



Dirección General de Aduanas

Ier Informe de Seguimiento del Plan de Mejora CAF 2023

(Marco Común de Evaluación)

Introducción

Cumpliendo con los lineamientos del Ministerio de Administración Pública (MAP), la Dirección General de Aduanas emite el presente informe correspondiente al primer (1er) semestre del año 2023, conteniendo los avances obtenidos por la institución, ante la implementación del modelo de excelencia, Marco Común de Evaluación (CAF), por sus siglas en inglés “*Common Assessment Framework*”.

Los resultados descritos en este documento, se fundamentan en los hallazgos identificados en el autodiagnóstico CAF, realizado en el año 2023; el cual consta de nueve (9) criterios y de donde se establecieron diez (10) iniciativas, con el objetivo de subsanar los hallazgos identificados y a su vez, asegurar la mejora continua de la institución.

Avances Plan de Mejora CAF 2023

Iniciativa 1: Crear políticas que permitan establecer lineamientos a favor de los colaboradores en situación de discapacidad.

Criterio asociado: 3- Personas.

Subcriterio asociado: 3.3- Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar. **Numeral 8.**

Cumplimiento: 100%.

1. Hallazgos según autodiagnóstico: la DGA no presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.

2. Acciones realizadas: la DGA actualizó su política de asistencia diaria, en la que incluyó aspectos que tienen que ver con la flexibilidad que la institución les otorga a los colaboradores en situación de discapacidad, para tomar permisos, descansos, etc. Además, la institución ha adquirido herramientas tecnológicas con el objetivo de facilitar el trabajo que estos realizan y tomando en cuenta el tipo de discapacidad de manera individual.

En esa misma consonancia, la institución ajustó su política de subsidio de almuerzo, de forma tal que los colaboradores del grupo I no tengan que pagar por el almuerzo que se proporciona a nivel institucional.

3. Evidencias:

Tabla subsidio de almuerzo y operativos de salud realizados por la institución

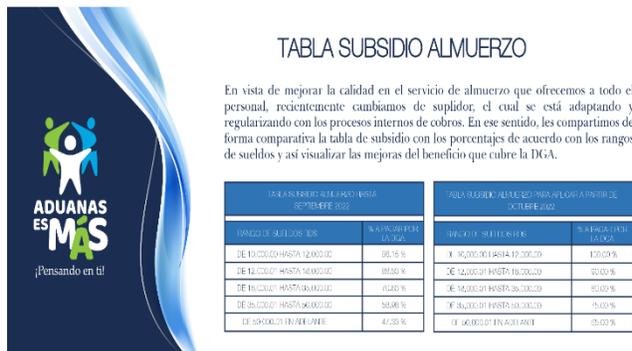


TABLA SUBSIDIO ALMUERZO

En vista de mejorar la calidad en el servicio de almuerzo que ofrecemos a todo el personal, recientemente cambiamos de suplidor, el cual se está adaptando y regularizando con los procesos internos de cobros. En ese sentido, les compartimos de forma comparativa la tabla de subsidio con los porcentajes de acuerdo con los rangos de sueldos y así visualizar las mejoras del beneficio que cubre la DGA.

RANGO DE SUELDOS	% APLICABLE POR DGA	RANGO DE SUELDOS	% APLICABLE POR DGA
DE 10.000.000 HASTA 12.000.000	88,50 %	DE 10.000.000 HASTA 12.000.000	88,50 %
DE 12.000.000 HASTA 14.000.000	89,50 %	DE 12.000.000 HASTA 14.000.000	89,50 %
DE 14.000.000 HASTA 16.000.000	90,50 %	DE 14.000.000 HASTA 16.000.000	90,50 %
DE 16.000.000 HASTA 18.000.000	91,50 %	DE 16.000.000 HASTA 18.000.000	91,50 %
DE 18.000.000 HASTA 20.000.000	92,50 %	DE 18.000.000 HASTA 20.000.000	92,50 %



Operativo Pediatría

CUIDAMOS A LOS MÁS PEQUEÑOS DE ESTA GRAN FAMILIA.

Participa en nuestro operativo pediatría en el marco de la Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Viernes 21 de abril
en la sala principal (Antigua sala Higiene)

Sábado 22 de abril en el Club de Aduanas

Debes traer lo siguiente: • Cartel de seguridad • Cédula (para los familiares) • Cartel de seguro
Nota: máximo 3 familiares por colaborador(a) de la DGA.

Para más información escribanos al email segurosmedicos@aduanas.gob.do o llámanos a las extensiones: 3029, 3024, 3026



Operativo Ginecológico

MUJER, EXAMINARTE ES UN ACTO DE AMOR PROPIO

Participa de nuestro operativo ginecológico en el marco de la Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Viernes, 20 y viernes, 21 de abril
en la sala principal (Piso 2, Sala de Reuniones)

Sábado, 22 de abril en el Club de Aduanas.

Debes traer lo siguiente: • Cartel de seguridad • Cédula (para los familiares) • Cartel de seguro
Nota: máximo 3 familiares por colaborador(a) de la DGA.

Para más información escribanos al email segurosmedicos@aduanas.gob.do o llámanos a las extensiones: 3029, 3024, 3026



Operativo Cardio Breves

TE INVITAMOS A ESCUCHAR Y MONITOREAR LA MELODÍA DE TU CORAZÓN

Participa de nuestro operativo de cardiología en el marco de la Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Jueves, 20 y viernes, 21 de abril
en la sala principal (Piso 2, Sala de Reuniones)

Sábado, 22 de abril en el Club de Aduanas.

Debes traer lo siguiente: • Cartel de seguridad • Cédula (para los familiares) • Cartel de seguro
Nota: máximo 3 familiares por colaborador(a) de la DGA.

Para más información escribanos al email segurosmedicos@aduanas.gob.do o llámanos a las extensiones: 3029, 3024, 3026

Iniciativa 2: Medir sistemáticamente la rentabilidad costo-beneficio e impacto de las tecnologías de la DGA.

Criterio asociado: 4- Alianzas y recursos.

Subcriterio asociado: 4.5- Gestionar la tecnología. Numeral 2

Cumplimiento: 100%

- 1. **Hallazgos según autodiagnóstico:** La DGA no monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
- 2. **Acciones realizadas:** diseño de un formulario de justificación de los requerimientos tecnológicos, en el que se incluye el calculo de la rentabilidad de la adquisición de la tecnología.
- 3. **Evidencias:** Informe técnico de justificación de requerimientos.

<p>INFORME TECNICO (Nombre del requerimiento) (Departamento solicitante)</p>	<p>NECESIDAD Y REQUISITOS:</p> <p>OBJETIVO:</p> <p>JUSTIFICACION: <small>(Debe responder el por qué de la adquisición o renovación)</small></p> <p>ALCANCE Y BENEFICIO: <small>(Debe indicarse que áreas impacta y que beneficio obtienen)</small></p> <p>RETORNO DE INVERSIÓN (ROI): <small>(El retorno de la inversión en caso de ser algo mandatorio debe calcularse en base al costo de hacerlo a mano, es decir, el salario del personal que se necesitaría para realizar la labor por 3 años).</small></p> <table border="1"><thead><tr><th>Descripción del bien o servicio</th><th>\$ Monto de Inversión</th><th>\$ Beneficio Proyectado</th><th>% Retorno</th></tr></thead><tbody><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></tbody></table> <p>RESPONSABLES:</p> <p>1. Nombre/Apellido: Fecha: Cargo: Firma:</p> <p>2. Nombre/Apellido: Fecha: Cargo: Firma:</p>	Descripción del bien o servicio	\$ Monto de Inversión	\$ Beneficio Proyectado	% Retorno												
Descripción del bien o servicio	\$ Monto de Inversión	\$ Beneficio Proyectado	% Retorno														

Iniciativa 3: Medir sistemáticamente el costo de todos los servicios ofrecidos por la DGA

Criterio asociado: 6- Resultados orientados a ciudadanos/clientes.

Subcriterio asociado: 6.2- Mediciones de resultados. Numeral 2.8

Cumplimiento: 100%

1. **Hallazgos según autodiagnóstico:** la DGA no mide el costo de los servicios.
2. **Acciones realizadas:** la DGA definió el costo por cada servicios y evaluó si estos han variado en lo últimos tres años. Con esa información se creo una matriz de excel que la Gerencia Financiera alimentará según vaya variando el costo de un servicio.
3. **Evidencias:**

MATRIZ REGISTRO COSTOS DE LOS SERVICIOS				
Servicio	Costo	Cambio en el costo del servicio	Fecha de cambio	Medio de divulgación
Actuación sobre los Derechos de Propiedad Intelectual a Requerimiento del Titular	Gratis			
Actualización de datos	Gratis			
Aplicación del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo				
Para la nueva resolución	\$30,000.00			
Para la ampliación de resolución	\$10,000.00			
Aplicación Exención Pago de Impuestos Ley No.253-12	Gratis			
Aplicación Ley 103-13 de Incentivo a la Importación de Vehículos de Energía No Convencional.	Gratis			
Aplicación Ley 103-13 de Incentivos a la Importación de Vehículos de Energía No Convencional.	Gratis			
Autorización de Contingente OMC (Rectificación Técnica)	Gratis			
Autorización de Despacho de Sustancias y Mercancías Controladas	Gratis			
Cambio de Nombre o Razón Social	Gratis			
Cancelación de Carta de Garantía en el Régimen de Admisión Temporal con Perfeccionamiento de Activo	\$ 300.00			

Iniciativa 5: Medir sistemáticamente la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y grupal.

Criterio asociado: 7- Resultados orientados a las personas.

Subcriterio asociado: 7.2- Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales. **Numeral 2.4**

Cumplimiento: 100%

1. **Hallazgos según autodiagnóstico:** la DGA no mide la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.
2. **Acciones realizadas:** la DGA definió una política de reconocimiento individual y grupal, en la que toma en cuenta los resultados de las evaluaciones, los aportes a la mejora continua y a la ejecución de los proyectos institucionales, la vocación de servicio y el fortalecimiento de la cultura organizacional.

3. Evidencias:

1- Entrega de certificado al mérito a colaboradores de la DGA



Sanz Lovatón explicó que la institución se encuentra inmersa en un proceso de formación de una nueva generación de técnicos y profesionales del sector.

Santo Domingo.- La Dirección General de Aduanas (DGA), celebró este jueves el Día Internacional de la Aduana, comprometiéndose a "Acompañar a la nueva generación: promover el intercambio de conocimientos y fomentar el orgullo de la profesión aduanera", lema trazado por la Organización Mundial de Aduanas (OMA) para el 2023.

Cada año, la Secretaría de la OMA aprovecha esta oportunidad para proponer, a sus miembros, que trabajen sobre un tema que considera relevante para la comunidad aduanera y sus socios.

En el marco de esta celebración, la DGA reconoció a entidades públicas, privadas y a

colaboradores de la institución, con la entrega de un certificado al mérito, por parte de la OMA.

"La DGA, en la gestión del capital humano, ha implementado iniciativas que nos permiten el intercambio de experiencias y del conocimiento, con el personal de nuevo ingreso y los que ya formaban parte de la organización, lo que ha evitado en buena medida, la disrupción en la calidad del servicio y atención eficiente a las necesidades y requerimientos de los usuarios", destacó el director general de Aduanas, Eduardo Sanz Lovatón, por motivo de la ocasión.

Asimismo, resaltó que, actualmente, Aduanas se

Lucía Zorrilla

7

Iniciativa 6: Medir sistemáticamente la cantidad de dilemas éticos reportados y la efectividad del seguimiento

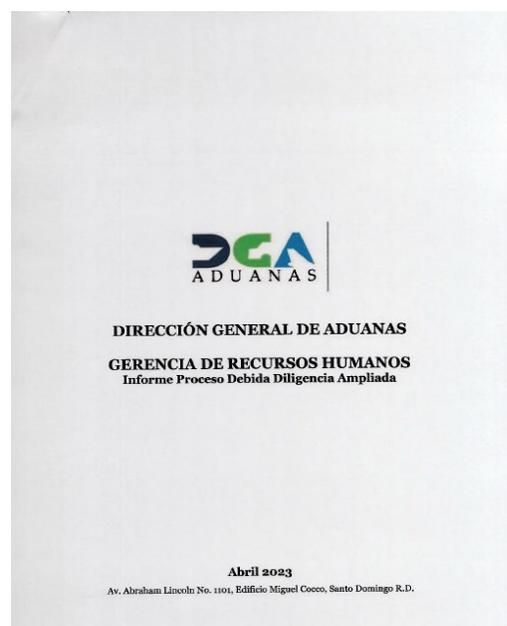
Criterio asociado: 7- Resultados orientados a las personas.

Subcriterio asociado: 7.2- Resultados generales en las personas. Numeral 1.3

Cumplimiento: 100%

1. **Hallazgos según autodiagnóstico:** la DGA no mide el número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de interés) reportados.
2. **Acciones realizadas:** La DGA formuló e implemento un procedimiento de Debida Diligencia Interna y una política de Gestión de Conflictos de Interés, mediante el cual se miden los dilemas éticos resultantes del proceso de validación y se gestionan los riesgos asociados a este.
3. **Evidencias:**

I- Procedimiento Debida Diligencia Interna y Política Gestión de Conflictos de Interés



Iniciativa 7: Medir los resultados de las evaluaciones comparativa.

Criterio asociado: 9- Resultados Clave de Rendimiento.

Subcriterio asociado: 9.1- Resultados externos: servicios o productos de valor público. Numeral 1.3

Cumplimiento: 100%

1. **Hallazgos según autodiagnóstico:** la DGA, no mide los resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
2. **Acciones realizadas:**
3. **Evidencias:** Matriz – Definición, seguimiento y control de los *benchmarking/learning*

MATRIZ DEFINICIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE BENCHMARKING/LEARNING							
Tipo de <i>benchmarking/learning</i> (interno/externo)	Objetivo del <i>benchmarking/learning</i>	Problemas a mejorar como resultado del <i>benchmarking/learning</i>	Criterios a comparar	Responsable del proceso de <i>benchmarking/learning</i>	Informaciones relevantes recopiladas	Mejoras implementadas como resultado del proceso de <i>benchmarking/learning</i>	Resultado de las mejoras implementadas como resultado del proceso de <i>benchmarking/learning</i>

	Control Asistencia de Reuniones	Código:	FOR-DCG-21
		Versión:	02
		Fecha:	08/01/2021
Nombre de la Reunión:	Benchmarking mejores practicas Sistema de Gestión Antisoborno y Cumplimiento Regulatorio con DGA		
Fecha de la Actividad:	23/05/2023	Hora:	09:00 a.m.
		Lugar:	Piso 8

Iniciativa 10: Medir la cantidad de reconocimientos otorgados a la DGA.

Criterio asociado: 9- Resultados Clave de Rendimiento.

Subcriterio asociado: 9.2-. Numeral 9.1

Cumplimiento: 100%

1. **Hallazgos según autodiagnóstico:** la DGA, no mide los resultados de reconocimientos, Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.
2. **Acciones realizadas:** creación de un registro de reconocimientos de la DGA.
3. **Evidencias:** Matriz – Registro de reconocimientos

REGISTRO DE RECONOCIMIENTOS

Fecha	Institución/persona	Razón
3/12/2021	Asociación Navieros	Importantes contribuciones al sector marítimo portuario.
12/7/2022	Unión Nacional de Empresarios (UNE)	Por los aportes al frente de la DGA, la modernización y facilitación del comercio.
13/9/2022	OGTIC	asumir con responsabilidad el reto de la implementación de las TIC en sus procesos y servicios, para beneficiar a los ciudadanos.
10/11/2022	MAP	Premio Nacional a la Calidad - Medalla de Plata
30/11/2022	AIRD Media	Labor de apoyo institucional al sector industrial
9/2/2023	Fundación Sanar una Nación	Por los aportes a la fundación que permiten que esta siga avanzando en su proposito de mejorar la salud y la nutrición de población más vulnerable.
18/5/2023	Grupo Regional OMA	Iniciativas a favor del desarrollo del comercio exterior y los aportes a la comunidad.



Seguimiento Avances Plan de Mejora Institucional CAF 2023

NÚM.	INICIATIVA	TAREAS	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
						0%	25%	50%	75%	100%		
1	Crear políticas que permitan establecer lineamientos a favor de los colaboradores en situación de discapacidad.	1. Establecer una política aplicada a los colaboradores desfavorecidos o en situación de discapacidad. 2. Implementar la política aplicada a los colaboradores desfavorecidos o en situación de discapacidad.	Gerencia de Recursos Humanos	Enero 2023	Junio 2023					X	Conocer la eficiencia de los programas de formación y desarrollo	Esta iniciativa aunque se planificó para trabajarla en enero 2023, fue iniciada en octubre 2022. A la fecha, la organización continúa definiendo actividades para los colaboradores en situación de discapacidad o vulnerabilidad.
2	Medir sistemáticamente la rentabilidad costo-beneficio e impacto de las tecnologías de la DGA.	1. Definir la unidad organizativa del área de TI que realizará el análisis. 2. Asignar las funciones de la evaluación a los recursos necesarios 3. Realizar un análisis de factibilidad de las tecnologías a adquirir y colocarlo en un informe. 4. Medir los resultados.	Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Enero 2023	Julio 2023					X	Conocer la percepción de los ciudadanos/clientes respecto a los servicios ofrecidos por la institución	

NÚM.	INICIATIVA	TAREAS	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
						0%	25%	50%	75%	100%		
3	Medir sistemáticamente el costo de todos los servicios ofrecidos por la DGA.	<p>1. Definir los servicios ofrecidos por la institución.</p> <p>2. Definir el costo de cada servicio.</p> <p>3. Medir periódicamente el cambio en los costos de los servicios.</p>	Gerencia Financiera/ Sección de Caja	Enero 2023	Julio 2023					X	Fortalecer la relación con los ciudadanos/ clientes	
4	Medir sistemáticamente las expectativas y necesidades de los grupos de interés.	<p>1. Identificar los principales grupos de interés de la institución.</p> <p>2. Realizar sesiones periódicas con los grupos de interés, para identificar sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Medir la cantidad de convocados que asistieron a la reunión para conocer sus expectativas y necesidades.</p> <p>5. Realizar reuniones de sensibilización con todo el personal.</p>	Gerencia de Planificación	Enero 2023	Julio 2023					X	<p>Conocer la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización.</p> <p>La Dirección General de Aduanas, en mayo 2022 había definido su procedimiento de Gestión de Interés, sin embargo no se había implementado.</p> <p>Por lo que como iniciativa se definió la medición de estas expectativas y necesidades y aunque se había planificado para enero 2023 en octubre 2022 se realizó una sesión con los grupos relevantes.</p> <p>Para este año, ya está planificado otra sesión que se realizará en el proceso de revisión del PEI.</p>	

NÚM.	INICIATIVA	TAREAS	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
						0%	25%	50%	75%	100%		
5	Medir sistemáticamente la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y grupal.	1. Establecer una política de reconocimiento grupal e individual 2. Implementar la política de reconocimiento grupal e individual. 3. Medir la cantidad de reconocimientos otorgados.	Gerencia de Recursos Humanos	Julio 2023	Diciembre 2023					X	Conocer la percepción de los colaboradores respecto a las actividades de mejora en la institución	
6	Medir sistemáticamente la cantidad de dilemas éticos reportados y la efectividad del seguimiento.	1. Establecer una política de gestión de dilemas éticos 2. Implementar la política de gestión de dilemas éticos.	Gerencia de Recursos Humanos	Julio 2023	Diciembre 2023					X	Conocer el nivel de motivación y compromiso de los colaboradores en la institución	Esta iniciativa aunque se planificó para trabajarla en julio 2023, fue iniciada en noviembre 2022 con la creación de los procesos asociados a estos. Durante el año 2023 se han emitido los informes correspondientes a la ejecución de los procesos creados.

NÚM.	INICIATIVA	TAREAS	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
						0%	25%	50%	75%	100%		
7	Medir los resultados de las evaluaciones comparativa.	1. Establecer un mecanismo para la recopilación de los <i>benchmarking</i> y <i>benchlearning</i> realizados en la institución. 2. Establecer un mecanismo para evaluar la implementación de las evaluaciones comparativas realizadas	Gerencia de Planificación	Julio 2023	Diciembre 2023					X	Conocer el nivel de comportamiento de las personas	
8	Medir sistemáticamente la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y grupal	1. Establecer un mecanismo para la recopilación de los <i>benchmarking</i> y <i>benchlearning</i> realizados en la institución.	Gerencia de Planificación	Julio 2023	Diciembre 2023					X	Conocer el nivel de motivación y compromiso de los colaboradores en la institución	
9	Medir la eficacia de las alianzas con otras instituciones	1. Establecer un procedimiento que norme el proceso de gestión de alianzas. 2. Implementar el proceso de gestión de alianzas. 3. Medir la cantidad de alianzas realizadas y a efectividad de estas.	Recursos Humanos/ Recursos tecnológicos/ Recursos Administrativos	Enero 2023	Julio 2023					X	Conocer el impacto de los resultados de las auditorias e inspecciones realizadas en la institución	Esta iniciativa aunque se planificó para trabajarla en enero 2023, fue iniciada en diciembre 2022 con la creación del procedimiento que norma el proceso. Durante el año 2023 se ha completado la matriz definida para los fines correspondientes y se han llevado los indicadores correspondientes.

NÚM.	INICIATIVA	TAREAS	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
						0%	25%	50%	75%	100%		
10	Medir la cantidad de reconocimientos otorgados a la DGA	<p>1. Establecer políticas que normen el proceso para el registro de las premiaciones otorgadas a la institución.</p> <p>2. Implementar las políticas definidas para el registro de las premiaciones.</p> <p>3. Medir la cantidad de premiaciones otorgadas a la institución.</p>	Gerencia de Recursos Humanos	Enero 2023	Julio 2023							