
3	Exoneración de mercancías de uso exclusivo de Aerolíneas y Embarcaciones	107.00	84.00	0	84.00
4	Registro de Cédula de Identidad en SIGA	250.00	152.00	6	146.00
5	Registro de enlace del Agente Aduanal en el SIGA como Gestor de Desaduanización	490.00	216.00	48	168.00
6	Registro de Importador / Exportador	350.00	184.00	184	-
7	Registro de Pasaporte en SIGA	160.00	114.00	2	112.00
8	Renovación de Certificado de Autenticación (Firma digital)	85.00	70.00	0	70.00
9	Servicio Exportación General	15,040.00	375.00	2	373.00
10	Servicio Importación General	45,530.00	381.00	381	-
11	Solicitud de Certificado de Autenticación (Firma digital)	300.00	169.00	0	169.00
12	Solicitud de Prórroga de Admisión Temporal sin Transformación de Equipos y Mercancías	200.00	132.00	0	132.00
13	Solicitud de Prórroga de Admisión Temporal sin Transformación de Vehículos de Estudiantes (Diferentes Puertos)	110.00	86.00	0	86.00
			2,129.00	623	1,506.00

**Herramienta de Control de Encuestas de Servicio**

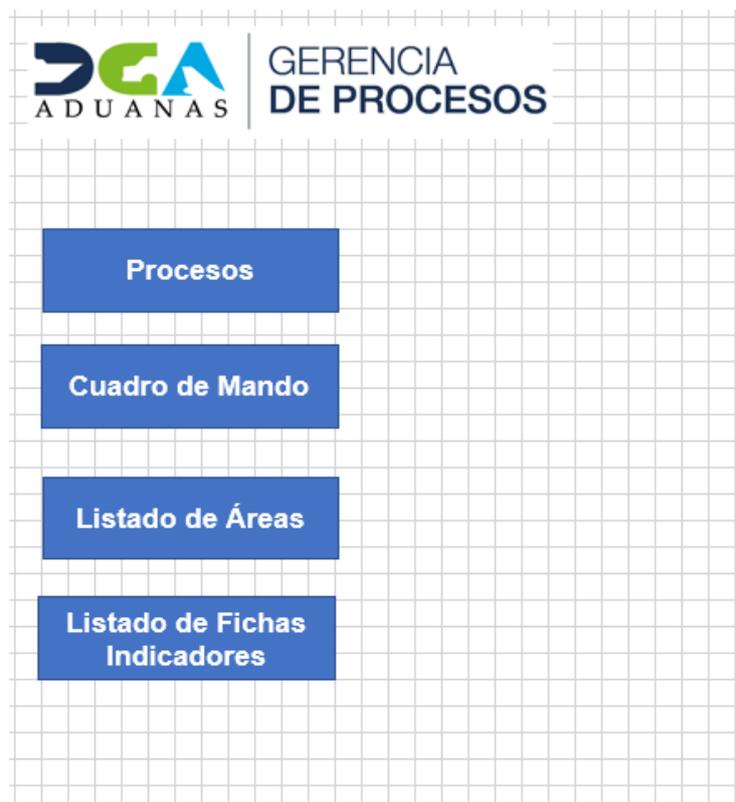
7. **Hallazgo según el autodiagnóstico:** no contamos con un sistema de gestión de calidad, que permita mejorar continuamente los procesos.

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		LIMITES			PROGRAMACIÓN MENSUAL												PROMEDIO ACUMULADO
NO.	NOMBRE DEL INDICADOR	META	TENDENCIA ESPERADA	MÁXIMO	MÍNIMO	UNIDAD DE MEDIDA	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	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. De todos modos, estamos enfocados a elaborar nuestra carta compromisos institucional, dicho proceso está en la 4ta fase con la formulación de encuestas a nuestros clientes externos.

## 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:**



**Evidencia Encuestas de Servicios**

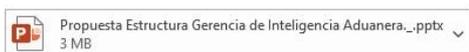
9. **Hallazgo según el autodiagnóstico:** la Estructura Organizativa no está revisada, ni aprobada por el MAP.

9.1. **Acción realizada:** continuamos en el proceso de reformulación de la estructura organizacional de la Dirección General de Aduanas con el seguimiento y asesoramiento del Ministerio de Administración Pública (MAP), dicho proyecto tendrá un reenfoque por recomendación de nuestra asesora del 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:**



[www.aduanas.gob.do](http://www.aduanas.gob.do)

De: Yojani Joselyn Lopez Jimenez  
Enviado el: lunes, 22 de julio de 2019 8:25 a. m.  
Para: carmen pujols <[carmen.pujols@map.gob.do](mailto:carmen.pujols@map.gob.do)>  
CC: Esther Charlot Moreta <[e.charlot@dga.gov.do](mailto:e.charlot@dga.gov.do)>  
Asunto: Análisis estructura DGA contra Diagnóstico 2016

Estimada, Doña Carmen

En adjunto el análisis de la estructura con los cambios que se han aplicado hasta el momento y los que aún no se ejecutan.

Por favor déjeme saber cuándo sería nuestra próxima reunión para revisarla y ver próximos pasos.

Gracias



Yojani J. López J.

Enc. Sección de Clasificación y Valoración de Puestos

Gerencia de Recursos Humanos.

Oficina: 809-547-7070 ext. 2419

E-mail: [yo.lopez@dga.gov.do](mailto:yo.lopez@dga.gov.do)

[www.aduanas.gob.do](http://www.aduanas.gob.do)

**Correo de 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 98% 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:**

**Sección de Clasificación y Valoración de Cargos**

**Descripciones de Puestos:** Resumen de puestos levantados

Levantados y validados	522
Levantados y pendientes a validar	51
Pendiente levantar	6
<b>TOTAL LEVANTADOS:</b>	<b>573</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>98%</b>
Total puestos en nomina	586
<b>Pendientes por levantar total</b>	<b>13</b>

**Evaluación del Desempeño**

Detalle de las acciones desarrolladas con el apoyo del Ministerios de Administración Pública (MAP).

- Personal entrenado hasta la fecha: 589
- Acuerdos realizados: 2,301

**Plan de Levantamiento y Formulación del Manual de Puestos**



