



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DGA
ADUANAS

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DCA
ADUANAS

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2024

PRESENTACIÓN	1
I. RESUMEN EJECUTIVO	3
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	6
2.1 Marco filosófico institucional	6
2.2 Base legal	7
2.3 Planificación estratégica institucional	12
III. RESULTADOS MISIONALES	14
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales	14
IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	27
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera	27
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos	38
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos	56
4.4 Desempeño de la Tecnología.....	66
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.	115
4.6 Desempeño del Área Comunicaciones	120
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	130
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio	130
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información	132
5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	132
5.4 Resultado mediciones del portal de transparencia	133
VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	134
VII. ANEXOS	136
a. Matriz de Principales Indicadores del Plan Operativo Anal (POA)	136
b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP).	143
c. Resumen del Plan de Compras.....	146
d. Matriz Logros Relevantes – Datos Cuantitativos.	148

PRESENTACIÓN

Memoria Institucional 2024

El año 2024 ha marcado un hito para la Dirección General de Aduanas (DGA), consolidándose como un periodo clave para el fortalecimiento del comercio exterior y la modernización de nuestra gestión. Este documento presenta las memorias institucionales del periodo, destacando los logros alcanzados y el impacto positivo de nuestras acciones en la economía de la República Dominicana. La DGA reafirma su compromiso con la eficiencia, la innovación y la transparencia, pilares esenciales que guían nuestra labor y nos posicionan como un referente en la región

Entre los logros más destacados de este año se encuentra la implementación del Programa Despacho en 24 Horas, que ha permitido reducir los tiempos de despacho de mercancías en un 59.21 %, beneficiando a miles de importadores, principalmente pequeñas y medianas empresas, y generando ahorros de RD\$1,500 millones. Asimismo, la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) ha continuado optimizando sus procesos, tramitando más de 400,000 permisos y conectando 44 entidades gubernamentales en un esfuerzo conjunto por facilitar el comercio.

En términos de recaudación, la DGA alcanzó RD\$254,687.08 millones, logrando un cumplimiento del 100.08 % de la meta reformulada, lo que refleja una gestión eficiente y resiliente frente a los desafíos globales. Además, lanzamos el innovador Dashboard de Comercio Exterior, una herramienta interactiva que permite visualizar y analizar las estadísticas de importaciones y exportaciones de los últimos años, mejorando la transparencia y



facilitando la toma de decisiones estratégicas.

En el ámbito de la inserción y la formación, hemos impulsado nuestro programa de pasantías inclusivas con la participación de estudiantes de diversas universidades, incluyendo personas con discapacidades, reafirmando nuestro compromiso con la equidad y el desarrollo profesional. También logramos avances en la certificación de Operadores Económicos Autorizados, promoviendo el comercio lícito y fortaleciendo la confianza de los actores del comercio exterior.

Estos resultados son el fruto del trabajo comprometido de todo el equipo de la DGA y del apoyo de nuestras alianzas estratégicas con el sector público y privado. Los invito a explorar este informe, que detalla cómo cada iniciativa implementada durante este año contribuye al desarrollo económico y social de la República Dominicana.

Eduardo Sanz Lovatón

Director general de Aduanas



I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2024

En 2024, la Dirección General de Aduanas (DGA) continuó consolidándose como un actor esencial en la modernización del comercio exterior y la gestión aduanera de la República Dominicana. Este año estuvo marcado por importantes avances que fortalecieron la recaudación, facilitaron el comercio y promovieron la eficiencia operativa, siempre en alineación con los estándares internacionales.

En términos de automatización y eficiencia operativa, la DGA implementó el *Dashboard* de Comercio Exterior, una herramienta que permite la visualización dinámica de estadísticas de importaciones, exportaciones y recaudaciones desde 2008. Esta plataforma optimiza la toma de decisiones estratégicas mediante análisis avanzados de tendencias comerciales.

Por otro lado, el programa Despacho en 24 Horas (D24H) mostró su impacto al continuar reduciendo el tiempo promedio de despacho en un 59.21 %, beneficiando a más de 8,000 importadores y procesando más de 75,000 contenedores, lo que generó ahorros estimados en RD\$1,500 millones. Además, se extendieron los horarios operativos en Correo Expreso y Carga Aérea en puntos estratégicos como los aeropuertos de AILA y Punta Cana, mejorando la distribución de mercancías y optimizando los tiempos de entrega.

En el ámbito de las exportaciones, el programa Exporta Más facilitó las operaciones de más de 541 empresas, alcanzando exportaciones superiores a los US\$19,340 millones hasta diciembre de 2024. Este programa

permitió la



eliminación del uso de papel en los trámites, contribuyendo a la modernización y agilización de los procesos comerciales clave.

La Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) tramitó más de 400,000 permisos, conectando a 44 entidades gubernamentales y beneficiando a más de 7,000 importadores y 1,000 exportadores, lo que fue reconocido con el Premio LATAM Digital 2024.

En términos de recaudación, la DGA alcanzó ingresos de RD\$254,687.08 millones hasta diciembre, cumpliendo el 100.08 % de la meta reformulada y experimentando un crecimiento del 13.23 % en comparación con el mismo periodo de 2023

En 2024, el Programa de Operador Económico Autorizado (OEA) certificó a 59 empresas, de las cuales 21 fueron bajo el esquema simplificado y 38 fueron renovaciones, alcanzando un total de 650 empresas certificadas. Además, bajo el programa Burocracia Cero, la DGA facilitó los trámites a través de su plataforma de servicios en línea, que ofrece 52 servicios automatizados y cuenta con más de 31,000 usuarios registrados.

En el ámbito social, la DGA promovió pasantías inclusivas, con la participación de 727 estudiantes, de los cuales 42 fueron contratados, incluyendo personas con discapacidades. Además, la DGA firmó tres acuerdos interinstitucionales para mejorar el intercambio de información y la calidad del servicio a la ciudadanía.

En cuanto al marco legal, se destaca la aprobación en segunda lectura de la Ley 30-24 sobre Centros Logísticos, impulsada por la DGA en colaboración con el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes. Esta ley establece un marco legal robusto para las operaciones logísticas en el país, con el objetivo de consolidar a la República Dominicana como un *hub* logístico de clase mundial. La ley regula los centros

logísticos y



las empresas operadoras logísticas, promoviendo la inversión extranjera y optimizando la conectividad nacional a través de la infraestructura portuaria, aeroportuaria y vial, lo que contribuye al desarrollo sostenible del sector.

Finalmente, la DGA recibió el Sello CAF +300 otorgado por el Ministerio de Administración Pública (MAP, reafirmando su compromiso con la modernización y eficiencia en la gestión aduanera. Estos logros fortalecen a la DGA como un pilar clave en el comercio internacional y el desarrollo económico de la República Dominicana, avanzando hacia la consolidación del país como un *hub* logístico regional de referencia.



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2004

2.1 Marco filosófico institucional

Propósito

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

a. Misión

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

b. Visión

Promover el desarrollo económico de forma eficiente e integradora.

c. Valores

- Bien común: todas las decisiones y acciones de nuestros colaboradores deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la institución y la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.
- Integridad: somos una institución que actúa con honestidad, atendiendo siempre a la verdad y haciendo lo correcto en cualquier momento y ante cualquier circunstancia.
- Imparcialidad: actuamos de manera objetiva, sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organizaciones, Sector Privado o personas físicas.



- **Transparencia:** garantizamos el acceso a la información pública relacionada con las operaciones de la institución, hacemos un uso responsable y óptimo de los recursos bajo nuestra responsabilidad, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su aplicación.
- **Rendición de cuentas:** asumimos plenamente ante la sociedad la responsabilidad de publicar los resultados de nuestras operaciones y la forma en cómo utilizamos los recursos asignados a la institución.
- **Igualdad y Respeto:** fomentamos el trato justo e igualitario entre nuestros asociados, proveedores, supervisores, colaboradores, contribuyentes y la sociedad en general.
- **Liderazgo:** la institución ha decidido convertirse en un agente de cambio, capaz de asumir las tendencias del entorno, al tiempo de promover principios y valores que fomenten el comportamiento ético.
- **Trabajo en equipo:** tenemos la capacidad de impulsar las capacidades de nuestros colaboradores.

2.2 Base legal

La Dirección General de Aduanas (DGA), bajo la gestión de Eduardo Sanz Lovatón, ha dado un paso histórico con la promulgación de la Ley de Aduanas 168-21, que sustituye una normativa con 68 años de antigüedad. Esta nueva legislación, promulgada el 9 de agosto de 2021 y en vigor desde el 14 del mismo mes, responde a los estándares internacionales y las exigencias de la actualidad, fortaleciendo la competitividad del país en el comercio global.

Como parte de su implementación, se ha elaborado el reglamento 755-22, que establece las disposiciones necesarias para la aplicación efectiva de _____ la ley. No



obstante, aún persisten aspectos que requieren ser automatizados y reglamentados, como la gestión de plazos y recargos. Estos elementos serán implementados progresivamente, previa comunicación con la comunidad comercial y con plazos prudentes para facilitar su cumplimiento.

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



Estructura organizativa

A continuación, se presenta un resumen de esta:

Principales funcionarios de la DGA	
Eduardo Sanz Lovatón Director General	
Lucia Ynes Zorrilla Rodríguez	Amada Mendez Guzman
Subdirector General	Gerente de Recursos Humanos
Julio Anulfo Pascual	Degnys de Leon
Subdirector Zonas Francas	Gerente de Comunicaciones
Gabino José Polanco	Raquel Elia Soriano Abreu
Subdirector Técnico	Gerente de Inteligencia Aduanera
Ángel Alberto Encarnación	Miguel Antonio Puente Leonor
Subdirector Operativo	Gerente Financiero
Francis Aurelio Almonte	Yessenia Elizabeth Rodriguez Estevez
Subdirector Administrativo y Financiero	Gerente Administrativa
Daniel Arturo Peña	Marinelle Mendoza
Subdirector Tecnología	Gerente de atención a Grandes Contribuyentes
Rainiero Luis Martin Olivo Bordas	Óscar Orlando D' Oleo Seiffe
Gerente de Fizcalización	Consultor Jurídico
Sumny Rojas De La Cruz	Rhadames Carlos Manuel Mateo Vargas
Gerente de Planificación	Auditor General Interno
Amaury Vélez	Denny Marquez
Gerente de Estudios Económicos	Gerente de Ventanilla Única de Comercio Exterior

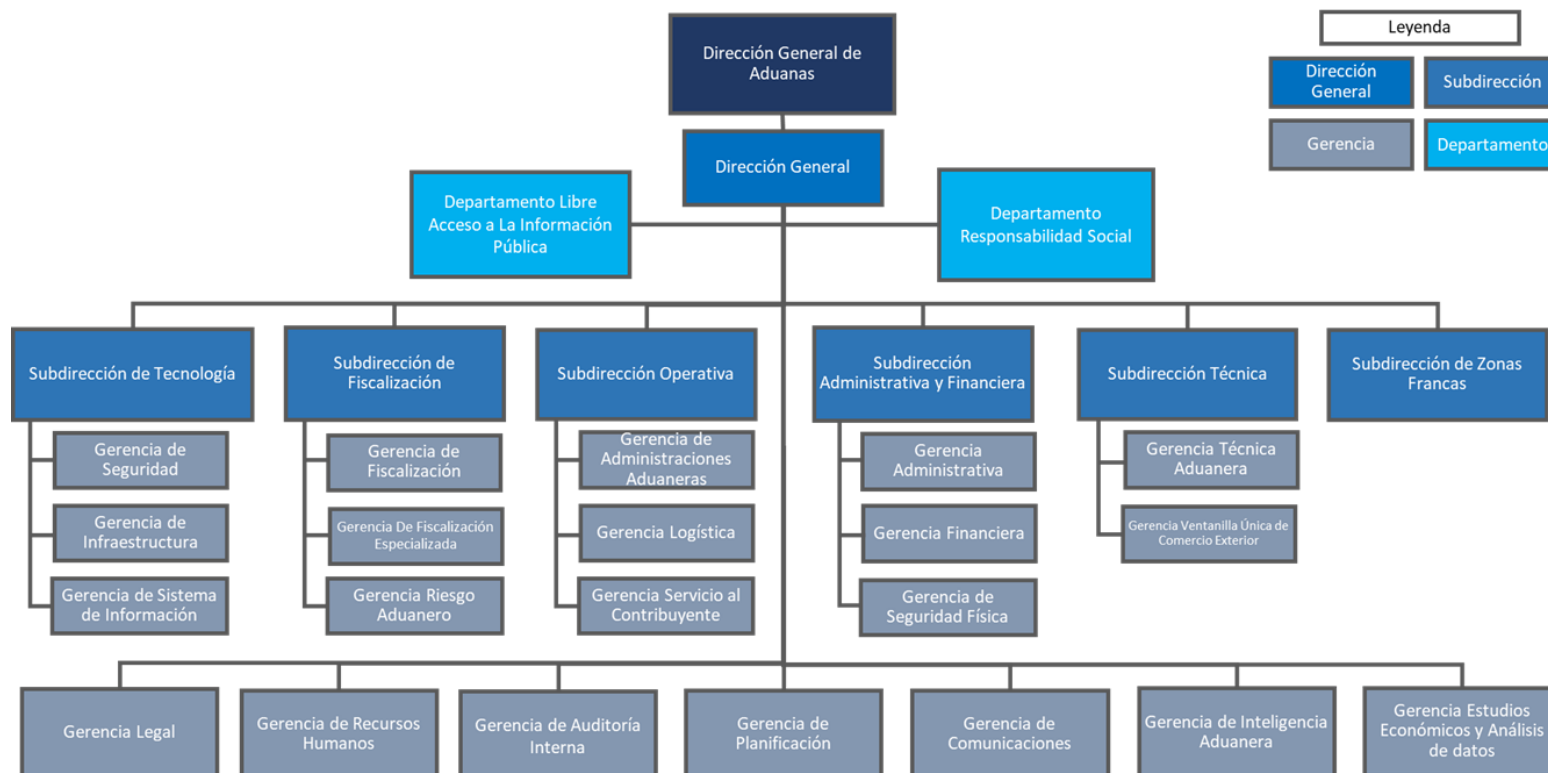


Las siguientes disposiciones legales que nos avalan:

- Ley núm. 226-06, literales d, e y h.
- Ley General de Aduanas 168-21. Capítulo IV, Artículo 18, Numeral 8.
- Decreto núm. 592-22. Reglamento Interno de Recursos Humanos de la Administración Tributaria, aprobación de la modificación de la estructura organizativa de la Dirección General de Aduanas (DGA).
- Decreto núm. 789-22. Reglamento Orgánico y Funcional de la Administración Tributaria.



Estructura Organizacional



2.3 Planificación estratégica institucional

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

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

Objetivo Estratégico 1: Facilitación y Control

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

Objetivos Específicos

1.1 Impulsar el desarrollo de la Rep. Dom. como hub logístico de la región.

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

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

Objetivo Estratégico 2: Institucionalidad y estandarización

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



Objetivos Específicos

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

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

2.3 Fortalecer el marco jurídico de la DGA.

2.4 Promover la igualdad de género y la diversidad en la Dirección General de Aduanas.

Objetivo Estratégico 3: Eficiencia e innovación

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

Objetivos Específicos

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

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



III. RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2024

3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales

Despacho en 24 Horas

La DGA con la implementación de este programa, ha despachado más de 75,000 contenedores en 24 horas o menos, impactando a más de 8,000 importadores y logrando así una disminución del tiempo de despacho de Aduanas a 2 días y 18 horas en promedio, lo que representa un 59.21% de mejora en el tiempo de gestión de la mercancía. Este programa ha tenido un amplio alcance en el sector importador del país, lo cual se muestra en que el 78.34% de los importadores que han despachado en 24 horas son empresas medianas y pequeñas. Además, la planificación de los importadores ha mejorado gracias a los trabajos en conjunto que hemos realizado, en la actualidad el 90.2 % de las declaraciones despachadas pertenecientes a los contenedores del programa se presentan de forma anticipada, esto les ha permitido ahorrar, aproximadamente, más de RD\$1,500 millones hasta la fecha, lo que es igual a un promedio de RD\$500 millones por año.

Como parte del programa se han realizado más de 700 mejoras tecnológicas que han permitido optimizar el proceso de despacho, siendo las más relevantes:



- Implementación de autoaprobaciones de los procesos de la carga, en el Sistema Integral de Gestión Aduanera (SIGA).
- Implementación del módulo de vigilancia de puerto.
- Notificación de resultado de aforo vía correo a los contribuyentes.
- Enlace de los documentos de embarque a las declaraciones anticipadas por el contribuyente.
- Mejora del cierre de las alertas de riesgo.

Uso de tecnologías no intrusivas – Máquinas Rayos X

La Dirección General de Aduanas (DGA) ha dado un paso significativo en 2024 al instalar tres nuevas máquinas de Rayos X en el puerto de Caucedo, sumando un total de seis escáneres en funcionamiento en el país. Además, se han implementado *bodyscans* y *bodycams* para reforzar la seguridad y eficiencia en las operaciones aduaneras.

El uso de tecnologías no intrusivas, como las máquinas de rayos X, ha mostrado un aumento significativo en las capacidades de inspección. En los puertos de Haina y Caucedo, la cantidad de contenedores inspeccionados ha pasado de 160 al día a una capacidad promedio de hasta 1,500 contenedores diarios. Esta mejora ha sido clave para optimizar el proceso de revisión y aumentar la eficiencia en las operaciones aduaneras.

Esto representa un gran avance en términos de seguridad y control de las importaciones, ya que el 96 % de los contenedores importados han sido sometidos a inspecciones mediante esta tecnología.

Estas medidas contribuyen a garantizar la integridad de la cadena de suministro y a detectar posibles riesgos o actividades ilícitas en el comercio internacional.



Bodyscans: Mejorando la Seguridad en los Aeropuertos Dominicanos

En julio de 2024, la DGA implementó en los aeropuertos de Las Américas (AILA), Punta Cana, Santiago y Puerto Plata la tecnología de escaneo corporal (*bodyscan*) como un nuevo método para prevenir actividades ilícitas como el contrabando de divisas, narcóticos y la evasión de impuestos de mercancía. Esta tecnología permitió un análisis detallado de los pasajeros sin la necesidad de contacto físico.

Este sistema no solo mejoró la eficacia de las inspecciones, sino que también redujo el tiempo de revisión para los pasajeros, brindando una experiencia más ágil y segura. Al integrar esta tecnología avanzada, el país reforzó su compromiso con el cumplimiento de estándares internacionales en materia de seguridad aeroportuaria, consolidándose como un líder en el Caribe en la implementación de herramientas innovadoras para el control de fronteras.

Cámaras Corporales: Nueva Herramienta para el Personal Operativo de la DGA

En el 2024, la DGA implementó cámaras corporales (*bodycams*) para el personal operativo en los puertos del país. Este proyecto comenzó con un plan piloto en HIT en el Puerto de Haina y se extendió a otros once puertos. Las *bodycams* permitieron registrar todas las acciones de los aforadores, reduciendo la discrecionalidad y facilitando las verificaciones de cargas mediante tecnología de reconocimiento facial y lectores de códigos QR.

Hasta la fecha, se han realizado más de 275 inspecciones con cámaras corporales, lo que ha mejorado la transparencia y eficiencia de las



inspecciones físicas, y ha aumentado la seguridad de los aforadores al proporcionar evidencia visual en caso de incidentes o disputas. Además, agilizó las operaciones comerciales, posicionando al país como un *hub* logístico regional.

Las *bodycams* contaron con alta resolución, duración de batería superior a 12 horas, resistencia al agua y golpes, y fueron diseñadas para ser llevadas en los chalecos de seguridad de los aforadores.

Ventanilla Única de Comercio Exterior

La Ventanilla Única de Comercio Exterior es una iniciativa diseñada para facilitar el comercio, agilizando los trámites necesarios para la importación y exportación de mercancías mediante la armonización de procesos y la incorporación de tecnologías de la información.

Actualmente, la VUCE ofrece 298 servicios de importación y exportación proporcionados por 44 instituciones gubernamentales, distribuidos entre SIGA y la aplicación de VUCE. Más de 7,000 usuarios están conectados y 191 servicios han sido simplificados dentro de la ventanilla.

Gracias a estas mejoras en los procesos, el tiempo de aprobación de permisos se ha reducido de seis (6) días y nueve (9) horas a un rango de veinticuatro (24) horas a cuarenta y ocho (48), disminuyendo los tiempos de espera y mejorando la eficiencia de la gestión. Además, recientemente se han incorporado nuevas funcionalidades en VUCE. Como resultado de estas mejoras, se han tramitado más de 400,000 permisos en 2024, lo cual tendrá un impacto significativo en la facilitación del comercio exterior.

Dentro de los logros de la VUCE, cabe resaltar que, en junio de 2024, la Dirección General de Aduanas y la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) fueron galardonadas en los premios LATAM Digital



2024, obteniendo el reconocimiento a la mejor solución en servicios públicos digitales

Operador Económico Autorizado (OEA)

La Dirección General de Aduanas ha continuado fortaleciendo el Programa Operador Económico Autorizado (OEA), consolidándose como un referente en la región. Este programa ha avanzado significativamente, demostrando el compromiso de la Aduana con la seguridad y eficiencia en la cadena de suministro. A continuación, presentamos los resultados más destacados del programa OEA durante este período:

- En 2024, el Programa de Operador Económico Autorizado (OEA) certificó a un total de 59 empresas, lo que contribuye al crecimiento global del programa. Con este nuevo total, el programa ha superado las 650 empresas certificadas, de las cuales 415 han obtenido la acreditación como OEA Internacional y 241 bajo el esquema OEA Simplificado.
- En esta gestión, se han certificado 353 nuevas empresas, lo que demuestra el compromiso con la facilitación y control que tiene la aduana dominicana.
- Para el 2024, se realizaron 10 talleres de sensibilización para el OEA-Simplificado, dirigidos a fortalecer la comprensión y aplicación del programa. Y se llevaron a cabo 2 talleres específicos para el lanzamiento de los nuevos requisitos del programa, con la participación de 180 empresas y 450 personas.
- Podemos destacar que a través de los talleres llevados a cabo este año, hemos alcanzado a más de 400 personas y más de 200 empresas.

Exporta

Más (+)



La Dirección General de Aduanas lanzó el programa “Exporta Más”, mediante el cual los exportadores del país pudieron realizar exportaciones de forma digital, eliminando la necesidad de documentos en papel. Esto resultó en un ahorro significativo de tiempo, una reducción sustancial en los costos asociados al proceso de exportación y mayor competitividad frente a las demás naciones de la región. Los resultados obtenidos a diciembre de 2024 fueron los siguientes:

- En 2024, el programa Exporta Más registró un total de 291 nuevas empresas, alcanzando la suma 541 empresas registradas.
- Más de \$19,882,286.63 millones exportados.
- Las empresas registradas representaron un 42.03 % del total de exportaciones del país.
- Más de 220,000 contenedores exportados (algunas exportaciones no tuvieron contenedor por tratarse de cargas sueltas).
- Más de 200,000 exportaciones realizadas dentro del programa.
- Inspección física sin papeles.
- Se realizaron 5 talleres “Exporta +” para exportadores y no exportadores.

Asimismo, la Dirección General de Aduanas (DGA) recibió el Premio a la Excelencia Exportadora en la categoría Servicios al Sector Exportador durante la trigésima octava edición de los premios en 2024. Este reconocimiento fue otorgado por la Asociación Dominicana de Exportadores (ADOEXPO), destacando la labor de la DGA en el apoyo al sector exportador.

Dashboard de Comercio Exterior de la DGA.



En 2024, la Dirección General de Aduanas (DGA) implementó una herramienta visual innovadora que proporcionará una representación gráfica y dinámica de las estadísticas de importaciones y exportaciones de la República Dominicana. Esta herramienta abarca los últimos cinco años y permitirá la descarga de datos de hasta diez años de antigüedad a través de la página web de la DGA.

El objetivo de esta herramienta es optimizar el análisis y la visualización de datos, permitiendo a los usuarios monitorear eficazmente las tendencias del comercio exterior y facilitar la toma de decisiones estratégicas basadas en información precisa y actualizada.

El *dashboard* cuenta con estadísticas de importaciones y exportaciones, así como con un apartado de estadísticas de recaudaciones por tipo de impuesto desde 2008 en adelante. Además, incluye una pantalla interactiva con filtros aplicables a las estadísticas, permitiendo seleccionar variables de interés como año, trimestre, mes, regímenes, partidas arancelarias, país de origen o destino, y administración.

Plataforma de Servicio en Línea y Aplicación de la DGA

En apoyo al programa presidencial “Burocracia Cero” creado mediante el decreto número 640-20, se implementó la Plataforma de Servicios de la DGA. Este portal permite a los usuarios visualizar y solicitar servicios con un solo clic, así como realizar pagos de manera eficiente.

A diciembre de 2024, esta plataforma cuenta con 76 servicios automatizados transaccionales, más de 31 mil usuarios registrados, y desde su implementación ha gestionado más de 45 mil solicitudes.



Estas herramientas digitales son fundamentales para agilizar y simplificar los procedimientos relacionados con la aduana y la importación/exportación de mercancías.

Certificación de Excelencia: Sello CAF +300

En el año 2024 obtuvimos el reconocimiento CAF más 300 donde se evidencia nuestro compromiso con la mejora continua, este hito importante nos hizo merecedores de un reconocimiento entregado de la mano del ministro del Administración Pública Lic. Darío Castillo Lugo en un magno evento donde se resaltó el desempeño de la DGA y el fiel compromiso de brindar un servicio de excelencia.

Gabinete de Desarrollo Logístico

En el marco del Gabinete de Desarrollo Logístico de la República Dominicana, la Dirección General de Aduanas (DGA), junto al Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES (MICM) y demás instituciones públicas, ha liderado la presentación de mesas de trabajo al sector privado. Estas mesas, orientadas a educación, comercialización, exportación, estadística, operaciones, seguridad y marco regulatorio, son parte de una estrategia integral para posicionar al país como un referente de eficiencia y competitividad logística. Esta propuesta promueve la colaboración público-privada y el logro de metas sustentables, consolidando la visión del presidente Luis Abinader de convertir a la República Dominicana en un *hub* logístico líder en la región.

***Summit* de logística de República Dominicana**

El *Summit* de logística de República Dominicana 2024, organizado por la Dirección General de Aduanas y el Comité Nacional de Facilitación Comercio, tuvo enfocado en el fortalecimiento de la República Dominicana como *hub* logístico. En el evento se discutieron



temas clave

como la conectividad de la cadena de suministro, sostenibilidad e inteligencia artificial aplicada a los negocios. También se presentó el proyecto de ley sobre los Centros Logísticos, que busca mejorar la competitividad del país.

Se realizaron visitas a zonas logísticas como Haina y Caucedo, y se ofreció un seminario sobre los retos del sector. El evento culminó anunciando su segunda edición en 2025.

Resultados Recaudatorios

A diciembre 2024, la DGA ha recaudado RD\$254,687.08 millones, presentando un cumplimiento de un 100.08 % de la meta reformulada de ingresos estipulada en el presupuesto del Estado para el citado período, lo que equivale a un superávit de RD\$213.96 millones. Por otro lado, los ingresos acumulados de la DGA mostraron un crecimiento de RD\$29,749.21 millones, es decir, 13.23 % por encima de lo recaudado a esta fecha en el 2023.

Estos meses del año 2024, la Dirección General de Aduanas (DGA), ha demostrado una notable resiliencia en la recaudación de tributos aplicados al comercio mundial, logrando hacer frente a los diversos choques que se presentan a nivel mundial, como las tensiones geopolíticas y económicas, conflictos armados y desastres naturales.

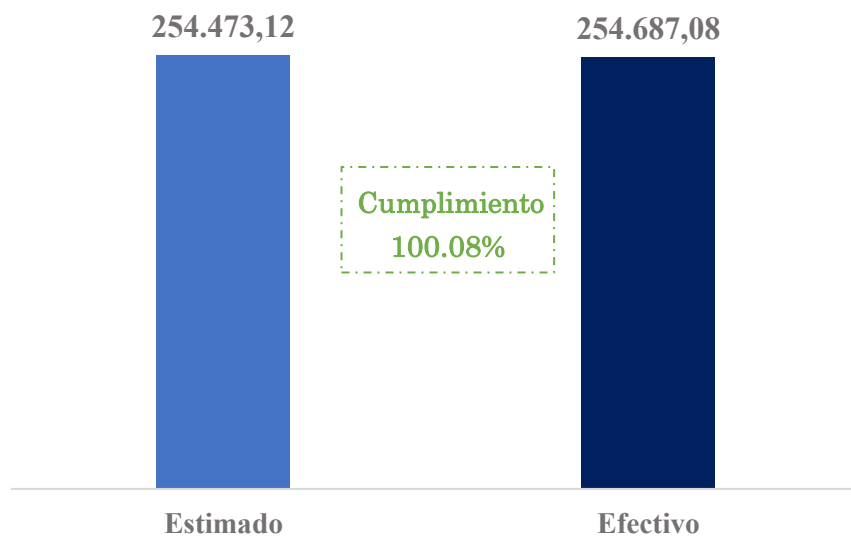
Además, estos logros son resultado de la maduración de los proyectos e iniciativas que la Dirección General de Aduanas ha implementado desde el primer día, así como el robusto desempeño de la Economía nacional, futo de políticas y acciones precisas y oportunas. Este éxito no solo refleja la capacidad de adaptación y eficiencia de la DGA, sino también el compromiso con el desarrollo económico y la prosperidad de la República Dominicana.



Recaudaciones DGA vs estimación del presupuesto general del Estado

Enero – diciembre 2024

Valores en RD\$ millones



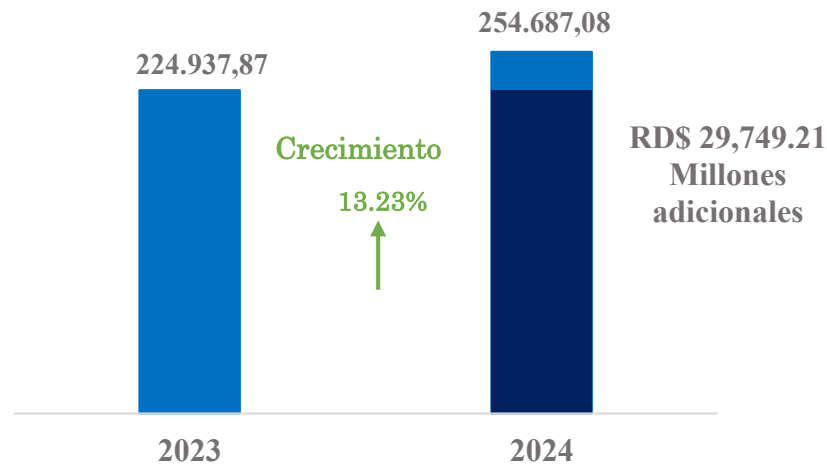
Fuente: Dirección General de Aduanas, DGA. Datos preliminares sujetos a rectificación.

Recaudaciones de la Dirección General de Aduanas

Enero – diciembre 2024 vs 2023



Valores en RD\$ millones

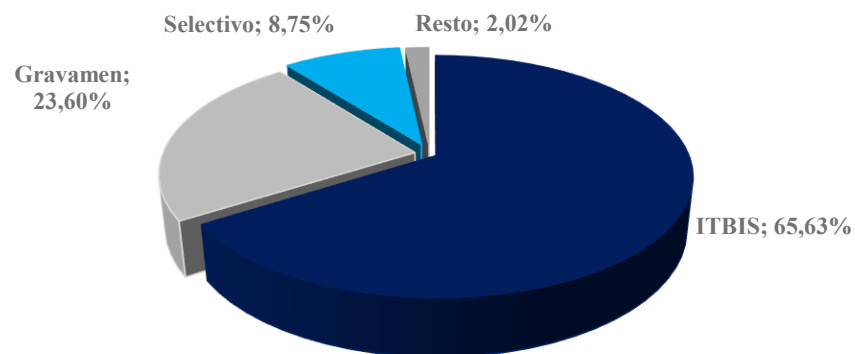


Fuente: Dirección General de Aduanas, DGA. Datos preliminares sujetos a rectificación.

Del total recaudado este 2024, el 65.63 % corresponde al ITBIS; el 23.60 % al gravamen; el 8.72 % a los selectivos y el restante 2.02 % a otros conceptos.

Recaudaciones según concepto

Enero – diciembre 2024; porcentaje



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

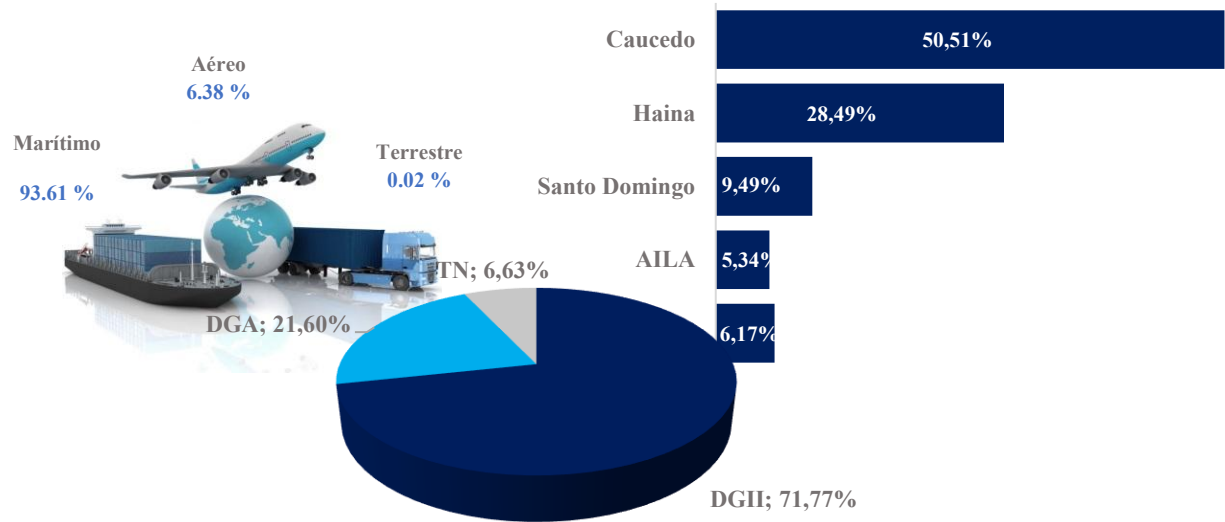
Observando los tipos de administraciones por donde se recolectan los tributos de la DGA, el 93.61 % de los ingresos provienen de las



administraciones marítimas; el 6.38 % de las aéreas y el restante 0.02 % de las terrestres. Por su parte, las administraciones de Caucedo, Haina, Santo Domingo y AILA concentran el 93.83 % del total recaudado

Recaudaciones por medio de transporte y administración

Enero – diciembre 2024; porcentaje



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

Para diciembre 2024, del total de ingresos fiscales del Estado, la DGA aportó el 21.60 %, la DGII el 71.77 % y el restante 6.63 % la Tesorería Nacional.

Ingresos fiscales por oficina recaudadora

Enero – diciembre 2024; porcentaje de los ingresos del Estado



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

Ilícitos enero-diciembre 2024

Dentro de los ilícitos incautados los que más destacan son: cigarrillos, con una cantidad decomisada de (56,872,358 unidades), mercancías infractoras de derechos marcarios (755,185 unidades), monto determinado para fiscalización (RD\$ 4,788.27 millones) y municiones para el mismo periodo (588,316 unidades).

Tipo de Ilícito	Enero-diciembre 2024
Cigarrillos	56,872,358 unidades
Contrabando municiones y armas	588,316 municiones y 71 armas
Retención de mercancías infractoras de derechos marcarios (Propiedad Intelectual)	755,185 unidades
Retenciones US\$ sin declarar	US\$ 679,451.431.00
Monto determinado en fiscalización	RD\$ 4,788.27 millones
Comiso y destrucción de bebidas alcohólicas	20,848 unidades
Vehículos	115

Fuente: Dirección General de Aduanas, DGA. Datos preliminares al 31 de diciembre de 2024, sujetos a rectificación



IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2024

4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

Índice de Gestión Presupuestaria (IPG)

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

Programa 01
No genera productos
Programa 11



El programa de servicios de administración aduanera consiste en la gestión y administración general de los servicios de despacho de importación y exportación, además de controlar y satisfacer las necesidades de los contribuyentes, contribuyendo para que el proceso de desaduanización de mercancía se realice de una manera expedita, teniendo como fundamento las mejores prácticas internacionales en materia aduanera y garantizando la seguridad nacional mediante el cumplimiento de la normativa correspondiente, teniendo como meta, aumentar las recaudaciones por declaraciones de personas físicas o jurídicas en un 10 % para el 2024. A la fecha por los servicios de desaduanización que reciben los contribuyentes, hemos logrado un 100 % de la meta establecida, gracias al incremento en la cantidad de declaraciones de importación y exportación desaduanizadas motivado por el aumento de la actividad económica.

Programa 12

El Programa de Inspección y Supervisión en las Zonas Francas, consiste en las evaluaciones previas y posterior de las empresas bajo el régimen suspensivo de Zonas Francas Comerciales con la finalidad de controlar y evaluar sus importaciones y exportaciones, teniendo como meta para 2023, Aumentar el control y supervisión de las zonas francas comerciales para controlar el aumento de certificaciones en un 5% para el 2024 el 2022. A la fecha por los servicios brindamos en este programa a las zonas francas, hemos logrado el 109 % de la meta establecida, debido al crecimiento del sector turístico.

Programa 13

En este programa se ofrecen los servicios y operaciones que necesitan evaluaciones técnicas profundas por parte de personal especializado, con la finalidad de otorgar certificaciones y/o



exoneraciones dependiendo el tipo de requerimiento que realice el contribuyente y la legalidad de los procedimientos aduanales. El propósito de los servicios y operaciones técnicas es aportar a la validación técnica correspondiente a los fines de asignar las certificaciones de operador económico autorizado y las exoneraciones, teniendo como meta efficientizar los servicios y operaciones técnicas ofrecidos a empresas y personas físicas que generan retorno e impacto social en un 10% para el 2024. A la fecha por los servicios brindamos en este programa, hemos logrado un 103 % y un 120 % de las metas, sobrepasando las metas establecidas, gracias al crecimiento del interés en la certificación OEA y los beneficios del Despacho 24 hora, así como el aumento de las exoneraciones otorgadas.

Programa 96

No genera productos.

Programa 98

No genera productos.

Programa 99

No genera productos.

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

Estado de cuentas por pagar proveedores

Las cuentas por pagar a proveedores al 31 de diciembre 2024 proyectado presentan un monto de **RD\$ 136,872,825.00.**

Cuentas por cobrar

Al 31 de diciembre 2024 proyectado, el área financiera se encuentra en fase de



estabilización del sistema financiero (Dynamics 365) el cual permitirá una gestión eficiente en el seguimiento y control de las cuentas por cobrar. Además, el mismo tendrá un módulo especializado de gestión y análisis de cobros con énfasis en la trazabilidad de la información.

Las cuentas por cobrar al 31 de diciembre 2024 ascienden a RD\$ **42,425,253,952.00.**

Obligaciones comerciales

Documentos por pagar a largo plazo, en este reglón presentamos las obligaciones comerciales que tiene la institución a largo plazo. Actualmente la institución posee una obligación comercial correspondiente a un proyecto de automatización que se realizó a través de un financiamiento *con Economic Development Corporation Fund* (EDCF) del *Eximbank* Corea, bajo el acuerdo del préstamo No. Dom. 01 del 21 de agosto del 2006, por un monto de US\$20,981,880. Los intereses y capital son pagaderos semestralmente. Por este concepto queda pendiente por pagar al 31 de diciembre 2024 proyectado el monto de **RD\$355,203,381.00.**

En el mes de febrero fue realizado un ajuste por un monto de RD\$179,306,511.74 debido a diferencia cambiaria acumulada y comisiones no registradas durante la vida del préstamo y con esto conciliado con el Ministerio de Hacienda, adicionalmente en ese mismo mes se realizó el registro considerando los gastos de comisiones bancarias por compra de divisas.



Transparencia Finanzas

Los avances en transparencia de las actividades financieras de la Dirección General de Aduanas han sido significativos, motivados por la entrega oportuna de las informaciones a los órganos rectores. En este año la institución se embarcó en la implementación del nuevo sistema financiero *Dynamics 365* mencionado anteriormente el cual permitirá la automatización de más de 2,500 transacciones diarias. Fruto de este esfuerzo de implementación y estabilización del sistema hemos obtenido una calificación de **81 puntos** en el sistema de análisis del cumplimiento de las normativas contables (SISACNOC) para periodo enero-junio 2024 correspondiente al semestral 2024. La evaluación del periodo enero-diciembre 2024 se estará recibiendo en el mes de marzo 2025.

Los resultados de las evaluaciones están agrupados conforme a la siguiente leyenda:

Leyenda Sistema de Alerta Rápida.

Semaforización	%	Calificación	Nivel de Cumplimiento
Verde	80-100	A	Alto (*)
Amarillo	60-79	B	Satisfactorio
Rojo	0-59	C	Insatisfactorio

Estadísticas Auditoría

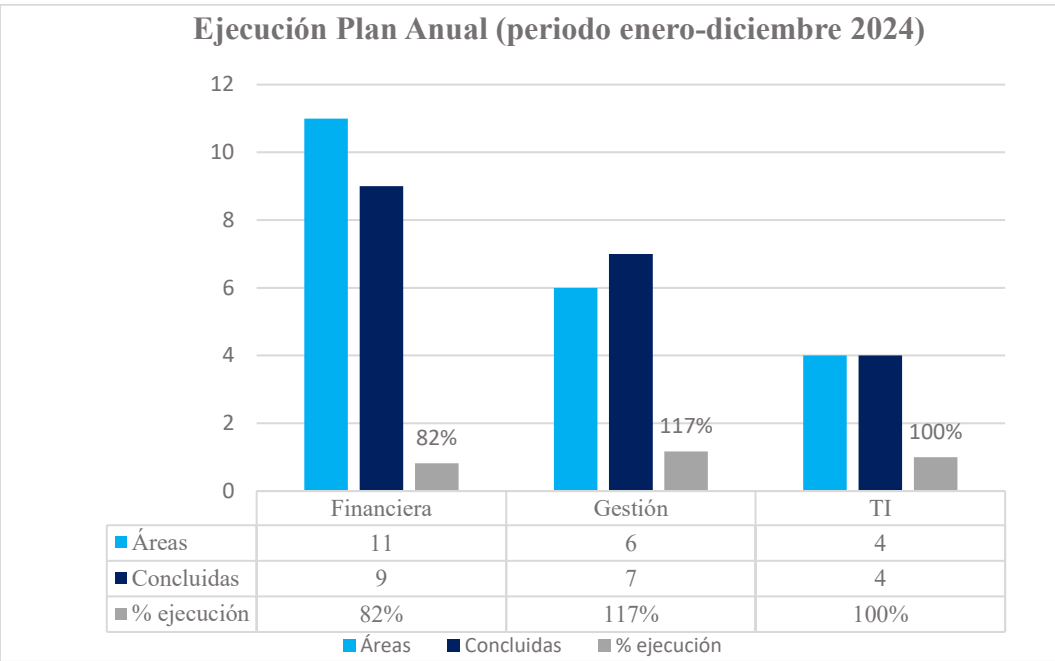
Presentamos el cumplimiento del plan anual en un **95%** correspondiente a la programación del periodo (enero – diciembre 2024), donde se concluyeron informes de auditorías conteniendo los objetivos, alcance y oportunidades de mejora de los procedimientos evaluados de las diferentes áreas, administraciones, pasos de frontera y aeropuertos del litoral nacional.



Detalle a continuación:

Ejecución Plan Anual (Periodo enero-diciembre 2024)		
Auditorías Planificadas	Concluidas	% Ejecución
21	20	95%

Fuente: Gerencia de Auditoría Interna



Fuente: Gerencia de Auditoría Interna

Auditorías Contingentes

En el marco del logro de los objetivos específicos y estratégicos del área, en el cumplimiento de los procesos de verificación, aforo, donaciones, inspecciones y acompañamiento a las diferentes áreas de la institución se recibieron 234 solicitudes de auditorías contingentes como se detalla a continuación:

Auditorías Contingentes			
Cumplimiento Plan Anual 2024			
Auditorías Contingentes	Concluidas	En proceso	% ejecución



234	234	0	100%
-----	-----	---	------

Fuente: Gerencia de Auditoría Interna

Control Interno

Durante el periodo enero – diciembre 2024, se han revisado desembolsos correspondientes a solicitudes de pagos, órdenes de compras, transferencias y otros, realizados por la institución con la finalidad de velar por la veracidad, exactitud, cumplimiento y aplicación efectiva de los controles contemplados en los procesos necesarios para autorizar, ordenar o expedir las órdenes de pago en cualquiera de sus modalidades, de acuerdo con las leyes, normas y resoluciones aplicables vigentes.

Categoría de Documento	Cantidad verificados
Solicitud De Pagos Orden De Compras y Contratos Ordinarios	1,182
Solicitudes De Pagos Servicios Básicos y Otros	4,749
Transferencias Bancarias	1,844
Autorizaciones de Pagos Cheques Emitidos	1,154
Total, verificados	10,291

Fuente: Gerencia de Auditoría Interna

Revisión de las inspecciones físicas en los depósitos fiscales y zonas primarias en las diferentes Administraciones.

Participamos en el aforo físico de las mercancías generando un aumento en las recaudaciones y garantizando un mayor control en los procesos, verificando **7,256** declaraciones de importación con incidencias, obteniendo aumento de impuestos a favor del Tesoro de la Nación, dentro de las malas prácticas identificadas, detectamos:

- Malas prácticas arancelarias.
- Incorrecta aplicación de acuerdos internacionales.

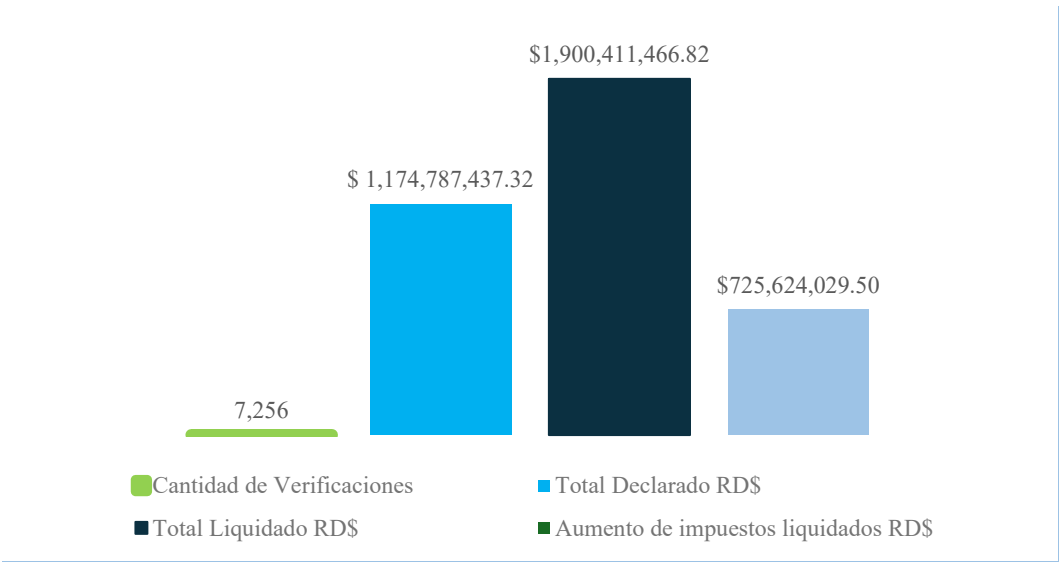


- Entre otros.

A continuación, detallamos en cantidad:

Período	Cantidad de Verificaciones	Total, Declarado RD\$	Total, Liquidado RD\$	Aumento de Impuestos liquidados RD \$
enero-diciembre 2024	7,256	1,174,787,437.32	1,900,411,466.82	725,624,029.50

Fuente: Gerencia de Auditoría Interna



Fuente: Gerencia de Auditoría Interna



Cumplimiento al Plan Anual de Auditoría para el periodo de enero-diciembre 2024.

Durante el periodo enero-diciembre, hemos realizado evaluaciones a los procedimientos en el proceso de despacho, aforo y cumplimiento de circulares en las diferentes administraciones, comunicando debilidades, opiniones y recomendaciones a las diferentes áreas de la institución, las cuales detallamos a continuación:

Periodo 2024	Auditorías Planificadas	Auditorías Concluidas	Auditorías Pendientes	% Cumplimiento a la Fecha
Enero-Diciembre	89	81	91%	89

Fuente: Gerencia de Auditoría Interna

Auditorías Contingentes:

Realizamos Auditorías Contingentes y Opiniones a requerimiento de las diferentes áreas de la institución, comunicando debilidades, opiniones y recomendaciones, en tal sentido hemos emitidos informes, a las diferentes áreas, según detalles a continuación:

Periodo 2024	Auditorías Contingentes Concluidas/Opiniones Emitidas	Auditorías Contingentes en Proceso
Enero-diciembre	234	-

Fuente: Gerencia de Auditoría Interna

Apoyo a las diferentes áreas:

En el periodo enero-diciembre 2024, Auditoría Operativa realizó un total de 427 servicios externos a solicitud de las diferentes áreas de la institución:



- A la Subdirección de Zonas Francas, en verificaciones de contenedores, inventarios de mercancías para la destrucción e incineración de mercancías no aptas para el consumo.
- Al Departamento de Subasta, en el traslado de mercancías retenidas o en estado de abandono ubicadas en las diferentes Administraciones de Aduanas, entregas donaciones, verificación, despachos, inventarios de mercancías en los almacenes de subasta.
- Al Departamento de Correo Expreso en operativos en los diferentes Courier que operan en los depósitos de la Administración del Aeropuerto Internacional de las Américas JFPG-Carga.
- A la Gerencia Jurídica, en la realización de visitas de inspección a las solicitudes de registro de Dealer, licencia para operar como agente aduanal y licencia para operar como consolidador de carga.
- A la Gerencia Jurídica, en la destrucción e incineración de las mercancías no aptas para el consumo.
- Al Departamento de Propiedad Intelectual, en el traslado y verificación de mercancías desde la administración a los depósitos correspondientes.
- Al Departamento de Donaciones, en el proceso de entrega de donaciones a instituciones sin fines de lucro.
- Al Departamento de Almacenes y Depósitos, en levantamiento de mercancías en los diferentes sin fines de lucro.

Auditoría de Gestión / Financiera / TI



Durante el periodo enero-diciembre 2024 se realizaron 18 auditorías planificadas y 5 auditorías contingentes.

Áreas	Auditorias Planificadas	Concluidas	% Ejecución
Financiera	11	9	82 %
Gestión	6	7	100 %
TI	4	4	100 %
Total:	21	20	95 %

Fuente: Gerencia de Auditoría Interna

En función de la naturaleza de estas, objetivos, alcances definidos y procedimientos aplicados, identificamos 55 hallazgos relevantes, que fueron discutidos con las áreas auditadas.

Hallazgos correspondientes a informe de Auditorías realizadas a diferentes Departamentos, Procesos y Administraciones.

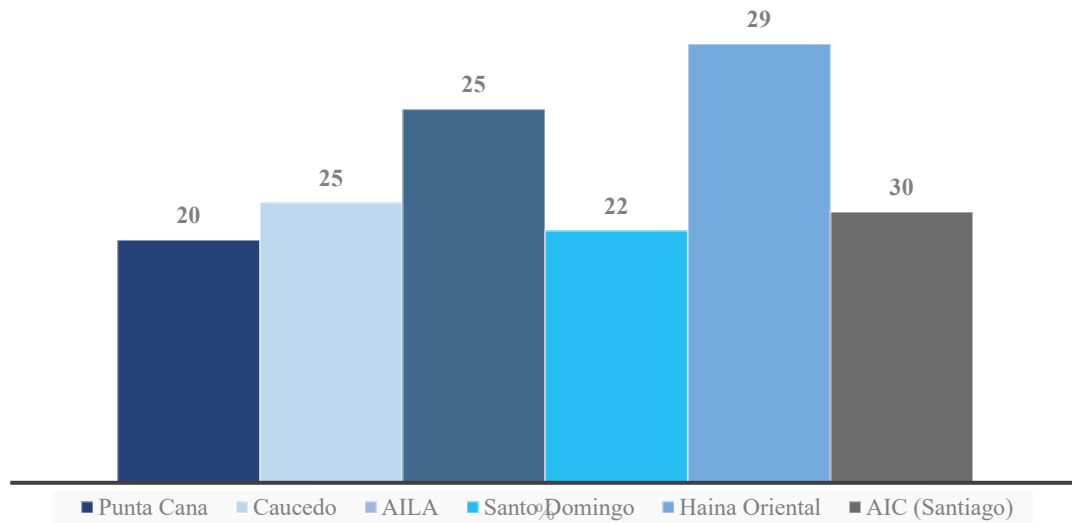
Realizamos unos 43 informes de los emitidos por la Gerencia de Auditoría Interna, de los cuales notificamos un total de **176** hallazgos relevantes observados.

A continuación, detallamos:

Hallazgos Relevantes enero-diciembre 2024	
Administración	Notificados
Punta Cana	20
Caucedo	25
AILA	25
Santo Domingo	22
Haina Oriental	29
AIC (Santiago)	30
Puerto Plata	25
Totales generales	176



Hallazgos Relevantes Notificados



Fuente: Gerencia de Auditoría Interna

4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Para la Dirección General de Aduanas (DGA), contar con un plan de capacitación es esencial para transmitir los objetivos estratégicos de la institución, asegurar conocimientos técnicos y fomentar el desarrollo de habilidades y aptitudes del personal. Esto impulsa la mejora continua del desempeño y contribuye al cumplimiento de las metas establecidas.

Entre enero y diciembre de 2024, hemos capacitado a 4,107 colaboradores, con una distribución de género del 57% mujeres y 43% hombres, provenientes de diversas dependencias y administraciones. Estas capacitaciones han desarrollado competencias técnicas y habilidades que mejoran el desempeño, así como competencias



blandas que fortalecen las actitudes para la toma de decisiones.

Los planes de capacitación ofrecen beneficios tanto para los colaboradores como para la institución, tales como:

- Reducción de la curva de aprendizaje e integración de nuevos empleados.
- Aumento de la capacidad de solución de problemas y toma de decisiones.
- Desarrollo de habilidades, actitudes y aptitudes.
- Mejora en el nivel de satisfacción de los empleados.
- Fortalecimiento de la cooperación entre áreas.
- Incremento de la productividad.
- Impacto positivo en el alcance de los objetivos de la institución.

Hemos logrado resultados significativos, alcanzando un 90% del cumplimiento del Plan de Capacitación sobre el avance esperado. Además, es importante destacar el nivel de satisfacción de los colaboradores, que se encuentra en un 95.38% de efectividad.

Avances de indicadores de desempeño de Capacitación

Indicador	% Cumplimiento
Cumplimiento del programa de capacitación	90%
# de empleados capacitados de acuerdo con el plan de capacitación	90%
% Efectividad / Satisfacción de las capacitaciones	95%

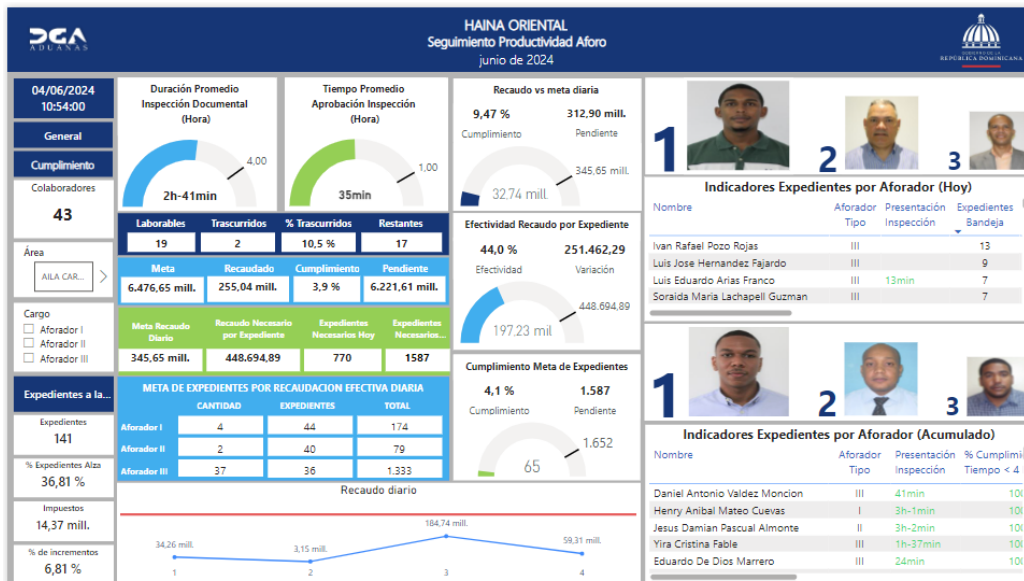


Dashboard de Desempeño Personal de Aforo

Comprometidos con apoyar el despacho de las mercancías en 24 horas o menos, hemos gestionado el desarrollo y la implementación de paneles de seguimiento y control (*dashboards*) automatizados para la medición exhaustiva del desempeño diario de los principales actores del proceso de desaduanización. Estos *dashboards* están colocados en las administraciones de Haina Oriental, Puerto Multimodal Caucedo, Santo Domingo y AILA, permitiéndoles a los colaboradores conocer su desempeño diario y los niveles de cumplimiento con las metas generales, así como, también, facilitar a los administradores la toma de decisiones oportunas en cuanto a la operatividad, para así lograr el cumplimiento de las metas recaudatorias y de los tiempos de despacho.

De las administraciones mencionadas que son evaluadas, de un total de 163 colaboradores conformados por aforadores, técnicos en aforo y técnicos en despacho, 114 colaboradores que representan un 70% del total evaluado están incluidos en el Programa de Evaluación de Productividad y Pago de Incentivos por Desempeño para el Personal de Aforo.





Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

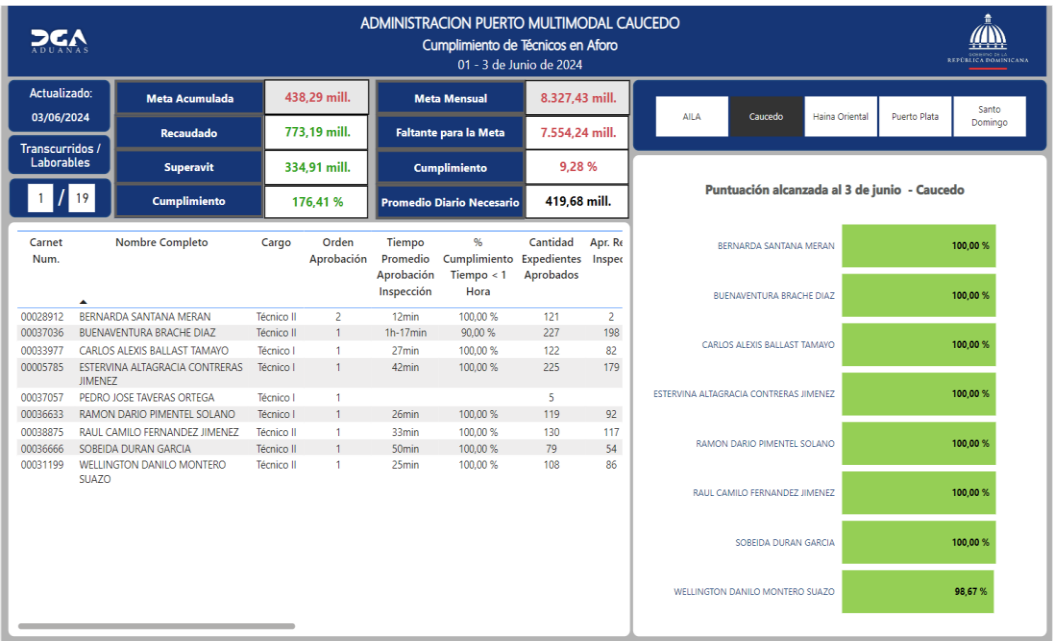
Dentro de las mejoras implementadas en el *dashboard* de aforo, se suman los reportes automatizados que muestran el resultado mensual del desempeño del personal de aforo, en el que obtienen una calificación dependiente de la medición de distintos indicadores (como la cantidad de expedientes trabajados, el cumplimiento de la meta de expedientes, la efectividad de recaudo, entre otros), estas mediciones facilitan la identificación de oportunidades de mejora, y la posterior implementación de estas.

Asimismo, a la pantalla de aforadores en el *dashboard* de Aforo fue agregado el top 3 de aforadores según su efectividad de recaudo, respectivamente al día actual, y al acumulado del mes; además, fue agregada una gráfica que muestra el recaudo diario del mes.

Con fines de continuar la automatización de los colaboradores Técnicos el seguimiento y control en la medición del personal, se ha continuado con la expansión de los paneles de control (*dashboard*) para los técnicos en aforo, en el que se presentan los indicadores de medición con sus respectivas calificaciones correspondientes al



desempeño de ese personal.



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

En el mes de diciembre, se completó e implementó el reporte automatizado que se entrega mensualmente a los técnicos de aforo. Este reporte permite a los técnicos conocer su productividad mensual, el puntaje obtenido en cada uno de los indicadores medidos y la calificación final del mes. Además, les proporciona un historial de su desempeño, lo que les permite proyectarse para mejorar en los meses siguientes.

El impacto del seguimiento, control y medición de este personal ha contribuido significativamente en la mejora de los tiempos internos de la institución en el proceso de aforo para el programa de Despacho en 24 Horas (D24H), así, como ha dado paso a la identificación e implementación de mejoras, como la Integración aforo de Importación y Zonas Francas en Haina Oriental, que impulsó la reducción de un 64% en el tiempo promedio de aforo de las declaraciones de Zonas Francas en la administración Haina Oriental, pasando de



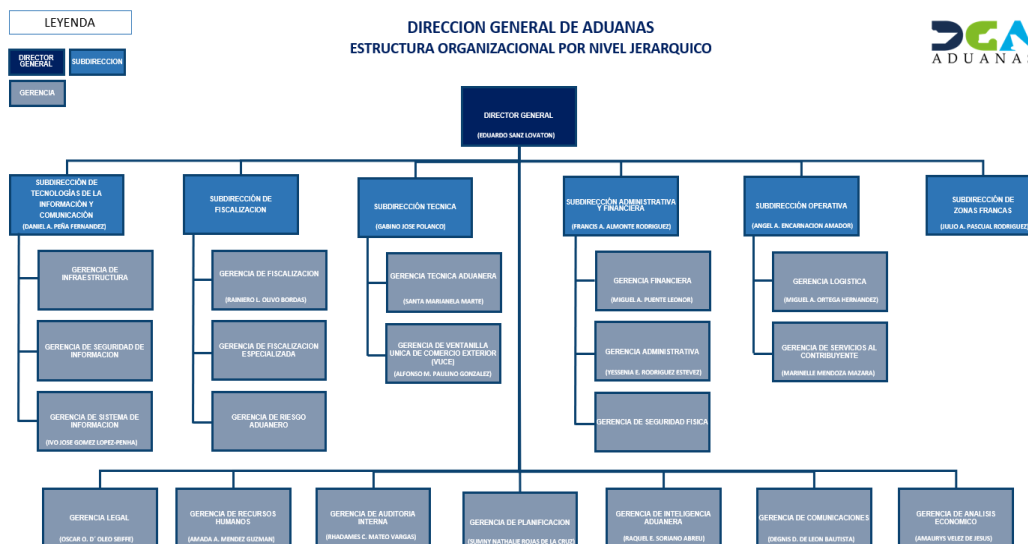
aproximadamente 12.5 horas a 4.5 horas, y la reducción de un 38% en el tiempo promedio total de la DGA con declaraciones de Zonas Francas, pasando de aproximadamente 31 horas a 19 horas.

Implementación Nueva Estructura DGA

La Dirección General de Aduanas (DGA) sigue avanzando en la implementación de su nueva estructura orgánica, formalmente aprobada mediante el Decreto Presidencial 789-22, que establece el "Reglamento Orgánico y Funcional de la Administración Pública". Este decreto asigna las funciones de los órganos hasta el tercer nivel estratégico-táctico, que incluye la Dirección General, Subdirecciones y Gerencias, según el artículo 148.

En 2024, se completó la definición de los niveles subsiguientes de la estructura, abarcando departamentos, divisiones y secciones, lo que permitió la implementación de las diferentes áreas de la nueva estructura organizacional de la DGA.

- Estructura organizativa por nivel jerárquico de la institución



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos



Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

En el ranking de puntuación del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), la Dirección General de Aduanas presenta un promedio general de un **67.71 % al 03/12/2024**.

Actualmente nos encontramos trabajando las recomendaciones presentadas por el Ministerio de Administración Pública para los indicadores de organización del trabajo y de Gestión de las compensaciones y beneficios.

Indicador	Indicador	Puntos
01.Gestión de la calidad y servicios	01.1 Autoevaluación CAF	100
	01.2 Plan de Mejora Modelo CAF	100
	01.3 Estandarización de Procesos	100
	01.4 Carta Compromiso	98
	01.5 Transparencia en las Informaciones de Servicios y funcionarios	100
	01.6 Monitoreo de la Calidad de los Servicios	100
	01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana	95
02.Organización de la función de recursos humanos	02.1 Nivel de Administración del Sistema de Carrera Administrativa.	30
03. Planificación de recursos humanos	03.1 Planificación de RR.HH.	60
04.Organización del trabajo	04.1 Estructura Organizativa	40
	04.2 Manual de Organización y Funciones	30



Indicador	Indicador	Puntos
	04.3 Manual de Cargos Elaborado	30
05.Gestión del empleo	05.1 Concursos Públicos	50
	05.2 Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)	0
06.Gestión de las compensaciones y beneficios	06.1 Escala Salarial Aprobada	30
07. Gestión del rendimiento	05.1 Gestión de Acuerdos de Desempeño	91
	07.3 Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias	93
08.Gestión del desarrollo	08.1 Plan de Capacitación	0
09.Gestión de las relaciones laborales y sociales	09.1 Asociación de Servidores Públicos	0
	09.2 Fortalecimiento de las Relaciones Laborales	100
	09.3 Institucionalización del Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos en el 100% del personal.	50
	09.4 Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública	75
	09.5 Encuesta de Clima Laboral	100

Fuente: SISMAP (03/12/2024)



Evaluación Desempeño Laboral

- Evaluación Desempeño Laboral

Colaboradores Evaluados por Grupo Ocupacional y Género			
Grupo Ocupacional	Hombres	Mujeres	Totales
I	526	102	628
II	258	285	543
III	774	372	1,146
IV	819	593	1,412
V	366	183	549
Total, general			4,278

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

El dinámico entorno de la Dirección General de Aduanas (DGA), la gestión eficaz del talento es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de la institución. Las evaluaciones de desempeño del personal tienen un papel crucial al proporcionar una visión integral de las fortalezas, áreas de mejora y potencial de crecimiento de los empleados. Por estas razones se realizan evaluaciones trimestralmente.

En este sentido, en el proceso evaluación de desempeño enero – diciembre 2024, fueron evaluados 4,278 colaboradores de un total de 4,295 hábiles, para un cumplimiento del 99.6 %.

Avances de las actividades de seguridad y salud en el trabajo

- Taller de Seguros de Riesgos Laborales

Este taller fue impartido por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), el "Taller de Seguros de Riesgos Laborales", representados por la Ing. Guillermina Fulcar Pérez, fue dirigido a todos los representantes de recursos humanos de las diferentes



administraciones y el personal médico, a fin de dar a conocer la funcionalidad y cobertura del seguro de riesgos laborales en los casos donde se haya materializado un incidente de origen laboral que haya afectado a los trabajadores afiliados al SDSS.

- Juramentación Subcomités Seguros de Riesgos Laborales

Con la finalidad de vigilar el cumplimiento legal, promover los lineamientos internos que favorecen el bienestar en el lugar de trabajo juramentamos los Subcomités de Seguridad y Salud en el Trabajo en las Administraciones de: Caucedo, Santo Domingo, Haina, AILA Carga, Muelle Puerto Plata y Puerto La Cana San Pedro de Macorís. Aeropuerto de Puerto Plata, Punta Cana, Samaná, Joaquín Balaguer y la Coordinadora Zona Franca Zona Norte.

- Entrega de uniformes a personal médico

Entrega uniformes al personal médico y enfermeras de la sede central y las diferentes administraciones.

- Jornadas interactivas

Durante el mes de febrero desarrollamos jornadas interactivas y participativas con el personal de Recursos Humanos que labora en las administraciones, para definir las mejoras al proceso de recepción de las licencias médicas.

- Jornada Donación de Sangre

Se realizaron dos Jornadas de Donación de Sangre: 3ra. Jornada los días 21 y 22 de febrero del año 2024 teniendo la participación de 109 colaboradores en la sede central de los cuales donaron 79 y en la Administración Haina Oriental 31 participantes, 11 donantes como resultado para un total de 90 pintas de sangre y registro en la base de



donantes de 213 colaboradores.



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

- Estadísticas de accidentes laborales y en trayecto

En ese orden medimos los siguientes indicadores para 5 accidentes laborales y 22 en trayectos:

Índices Generales De Accidentes Laborales			
Índice de frecuencia de accidente (IF)	Índice de severidad (ISE)	Índice de Siniestralidad (ISI)	Número de Accidentes Mortales
0.00	0.01	0.00	0.00

Índices Generales De Accidentes En Trayectos
--



Índice de frecuencia de accidente (IF)	Índice de severidad (ISE)	Índice de Siniestralidad (ISI)	Número de Accidentes Mortales
0.01	0.02	0.00	0.00

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

- Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo**

La Dirección General de Aduanas (DGA) llevó a cabo la Semana de la Seguridad y Salud en el trabajo del 8 al 12 de abril de 2024, bajo el Lema “Garantizar un trabajo Seguro y Saludable en un Clima Cambiante” ofreciendo a sus colaboradores una variedad de servicios médicos y charlas enfocadas de bienestar.

Resultados de la Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo

Como parte de la semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo, se extendió las jornadas médicas desde el 6 de mayo al 10 de mayo, para las Administraciones: Santo Domingo, Haina, Caucedo y AILA-Carga.

Estadísticas Semana Seguridad y Salud en el Trabajo					
del 8 al 12 de abril 2024					
Especialidades	Lunes 8	Martes 9	Miércoles 10	Jueves 11	Viernes 12
Oftalmología	44	41	27	16	29
Cardiología	11	24	7	17	9
Ginecología	7	5	6	3	4
Medicina general	7	6	20	13	15
Odontología	35	30	31	32	28
Perfil de Nutrición				53	64
Total	104	106	91	134	149
Total, General					584

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos



Charlas realizadas durante la Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo

- Charla sobre la Importancia de la Donación de Sangre:
- Charla de Atención Plena Basada en Fortalezas (Sede).
- Charla de Síndrome de Burnout (Sede).
- Charla sobre la Importancia de Donar Sangre (Puerto Santo Domingo).
- Charla sobre la Ergonomía (Puerto la Cana, San Pedro).
- Charla sobre la Sensibilización en Seguridad y Salud (Zona Franca Norte).

Simulacro Nacional

La Dirección General de Aduanas (DGA) se unió a la iniciativa del Centro Nacional de Emergencia (COE), para realizar el Simulacro Nacional de Evacuación por Terremoto, con el objetivo de sensibilizar a la población en el manejo ante estos eventos adversos.



El simulacro fue organizado en la DGA, por la Gerencia de Recursos Humanos y fue



realizado de manera simultánea en la sede central, Edificio Lope de Vega, y en las administraciones de: Caucedo, Haina, Santo Domingo, AILA, Aeropuerto del Cibao, Muelle Puerto Plata, Muelle San Pedro de Macorís, entre otras.

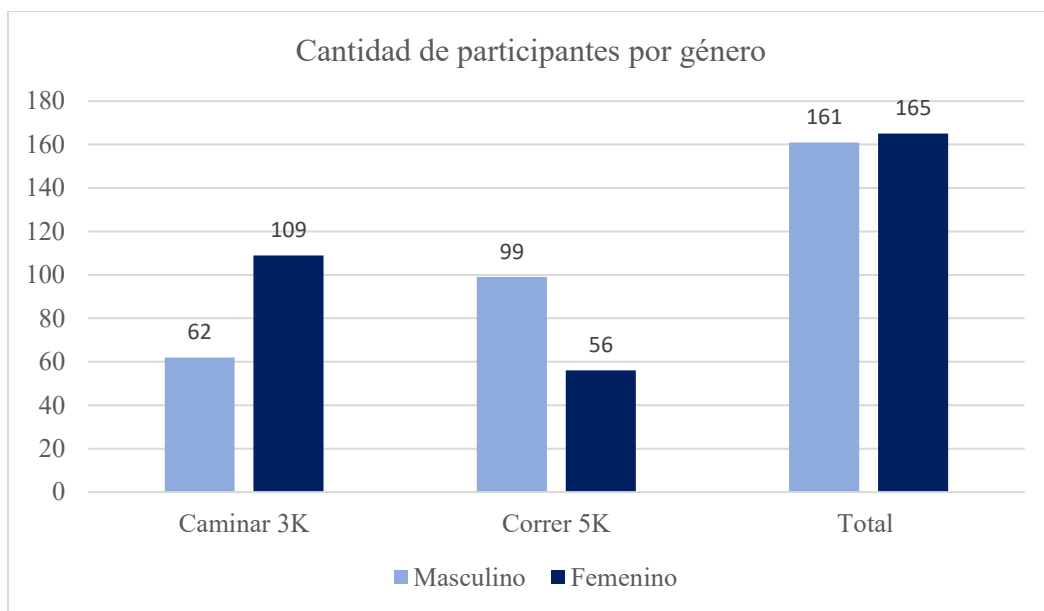
Competencia Interna DGA CONVIDA 5K

La actividad de integración DGA Convida 5K es una competencia interna por la familia y la salud. Esta campaña, celebrada en noviembre de 2024 para conmemorar el mes de la familia y la integración, buscó motivar a los colaboradores a llevar una vida más saludable. Los participantes pudieron elegir entre correr o caminar, según su condición física. La carrera, de 5 kilómetros, estuvo abierta a toda la familia aduanera y a todos los niveles de condición física.



Participantes por género Competencia CONVIDA 5K





Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Subsidio Estudiantil Hijos de Empleados

Al cierre del año escolar 2024, el beneficio estudiantil ha realizado aportes balanceando la carga económica que implican los gastos educativos para unos 1718 empleados. De manera directa en este periodo, 2364 estudiantes a nivel escolar, universitario y de educación especial, se han beneficiado con la cobertura parcial de un 100% con un tope hasta 50,000 pesos por cada hijo para gastos de matriculación y escolaridad.



Cantidad de Hombres y Mujeres por Grupo Ocupacional 2024

Grupo ocupacional/sexo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Oct	Nov	Dic
01-I - SERVICIOS GENERALES	705	701	697	702	699	683	660	667	661	659	659
Femenino	104	104	104	106	106	105	104	105	105	104	104
Femenino	271	274	275	276	277	272	285	287	288	290	290
Masculino	260	263	262	262	261	260	264	263	268	269	269
03-III - TECNICOS	1166	1167	1159	1164	1160	1155	1170	1171	1191	1188	1188
Femenino	378	379	378	383	382	378	388	388	403	402	402
Masculino	788	788	781	781	778	777	782	783	788	786	786
04-IV - PROFESIONALES	1513	1513	1510	1504	1503	1507	1760	1759	1759	1741	1741
Masculino	860	862	861	858	858	855	1061	1060	1062	1056	1056
05-V - DIRECCION Y SUPERVISION	574	571	566	564	564	560	286	286	286	285	285
Femenino	186	185	184	184	184	183	117	117	117	116	116
Masculino	388	386	382	380	380	377	169	169	169	169	169
Total	4489	4489	4469	4472	4464	4437	4425	4433	4453	4432	4432

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos



Programa de Pasantías DGA

Desde el inicio de esta iniciativa en febrero de 2021, la Dirección General de Aduanas (DGA) ha llevado a cabo un total de trece (13) promociones, con una duración promedio de 11 semanas y media cada una, abarcando 460 horas de formación práctica y teórica.

En el año 2024, el programa contó con 254 participantes, reflejando el crecimiento sostenido de esta iniciativa. Hasta la fecha, el total acumulado asciende a 795 participantes, destacando una notable representación femenina, con un 65 % de participación. Este informe busca resaltar la diversidad de género y las zonas impactadas en cada promoción, reafirmando el compromiso continuo de la DGA con la igualdad de oportunidades y el fortalecimiento del talento humano en el sector logístico y aduanero.

No.	Fecha	Participantes	F	M	% F	% M	Seleccionados
1	2/11/2023 AL 19/02/2024	19	11	8	55%	45%	3
2	15/01/2024 AL 5/04/2024	61	37	24	65%	35%	5
3	14/05/2024 AL 2/08/2024	52	34	18	66%	34%	3
4	22/07/2024 AL 11/10/2024	55	33	22	60%	40%	3
5	11/11/2024 AL 06/02/2025	67	45	22	67%	33%	En curso
Total		254	160	94			14

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos



En total, 42 egresados fueron seleccionados, 25 mujeres (60 %) y 17 hombres (40 %) han sido integrados (por meritocracia) a la Dirección General de Aduanas (DGA) como parte de nuestro compromiso con el desarrollo profesional. A este grupo se le suman 67 egresados adicionales que han sido contratados en diversas funciones en la institución.

Del total seleccionados como finalistas, 6 de ellos presentan alguna discapacidad.

En la actualidad, aproximadamente 109 egresados, 7 de ellos con alguna discapacidad. 56 % mujeres y 44% hombres, han logrado integrarse exitosamente en oportunidades laborales dentro de nuestra institución. Reflejamos la efectividad al facilitar una transición sólida desde la experiencia de pasantía hacia roles significativos en la DGA.

Hemos alcanzado geográficamente 20 provincias. Estas alcanzadas representan el 62.5% de las 32 que conforman la República Dominicana.



4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

Durante el primer semestre del año, la Gerencia Legal de la Dirección General de Aduanas (DGA) ha logrado significativos avances en el fortalecimiento de su marco jurídico y en la implementación de estrategias legales que han optimizado la eficiencia operativa de la institución. Estos esfuerzos han sido esenciales para garantizar el cumplimiento de las normativas aduaneras y para apoyar el desarrollo económico del país, asegurando un comercio exterior más seguro y transparente. A continuación, se detallan los logros más destacados por área alcanzados durante este período.

Operativo de dealers

Iniciamos en el 2024 un operativo de dealers, donde fueron evaluados los expedientes físicos, privilegios en el sistema SIGA y visitados sus locales comerciales, donde pudimos comprobar que se encontraban en cumplimiento 1378 empresas dealers, 214 empresas en incumplimiento (Les fue retirado el privilegio), y 113 empresas con privilegio eliminado a solicitud de las asociaciones.

Es importante resaltar que de 1705 empresas con privilegio de dealer gozando del descuento en cuestión, únicamente 1378 se encontraban en cumplimiento.

Hemos logrado los dealers en línea, con el fin de darle a los contribuyentes la máxima explotación de la tecnología.



Actividades	Total
Registro en Línea para Importadores/Exportadores	2289
Operativo de levantamiento de licencias	510
Reapertura de licencia Licencias de Operadores Aduaneros	166
Operativo de dealers	67
Certificaciones de Operadores Aduaneros en línea	225
Creación del nuevo servicio de Actualización de Datos en línea	673

Fuente: Gerencia Legal

Procesos de las licencias	Cantidad
Licencias solicitadas	255
Licencias enviadas a firma	105
Licencias pendientes de firma	33
Licencias por completar	45
Licencias firmadas y emitidas	72
Licencias suspendidas y canceladas	40
Total	255
Porcentaje total de las solicitadas y trabajadas	50.98%

Fuente: Gerencia Legal



Departamento de Certificaciones, opiniones y normas administrativas.

Por las atribuciones contempladas en la Ley de Aduanas de la República Dominicana número 168-21, se atienden la diversidad de solicitudes que se reciben en esa área de entidades públicas y privadas, así como del público en general, específicamente las solicitudes de certificaciones requeridas por el Ministerio Público o la Procuraduría General de la República, en calidad de ser el órgano del Estado dominicano, responsable de las políticas judiciales para las investigaciones que emergen en materia del derecho penal y certificaciones sobre el Operador Económico Autorizado.

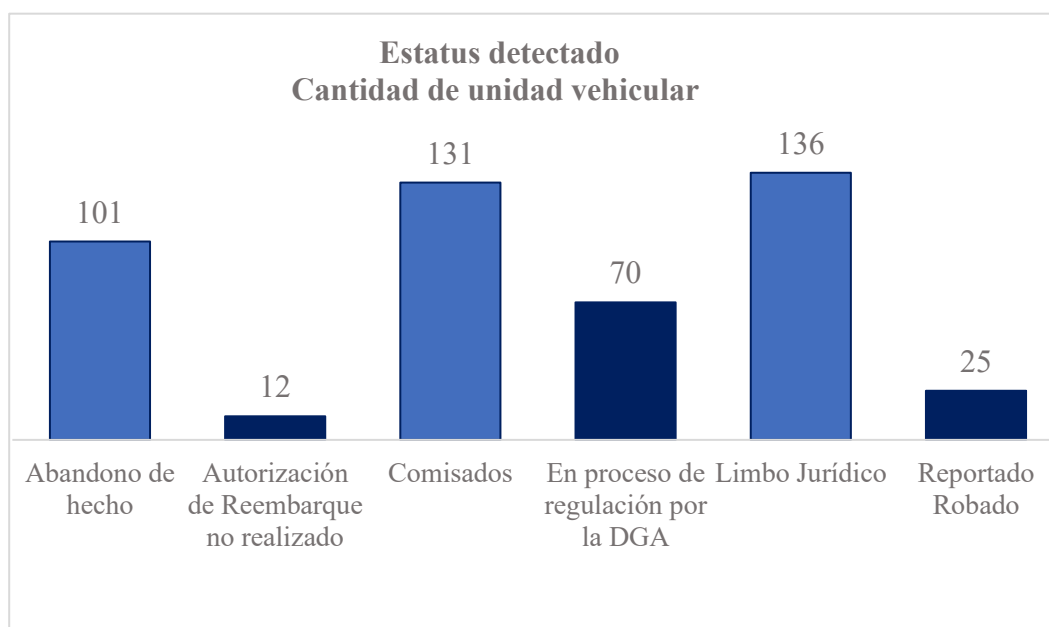
Periodo de Emisión	Cantidad de Certificaciones Emitidas
Enero - diciembre 2024	738

Fuente: Gerencia Legal

De esa manera, se incluyen las acciones ejecutadas en la aplicación de las normativas legales que contemplan prohibición de importación de vehículos y el procedimiento legal establecido en la referida Ley de Aduanas número 168-21.



Asimismo, las acciones realizadas y el estatus detectado de los vehículos que entraron al país en el referido periodo.



Fuente: Gerencia Legal (Depto. Certificaciones, Opiniones y Normas Adm.)

Departamento Contratos y elaboración de documentos.

El departamento de Formalización es el área dentro de la Gerencia Legal, que verifica y gestiona la formalización de los documentos de naturaleza jurídica, tanto los generados dentro de la misma Gerencia como los gestionados por las demás áreas de la institución, cuidando que los mismos cuenten con los formalismos exigidos por la normativa.

Pagaré global por fomento turístico. (Ley 158-01).

Para el presente año 2024, las proyecciones reflejan un aumento significativo tendente a cerrar en una cifra récord para el presente periodo, reflejando la confianza plena del sector turístico en la administración pública, para el primer trimestre hemos recibido 47 solicitudes las cuales totalizan la suma de RD\$3,178,668,153.27, son este ritmo constante y acelerado podemos pronosticar que será



superado los montos antes señalados.

Solicitudes	Monto en RD\$
47	3,178,668,153.27

Fuente: Gerencia Legal

Acuerdos Interinstitucionales

Entidades	Objeto	Fecha
Escuela Nacional de la Judicatura (ENJ) y Ministerio Público (MP)	Diseñar e impartir diplomado para formación y actualización sobre el régimen de aduanas a jueces y fiscales.	21/2/2024
Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas (DGCP)	Cooperar en el intercambio de informaciones institucionales.	5/3/2024
Superintendencia de Bancos	Cooperar en el intercambio de informaciones institucionales.	6/3/2024

Fuente: Gerencia Legal

Departamento Ejecutor Administrativo

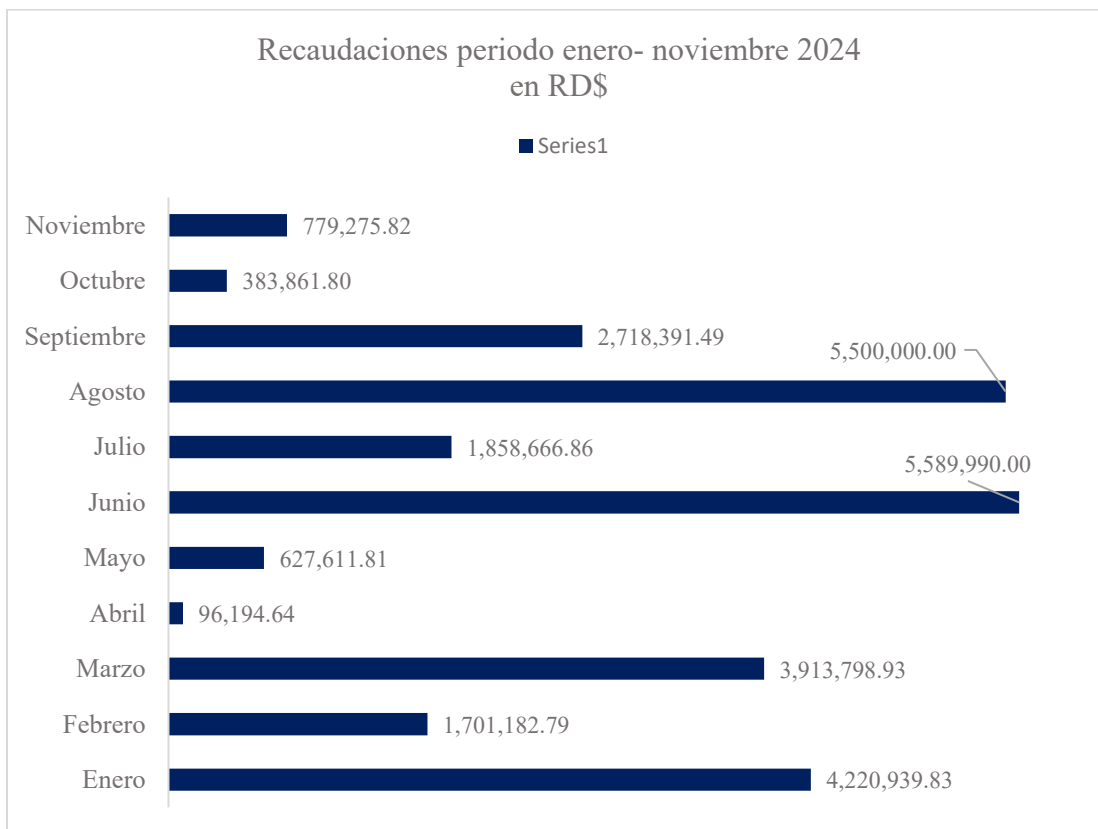
Durante el periodo de enero a diciembre de 2024, el Departamento del Ejecutor Administrativo ha realizado un total de 30 actos notificados, a requerimiento del Departamento de Cobros Financiero, para influir en sus recaudaciones.

Asimismo, este departamento ha recaudado en ese periodo, un monto total de RD\$27,389,913.97, detallados en la siguiente tabla informativa y reflejando en la gráfica los meses de mayor efectividad.



Meses	Monto Expresado en RD\$
Enero	4,220,939.83
Febrero	1,701,182.79
Marzo	3,913,798.93
Abril	96,194.64
Mayo	627,611.81
Junio	5,589,990.00
Julio	1,858,666.86
Agosto	5,500,000.00
Septiembre	2,718,391.49
Octubre	383,861.80
Noviembre	779,275.82
Total	27,389,913.97

Fuente: Gerencia Legal



Fuente:



Gerencia Legal

Departamento Recurso de Reconsideración

El Departamento de Recurso de Reconsideración de la Gerencia Legal, creado a partir del Decreto núm. 789-22, tiene la función de dar respuesta a los recursos incoados por los contribuyentes mediante resoluciones administrativas denominadas “Resoluciones de Reconsideración”, sobre los actos administrativos dictados por la DGA, amparado en la Ley núm. 168-21, Ley núm. 107-13 y Ley núm. 11-92.

Durante el periodo comprendido en el presente informe, el Departamento de Recurso de Reconsideración ha recibido un total de ciento treinta y tres (133) recursos de reconsideración, con los resultados siguientes:

Período	Recursos entrantes	Resoluciones salientes
Enero	18	14
Febrero	12	13
Marzo	11	7
Abril	8	10
Mayo	7	1
Junio	8	4
Julio	18	3
Agosto	12	11
Septiembre	21	7
Octubre	7	1



Período	Recursos entrantes	Resoluciones salientes
Noviembre	10	N/A
Diciembre	1	N/A
TOTAL	133	71

Fuente: Gerencia Legal

Departamento Procedimientos Administración Sancionador

Con relación a la aplicación de las sanciones administrativas determinadas por el Departamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de la Gerencia legal, a través de la emisión de 71 resoluciones decisorias, las cuales se puede materializar en un monto total determinado de RD\$2,051,090,717.66, a partir del 13/1/2023 a la fecha, correspondiente a la aplicación mediante resolución decisoria de las sanciones administrativa por concepto de falta tributaria aduanera tales como: subvaluación de mercancías, incorrecta clasificación arancelaria, incorrecta declaración de origen, mercancías encontradas de más de las declaradas y por incorrecta aplicación del régimen de exención, exoneraciones o económico, y por información escrita de carácter fraudulento, conforme lo dispuesto en el artículo 370 y 371 de la Ley 168-21. No obstante, se ha verificado una mayor recaudación en la percepción del cobro de la parte sancionadora mediante la aplicación del procedimiento sancionador simplificado que se agota en las Administraciones de Aduanas.

Departamento Litigios

En cumplimiento con la Ley de Aduanas de la República Dominicana núm. 168-21, y en apego a lo establecido en la Ley núm. 155-17, contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, el



Departamento de Litigios de la Gerencia Legal, implementó en todas las administraciones el procedimiento exigido en cuanto a la correcta instrumentación de las actas que son llenadas como consecuencia del contrabando de divisas, a fin de lograr las penas contra los contrabandistas que infringen la ley.

El Departamento de Litigios resulta fundamental en nuestra DGA, ya que, es una importante línea de mando en el aspecto de la defensa de la Administración en nuestros tribunales, y la búsqueda de una salida alterna a los procesos judiciales cuando pueda presentarse alguna posible contingencia.

La actividad de este Departamento será presentada en los siguientes aspectos:

- Divisas retenidas y comisadas por sentencia o acuerdo a favor de la DGA.
- Relación de las sentencias obtenidas por la institución.
- Recaudaciones por concepto de ejecuciones de fianzas.

Total, general de dividas comisadas por la DGA por tipo de moneda	
Enero-Diciembre 2024	
Moneda	Total
US\$	365,635.00
€\$	44,810.00
RD\$	94,850.00
Dólares Canadienses	40.00
Dólares Del Caribe Del Este	10.00

Fuente:

Gerencia Legal



Sentencias

En virtud de las demandas interpuestas por los contribuyentes, producto de la no aceptación de las decisiones administrativas emanadas de la institución, describimos los procesos litigiosos del período enero-diciembre del año 2024, y su estatus actual; a saber:

Procesos Litigiosos	Total, periodo enero – diciembre 2024
Procesos Vigentes en los Tribunales de Diferente índoles	144
Procesos Pendientes de Fallos de Diferente índoles	158
Sentencias Favorables-Desfavorables de Diferente índoles:	Total, periodo enero – diciembre 2024
Favorables	104
Desfavorables	87
Favorables Parciales	42
Total, General por año:	233

Fuente: Gerencia Legal

Garantías (Fianzas)

A fin de darle fiel cumplimiento a la facilitación de comercio, las administraciones y los departamentos encargados de fiscalizar los expedientes despachan mercancías con garantías, y el seguimiento de la ejecución es responsabilidad del Departamento de Litigios de la Gerencia

Legal, para



lo cual en el periodo Enero-diciembre del año 2024 se ha recaudado la siguiente cantidad:

Garantías ejecutadas y monto recaudado del período Enero-diciembre 2024, por casos, es el siguiente:

Enero – Diciembre 2024	Total, Garantías Ejecutadas	Recaudaciones por Garantía (Fianzas) Litigios (valores en RD\$)
Total, General RD\$	95	RD\$55,394,681.03

Mientras que las garantías canceladas en el periodo enero – diciembre 2024 es el siguiente:

Fianzas Canceladas	
Garantías (Fianzas) Canceladas	300

Fuente: Gerencia Legal

4.4 Desempeño de la Tecnología

En alineación con el objetivo estratégico institucional de eficiencia e innovación, orientado a convertirnos en una Aduana moderna mediante procesos simplificados y uniformes a través de la tecnología, la institución ha centrado sus esfuerzos en la implementación y gestión efectiva de las tecnologías de la información y comunicaciones. Esta estrategia nos ha permitido desarrollar un modelo de gestión orientado a resultados y mejorar la calidad de nuestros servicios. A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el año 2024.



Actualización Máquinas Rayos X.



Imagen - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Máquina de Rayos X de Puertos.

Durante el periodo de enero a diciembre de 2024, se presentaron estadísticas significativas de hallazgos a través de las máquinas de rayos X en los puertos de Haina, Caucedo y Puerto Plata, gracias al enfoque favorable de los Analistas de Imagen del Departamento de Tecnologías Especiales. Se logró la detección y confiscación de armas de fuego, municiones, narcóticos, cigarrillos y mercancías con evasión de impuestos, incluyendo bebidas alcohólicas y electrodomésticos.

La colaboración entre la Dirección General de Aduanas y los Oficiales de Aduanas y Protección Fronteriza (CBP), ha sido clave en la lucha contra el contrabando en los puertos de Caucedo y Haina. Gracias al intercambio



de información y la implementación conjunta de estrategias y tecnologías avanzadas, se ha fortalecido la capacidad de detección, logrando significativas incautaciones de narcóticos, armas de fuego y municiones, contribuyendo así a la seguridad y al control fronterizo.



Imagen - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Durante el año 2024 se detectaron y decomisaron más de 400 casos de contrabando. Estas acciones han fortalecido significativamente la capacidad de detección de mercancías ilícitas y han consolidado el compromiso de las autoridades para mejorar la seguridad en los puertos.

En términos de armamento y municiones, se confiscaron 52 armas de fuego y un total de 538,698 unidades de municiones, evidenciando el impacto de las tecnologías implementadas. Asimismo, en el ámbito de narcóticos, se decomisaron 8.9 toneladas de cocaína y 2.5 libras de marihuana en 20 casos relacionados con el tráfico de drogas. Estos resultados reafirman la efectividad de las estrategias conjuntas, superando

las metas



planteadas y destacando la importancia del trabajo en equipo entre las instituciones nacionales e internacionales.

El uso de las máquinas de rayos X también permitió la incautación de otras mercancías, como 53,837,452 unidades de cigarrillos, electrodomésticos y bebidas alcohólicas, en operaciones realizadas en los puertos. Estas acciones, en su conjunto, han incrementado la eficiencia operativa de los controles fronterizos, garantizando que los recursos tecnológicos adquiridos cumplan con las expectativas de detección y prevención de ilícitos.

Por último, la adquisición de nuevas tecnologías, como los escáneres corporales (*bodyscan*) en los aeropuertos de Las Américas (AILA), Punta Cana, Santiago y Puerto Plata, representa un avance significativo en los esfuerzos por prevenir el contrabando. Estos equipos permitieron detectar ilícitos como divisas, narcóticos y otros artículos prohibidos, reforzando aún más la seguridad en los puntos de entrada al país. Estas iniciativas demuestran el compromiso continuo de las autoridades para enfrentar las amenazas al comercio legítimo y la seguridad nacional.

Hallazgo de Narcóticos 2024

En el periodo enero – noviembre 2024, se han decomisado 8.9 toneladas de cocaína y 2.5 libras de marihuana, resultando en un total de 20 casos de contrabando de narcóticos. Estos hallazgos reflejan un esfuerzo significativo de las autoridades en la lucha contra el tráfico de drogas y el crimen organizado.





Imagen - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Hallazgo de Armamentos 2024

A través de la utilización de máquinas de rayos X, se logró identificar y confiscar un total de 52 armas de fuego y 538,698 unidades de municiones, evidenciando la efectividad de estas tecnologías en la detección de armamento ilícito. Estas incautaciones reflejan un esfuerzo continuo por parte de las autoridades para combatir el tráfico de armas y garantizar la seguridad en las áreas portuarias, lo que demuestra el compromiso del Departamento de Tecnologías Especiales en la implementación de medidas de control y vigilancia más rigurosas.

Hallazgo de Cigarrillos 2024

En el 2024 hemos logrado la incautación de más de 53,000,000 unidades de cigarrillos, las cuales fueron detectadas en diferentes modos de ocultamiento. Este éxito es resultado del esfuerzo diario del personal que utiliza estas tecnologías avanzadas para identificar y detener el ilícito, demostrando así la efectividad de nuestras operaciones en la lucha contra el contrabando.



Hallazgo de *Bodyscan* 2024

Recientemente, se implementó en los aeropuertos de Las Américas (AILA), Punta Cana, Santiago y Puerto Plata la tecnología de escaneo corporal (*bodyscan*) como un nuevo método para prevenir actividades ilícitas como el contrabando de divisas, narcóticos, evasión de impuestos de mercancía. Un caso notable en el AILA involucró a un ciudadano estadounidense que llevaba adheridos a su cuerpo más de 74 celulares nuevos y usados (32 en equipaje y 42 en cuerpo), Este intento de contrabando fue detectado gracias al uso del *bodyscan*.



Imagen - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Levantamientos para la simplificación y automatización de los servicios:

En el período comprendido entre enero y noviembre del 2024 hemos cerrado con cincuenta y dos (52) servicios automatizados 100% de forma transaccional, completando más de lo planificado.

Servicios automatizados en el 1er. trimestre 2024:



No.	Nombre del Servicio	Subdirección o Gerencia
1	Solicitud registro de productos importación/exportación	Subdirección Técnica
2	Consulta de clasificación arancelaria (No vinculante)	Subdirección Técnica
3	Certificación sobre ventas en subastas	Gerencia Jurídica
4	Certificación pago de impuestos de importación de vehículos (primera placa)	Gerencia Financiera
5	Cert. estadísticas import/export a organismos y entidades públicas centralizadas y descentralizadas.	Gerencia Jurídica
6	Solicitud de Empleo	Gerencia de Recursos Humanos
7	Autorización de Contingentes OMC (Rectificación Técnica)	Subdirección Técnica
8	Certificación de Agente de Aduanas.	Gerencia Jurídica
9	Solicitud de perfil especial	Gerencia Jurídica
10	Solicitud traspaso de Mercancías	Gerencia de Zonas Francas
11	Solicitud traspasos de mercancías entre empresas de Zonas Francas	Gerencia de Zonas Francas
12	Solicitud renovación de licencia para operar como Zona Franca Comercial	Gerencia de Zonas Francas



No.	Nombre del Servicio	Subdirección o Gerencia
13	Solicitud traspasos de mercancías de empresas de Zonas Francas a admisión temporal, Ley 84-99	Gerencia de Zonas Francas
14	Registro nueva empresa de Zonas Francas en la Dirección General de Aduanas (Zonas Francas)	Gerencia de Zonas Francas
15	Solicitud de Cambio de Régimen	Gerencia de Zonas Francas
16	Solicitud de Autorización	Gerencia de Zonas Francas
17	Remisión de información	Gerencia de Zonas Francas
18	Solicitud de no objeción	Gerencia de Zonas Francas
19	Solicitud de Donación	Gerencia de Zonas Francas
20	Renovación fianza de Empresa Operadora Logística	Gerencia Jurídica
21	Renovación de fianza de consolidadores de carga	Gerencia Jurídica
22	Renovación de Fianza para Operar como Agentes Consignatarios de Buques, Naves y Aeronaves	Gerencia Jurídica
23	Renovación de fianza de agentes de aduanas	Gerencia Jurídica



No.	Nombre del Servicio	Subdirección o Gerencia
24	Renovación de Fianza para Operar como Almacén de Depósito Fiscal, Consolidación, Reexportación o Consolidador de Carga	Gerencia Jurídica
25	Renovaciones de fianzas de Depósito de Reexportación, Fiscal y Consolidación de Carga	Gerencia Jurídica

Tabla - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Servicios automatizados en el 2do. trimestre 2024:

No.	Nombre del Servicio	Subdirección o Gerencia
1	Trámite establecido en la disposición administrativa 7204, de fecha 22 de marzo de 2007	Subdirección Técnica
2	Aplicación Exención Pago de Impuestos Ley No.253-12	Subdirección Técnica

Tabla - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Servicios automatizados en el 3er. trimestre 2024:

No.	Nombre del Servicio	Subdirección o Gerencia
1	Certificación de Importación / Exportación	Unidad de Registro
2	Certificación de Importador	Unidad de Registro
3	Certificación Operador Logístico	Unidad de Registro



No.	Nombre del Servicio	Subdirección o Gerencia
1	Certificación de Importación / Exportación	Unidad de Registro
4	Inclusión de gestor	Unidad de Registro
5	Certificación importación para ITBIS	Depto. Cobros
6	Certificación de Exportación (FOB)	Depto. Cobros
7	Certificación de pago de ITBIS Subasta	Depto. Cobros
8	Certificación Agente Consolidador de Carga	Unidad de Registro
9	Certificación Consejo de Fomento Turístico (CONFOTUR), Ley 158-01	Depto. Cobros
10	Cambio de régimen Zona Franca Industrial, especial y de servicios (Ley 890)	Zonas Francas
11	Endoso y despacho de mercancía Industrial, especial y de servicios (Ley 890)	Zonas Francas
12	Licencia para operar como Zonas Franca Comercial bajo la Ley 4315	Zonas Francas
13	Disposición Final Zona Franca Comercial - Ley 4315 (INCINERACION, DESTRUCCION Y VERTEDERO)	Zonas Francas
14	Endoso y despacho de mercancías Zona Franca Comercial (Ley 4315)	Zonas Francas



No.	Nombre del Servicio	Subdirección o Gerencia
1	Certificación de Importación / Exportación	Unidad de Registro
15	Entrada de Mercancía de Empresa de Mercado Local a Empresa de Zonas Francas - MAQUILA	Zonas Francas

Tabla - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Servicios automatizados en el 4to. trimestre 2024:

No.	Nombre del Servicio	Subdirección o Gerencia
1	Reembarque de mercancías de Empresas de Zonas Francas Ley 890	Zonas Francas
2	Solicitud de certificación de ingresos	Recursos Humanos
3	Solicitud de certificación de impuestos	Recursos Humanos
4	Solicitud de certificación de cargos	Recursos Humanos
5	Solicitud de certificación de consulado	Recursos Humanos
6	Solicitud de certificación de exempleados	Recursos Humanos
7	Solicitud de certificación de fallecimiento	Recursos Humanos
8	Actualización de perfil o cambio de nombre o razón social de empresa de Zona Franca industrial, especial o de servicios	Zonas Francas



No.	Nombre del Servicio	Subdirección o Gerencia
1	Reembarque de mercancías de Empresas de Zonas Francas Ley 890	Zonas Francas
9	Despacho de importación en Zonas Francas industrial, especial y de servicios Ley 890	Zonas Francas
10	Despacho de importación Zonas Francas Comerciales Ley 4315	Zonas Francas

Tabla - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Solicitudes recibidas en el período enero 2024 - diciembre 2024.

En el Portal de Servicio DGA hemos recibido treinta y un mil novecientos treinta y una solicitudes detalladas (34,279) de la siguiente forma:

Mes	Cantidad Solicitudes
Enero	1,583
Febrero	1,613
Marzo	1,664
Abril	2,506
Mayo	3,295
Junio	3,349
Julio	3,633
Agosto	3,515
Septiembre	3,310
Octubre	3,911



Mes	Cantidad Solicitudes
Noviembre	3552
Diciembre	2348
Total	34,279

Tablas - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Recaudaciones recibidas a través el portal de servicio por año:

Recaudaciones por Año	
Año	Recaudación
2022	8,000.00
2023	6,238,680.00
2024	22,817,992.00
TOTAL	29,064,672.00

Tabla - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Identidad Única del Contribuyente:

Clientes registrados 2024:

Meses	Cantidad
Enero	1400
Febrero	1380
Marzo	1860
Abril	1989
Mayo	1837
Junio	1860
Julio	1480
Agosto	1262
Septiembre	939



Meses	Cantidad
Octubre	1032
Noviembre	878
Diciembre	486
TOTAL	16,403

Tabla - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Valoración dada por los clientes a los servicios brindados:



REPORTE **VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS** **01-01-2024 HASTA 28-11-2024**

Fecha del reporte: 28-11-2024, 11:36 AM

Nº.	Servicio	Total	Valoración
1	Certificación De Agente Consolidador De Carga	3	★★★★★
2	Despacho De Importación Zonas Francas Comerciales (Ley 4315-55)	2	★★★★★
3	Disposición Final Zona Franca Industrial, Especial Y De Servicios - Ley 890 (INCINERACION, DESTRUCCION Y VERTEDERO)	1	★★★★★
4	Certificación Consejo De Fomento Turístico (CONFOTUR), Ley 158-01	1	★★★★★
5	Registro De Dealers	2	★★★★★
6	Certificado Registro De Titulares De Derechos De Propiedad Intelectual	2	★★★★★
7	Trámite Establecido En La Disposición Administrativa 7204, De Fecha 22 De Marzo De 2007	7	★★★★★
8	Solicitud De Empleo	23	★★★★★
9	Certificación De Importador	9	★★★★★
10	Registro De Importador / Exportador Para Personas Físicas O Jurídicas	452	★★★★★
11	Pago De Certificado De Firma Digital (Nueva Emisión)	152	★★★★★
12	Pago De Renovación De Certificado De Firma Digital	80	★★★★★
13	Certificado De Operadores Económicos Autorizados OEA (Nueva Emisión)	6	★★★★★
14	Renovación Fianza De Empresa Operadora Logística	2	★★★★★
15	Desvinculación Certificado De Firma Digital Para Persona Física Y Persona Física Vinculada A Una Empresa	54	★★★★★
16	Cambio De Nombre O Razón Social	21	★★★★★
17	Renovación De Fianza De Consolidadores De Carga	8	★★★★★
18	Actualización De Datos	86	★★★★★
19	Registro De Pasaporte En SIGA	61	★★★★★
20	Certificación De Agencia De Aduanas	14	★★★★★
21	Renovación De Fianza De Agentes Y Agencia De Aduanas	9	★★★★★
22	Certificación De Importador Y Exportador.	17	★★★★★
23	Recepción Correspondencia	73	★★★★★
24	Certificación Importación (CIF)	9	★★★★★
25	Certificación Remolques Construido En El País	1	★★★★★
26	Disposición Final Zona Franca Comercial - Ley 4315 (INCINERACION, DESTRUCCION Y VERTEDERO)	1	★★★★★
27	Despacho De Importación En Zonas Francas Industrial, Especial Y De Servicios (Ley 890)	2	★★★★★
28	Certificación De No Deuda	6	★★★★★
29	Consulta De Clasificación Arancelaria	33	★★★★★
30	Registro De Producto	255	★★★★★
31	Aplicación Exención ITBIS Conforme Establecido En La Ley 353-12	10	★★★★★
32	Renovación Certificado De Operadores Económicos Autorizados (OEA)	8	★★★★★
33	Certificación De Pago De ITBIS Por Declaración De Importación	1	★★★★★
34	Renovaciones De Fianzas De Depósito De Reexportación, Fiscal Y Consolidación De Carga	1	★★★★★
35	Inclusión De Gestor	1	★★★★★

Imagen - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación



Proyecto Módulo de Validación Ciudadana (MOVACI) – Programa Global *Entry* RD:

Este es un proyecto que permite a los ciudadanos dominicanos solicitarle al *Customs and Border Protection* (CBP), un pase rápido en el área de Migración de los aeropuertos de los Estados Unidos de Norteamérica.

Para esto el ciudadano deberá entrar al portal <https://tpp.dhs.gov/> realizar su solicitud y luego CBP nos envía diariamente todas esas solicitudes para que las instituciones de la República Dominicana puedan depurar a ese ciudadano.

La Dirección General de Aduanas a solicitud de la Presidencia de la República y el Ministerio de Relaciones Exteriores, tuvo la tarea de desarrollar un sistema que tenga la capacidad de recibir, almacenar y brindar los datos a las instituciones locales de la RD para que ellos puedan depurar a cada cliente y al final, cuando un ciudadano esté depurado, que se le envíe automáticamente la aprobación a CBP.

También podemos indicar que este sistema está bajo la NORTIC A4, ya que está totalmente integrado y en línea con la Junta Central Electoral.

Este es un sistema que se desarrolló tomando en cuenta las tecnologías más utilizadas en el momento y los controles de calidad necesarios para poder desarrollar un producto ajustado a las necesidades de cada institución involucrada.

Entre las informaciones estadísticas que podemos brindar tenemos:

Solicitudes recibidas por mes:



Año 2024	
Descripción	Solicitudes Recibidas
Enero	610
Febrero	559
Marzo	839
Abril	605
Mayo	566
Junio	417
Julio	559
Agosto	401
Septiembre	501
Octubre	436
Noviembre	340
Diciembre	143
Total	5,960

Tabla - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Mejoras realizadas por el área de tecnología en el periodo enero – diciembre 2024.

Digitalización certificado de origen de exportación.

Desde la aplicación del Acuerdo, la emisión del Certificado de Origen es adquirido por los contribuyentes mediante un formulario físico, firmado y sellado por un oficial aduanero del puerto de salida de la mercancía. Sin embargo, la Dirección General de Aduanas, atendiendo las demandas que supone el dinamismo del comercio internacional y con el objetivo de facilitar las operaciones comerciales, ha implementado la digitalización del Certificado de Origen. Este nuevo formato digital se incorpora en el Sistema Integrado de Gestión Aduanera SIGA, haciendo uso de la firma digital y disminuyendo el trámite para hacer más eficientes los procesos aduaneros.



Este avance en la emisión de la prueba de origen marca un hito, que esta alineado con los objetivos de “Facilitación del Comercio y Conectividad, Logística y Transporte Eficiente y Competitivo” del Plan Nacional de Fomento a las Exportaciones de la República Dominicana 2020-2030 y fortalece las mejores prácticas de cara a la cooperación.

Inclusión del tipo de carga tránsito internacional en el manifiesto de exportación.

Esta facilidad dirigida a las empresas navieras permitirá la realización de presentación del Manifiesto de Exportación de manera anticipada, lo que posibilita la planeación de los procesos marítimos, que estaban restringidos y diligenciados para agilizar la carga.

Mejora consulta de entrada del DUA de exportación a administración de salida.

Se agregó un filtro en la consulta de la entrada al puerto de las exportaciones bajo régimen de Admisión Temporal, esta consulta le permite ver cuando es registrada la entrada en aduanas de una declaración de exportación de salida en Haina oriental, que es donde se está haciendo esta implementación.

Nuevo API de consulta de la carga de importación para interconexión con operadores portuarios.

Con la finalidad de que los Operadores Portuarios puedan gestionar la carga en la terminal y asesorar a los clientes cuando puedan realizar Citas de Verificación de Inspección Física y Citas de Verificación de Despacho, se ha desarrollado un API para consultar la información del Manifiesto de Importación y de la Declaración de Importación

registrado



en la aplicación SIGA. Esta herramienta proporciona visualización a los principales procesos para el despacho de importación en Aduanas, con un acceso rápido y seguro a los datos necesarios, que permitirá una mejor planeación y optimización de los procesos operativos y administrativos del usuario que lo requiera.

Inclusión visual de las Certificaciones del Importador para el aforo en el resultado de inspección.

Impacta en la mejora de los tiempos de aforo, ya que el aforador puede ver las certificaciones de los distintos programas adquiridos, tales como: D24H, OEA Simplificado y otros. Esto permitirá aplicar todas las facilidades y prioriza la atención de tiempos de cierre de las declaraciones.

Mejora en el seguimiento de carga SIGA.

Se aplicó una mejora en el Módulo de Seguimiento de la Carga para permitir visualizar la fecha y hora de salida de un contenedor específico, proporcionando visibilidad y trazabilidad a las operaciones y facilitará a los usuarios la identificación de contenedores pendientes de salida.

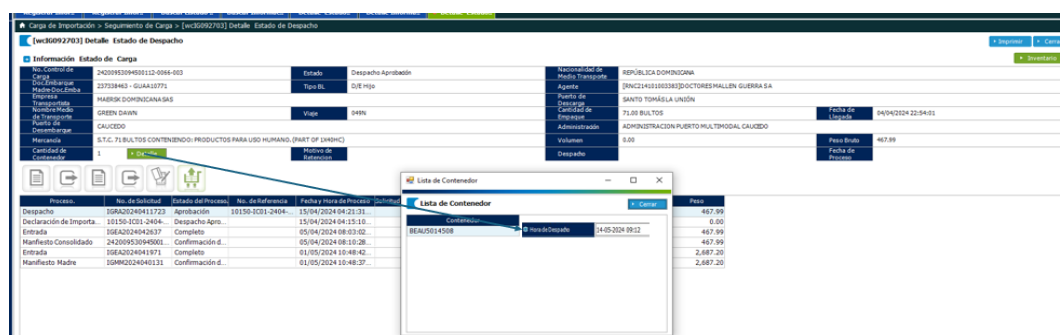


Imagen - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Mejora buzón de notificaciones SIGA.

Se agrega la mejora de notificación, para que los procesos legales de notificación



en la

fiscalización tengan más trazabilidad y se puedan enviar desde el mismo módulo de fiscalización en SIGA interno. Se agrega un color diferente, donde se destaca la cantidad sin leer y se agrega un contador según los usuarios van revisando.

Esto impacta en mejorar la cultura del seguimiento, los tiempos de respuesta de los usuarios para el cumplimiento de cualquier requerimiento hecho por la Aduana, sin la necesidad de estar presencialmente en los puertos.

D24H en Correo Expreso.

Aplicación de lectura de etiquetas con código de barra/QR para el clareo de paquetes de carga Courier.

Los inspectores de Correo Expreso de la Aduana contarán con una nueva herramienta tecnológica móvil, donde de manera inmediata podrán corroborar y contrastar la información de las etiquetas de paquetes de correo contra el Manifiesto Consolidado en SIGA presentados por las empresas de correo. La aplicación generará las alertas como señales de semáforo y el reporte de los artículos que tendrían inspección física e identificará el tipo de retención. De manera ágil, reduce los tiempos de despacho y controla la carga Courier. Esta iniciativa sigue fortaleciendo el programa D24H.

Aprobación automática de la entrada de la carga y la solicitud de traslado con destino a empresa de Correo Expreso (Courier).

En uno de los procesos que impacta el manejo de la carga en la zona aeroportuaria, se incorpora la autoaprobación de los manifiestos, la entrada de las cargas y los traslados con destino a las empresas de correo expreso, reduciendo la carga operativa del personal de una manera extraordinario y así como la burocracia para agilizar la salida.



Mejora en el registro de artículos retenidos de carga Courier (Categoría A y B).

Este módulo tiene una nueva versión, que además de generar notificaciones de retención a los clientes Courier y conocer el motivo de liberación, incorpora la facilidad de adjuntar por el Courier el documento electrónico justificativo del valor de la mercancía de manera fácil, permitiendo a la Aduana analizar y liberar la carga. En adición, se integran controles con niveles de aprobación para las áreas operativas, descentralizando el flujo.

Mejora al proceso de Correo Expreso.

Con el objetivo de fortalecer los controles aduaneros en el proceso de correo expreso, la Dirección General de Aduanas implementó una mejora clave mediante el desarrollo de una herramienta informática avanzada. Esta herramienta permite identificar de manera eficiente las mercancías que requieren verificación física, ya sea por su actividad comercial o porque han sido objeto de retención durante el proceso de revisión.

La nueva funcionalidad optimiza el flujo operativo al priorizar las inspecciones necesarias, garantizando un manejo más seguro y preciso de las mercancías. Además, contribuye a la transparencia y trazabilidad del proceso, asegurando que las verificaciones se realicen con base en criterios objetivos y alineados con las disposiciones legales.

Mejora en el módulo retención de Correo Expreso con notificación.

Fue agregado al módulo retención la gestión de aprobación, para garantizar una mejor interacción del control entre la administración y el departamento de correo expreso, y junto esto se agregó una función de



notificación

que permite que los usuarios tengan conocimiento cuando su carga fue retenida, indicando donde puede informarse sobre el motivo de retención de una carga categoría B. Esta función también permite notificaciones manuales, para cuando una mercancía requiere permiso de VUCE.

Esto genera transparencia para los usuarios y también para la empresa de Correo Expreso. Visto que esta notificación llega al correo y al consignatario.

Avances en los sistemas para la modalidad operaciones y control en los Centros Logísticos.

Solicitud corrección del documento de Operaciones Logísticas.

La facilidad que fuera agregada para las empresas Operadoras Logísticas en la solicitud de corrección de un DOL, ahora le fue añadido el valor de la mercancía FOB, manteniendo la agilización y la pérdida de tiempo en las operaciones para la salida de la carga del centro logístico.

Mejora al proceso de traslado de carga hacia los Centros Logísticos.

Con el objetivo de fortalecer el control y la eficiencia en el traslado de carga hacia los centros logísticos, la Dirección General de Aduanas implementó importantes mejoras en este proceso. Una de las principales innovaciones consiste en requerir a los transportistas el registro detallado de la familia de productos que conforman la carga. Esto permite a las autoridades aduaneras verificar que únicamente ingresen mercancías autorizadas, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y las regulaciones específicas de cada centro logístico.



Adicionalmente, se incorporó una funcionalidad para la autoaprobación de solicitudes de traslado, lo que optimiza los tiempos de gestión y reduce la intervención manual en casos que cumplen con todos los requisitos establecidos. Este enfoque automatizado agiliza el flujo de carga hacia los centros logísticos, asegurando que el proceso se mantenga bajo estrictos estándares de control y cumplimiento legal.

Sistema de inventario de control de carga en Centro Logístico.

Novedoso sistema de control de la carga de Centro Logístico que integra la información enviada de las Empresas Operadoras Logísticas a la mercancía destinada a Centro Logístico con el sistema de Gestión Aduanera, teniendo en control de la mercancía vencida con notificaciones. De esta manera se puede monitorear el inventario en una empresa operadora logística.

Con este sistema, la subdirección deja una herramienta amigable a la Gerencia de Centro Logístico, donde ya no tiene que usar un archivo en Excel como lo hacía hasta el inicio de esta gestión.

Implementación de mejoras tecnológicas de artículos de ley de aduanas 168-21.

Se han incorporado nuevas mejoras de sistemas presentados en la Ley de Aduanas 168-21, la Implementación del Reglamento Decreto 755-22 y la Implementación del Régimen Sancionador.

Decreto 755-22 reglamento de aplicación ley 168-2. Implementación del formulario liquidación por determinación tributaria de oficio - pasajero

El Formulario Liquidación por Determinación Tributaria de Oficio para Pasajeros, es una herramienta que agiliza y simplifica el proceso para el cálculo de los impuestos a las personas que suelen traer



mercancía que puedan pagar impuesto. Anteriormente los Oficiales de Aduanas tenían que hacer una declaración aduanera con todo el arduo proceso que esta conlleva.

Artículo 360- régimen sancionador de aplicación ley 168-21. Habilidad de solicitud para reducción de multa por faltas tributarias - artículo 366.

Ya está habilitada la solicitud para reducción de multas, esta iniciativa forma parte de la automatización del citado artículo y permite que a través del SIGA, la Comisión de Evaluación de Multas considere las evidencias para ejecutar los ajustes en las declaraciones a favor de los contribuyentes.

Artículo 112 numerales 5 y 7- Implementación del abandono de hecho que extingue la obligación tributaria aduanera.

Fue automatizado el proceso de abandono de hecho de la mercancía, sin que las mismas sean retiradas de la zona primaria de la jurisdicción aduanera, atendiendo los plazos establecidos en la Ley 168-21. En el aspecto de aplicación en SIGA, los documentos de embarque o declaraciones presentan el estado de abandono que impide realizar transacciones aduanales y se generan alertas informativas a los contribuyentes antes de ejecutar el procedimiento de la Subasta de la carga en cuyo caso, se habilitó en el sistema INABA (utilizado por el departamento de Subasta) la facilidad de reactivar los documentos para la liquidación de los impuestos.

Actualización del registro de garantías 168-21.

Como parte del proyecto de automatización del procedimiento sancionador, la Dirección General de Aduanas actualizó el sistema para gestionar de manera eficiente el registro de garantías asociadas a diferencias de valor, multas por faltas aduaneras y el régimen de



admisión temporal sin transformación.

Esta actualización permite un manejo más ágil y transparente de las garantías, facilitando su registro y seguimiento dentro del sistema. Además, contribuye a reducir los tiempos de respuesta en los procesos sancionadores y garantiza un mayor control sobre el cumplimiento de las disposiciones legales por parte de los usuarios.

Mantenimiento del login SIGA web, plataforma del contribuyente de aduanas.

Esta mejora es orientada a fortalecer el seguimiento y evitar que usuarios tengan contratiempos, en cuanto al cumplimiento de los accesos al sistema y su gestión. Creando una cultura de prevención, esta facilidad le presenta al usuario el vencimiento del certificado digital. De esta forma evita que pueda quedar sin acceso al Sistema Integrado de Gestión Aduanera SIGA.

Implementación del pago *e-banking* de las cuotas de acuerdos de pago.

Esta mejora ha representado una gran facilidad para los usuarios, ya que anteriormente un usuario con acuerdo de pago debía trasladarse desde su lugar de origen a la sede central para realizar el pago de su cuota. Esta mejora evita que esos usuarios tengan que desplazarse, lo cual ha impactado en el tiempo de pago y en las recaudaciones.

Mejoras en SIGA al módulo de administración temporal sin transformación.

Con esta mejora este régimen de admisión temporal sin transformación sigue siendo uno de los servicios más estables que ofrece la Dirección General de Aduanas a través del Sistema de Gestión Aduanera SIGA, donde todos los procesos de este régimen están

totalmente



en línea, desde la solicitud de internación, hasta el proceso de reembarque. Esta mejora da más facilidades al agente e importador tales como:

- Notificación de pago de la solicitud de admisión temporal.
- Poder adjuntar documentos luego de haber presentado su solicitud en los procesos de admisión temporal.
- Poder hacer apertura de cantidad de plazos y otras mejoras en la digitación de la fianza.

Mantenimientos aplicación VUCE.

La Ventanilla Única de Comercio Exterior es una de la aplicación, que está en constante mejora continua para impactar favorablemente en la satisfacción de los usuarios, siendo cada vez más eficiente y amigable y permitiendo la facilitación del comercio.

A continuación, algunas mejoras que impacta en los usuarios:

- Visualización del solicitante en todos los procesos. Este ajuste evitará la evaluación de solicitudes de corrección.
- Reanudar solicitudes desestimadas por error. Ayuda a la eficiencia.
- Manejar los archivos en folders por año. Mejorando el rendimiento y la organización de los documentos.
- Gestionar alerta VUCE en DUAs de DGA (Procesos Internos). Para el cierre de manera correcta de declaraciones.

Pagos anticipados en procesos de Importación, Exoneraciones, Licencias y Certificaciones en la Ventanilla Única (VUCE).

Módulo de reservación de pago.

El Consejo Nacional de Zonas Francas (CNZF) tenía la necesidad de mejorar los



trámites de

la Ley 8-90 y estos actualmente ya están a través VUCE, la cual requiere mejorar el pago, agregando una forma que permitiera el pago anticipado para los trámites de Importación, Licencia y Certificaciones.

Esto fue logrado con esta mejora que se realizó en VUCE, donde los usuarios pueden utilizar una opción o módulo en nuestra ventanilla única que se llama módulo de Reservaciones VUCE.

Con este módulo se podrán realizar la compra de todo tipo de trámites de manera anticipada. Las evaluaciones de los trámites se realizan de una forma más rápida. Los organismos recibirán los ingresos por trámites de manera consolidada.

Mejora en el control del pago de los permisos VUCE.

Para evitar que los trámites previos al DUA se pueden asociar a las declaraciones sin haber sido pagadas y para un mejor control de la aprobación de una Declaración que está enlazada a un tipo de Permiso, hemos agregado una validación que no permite asociar a una declaración un permiso hecho en ventanilla única (VUCE) si no está pagado.

Esto mejora el tiempo de despacho, las estadísticas, mejora las recaudaciones de las instituciones paraguayanas.

API para consulta de datos SIGA integrado con la plataforma de servicio.

La implementación de la plataforma de servicio tiene una integración con el Sistema de Gestión Aduanera SIGA y fue añadido un nuevo servicio. El API permite que los contribuyentes puedan acceder desde la plataforma de servicios a: actualización de datos en línea, generación de pin de pago para facturas, consulta de estatus de proceso de documentos



electrónicos de SIGA, entre otros servicios. Estos nuevos servicios están convirtiendo a la Aduana en una institución que ha realizado una verdadera revolución tecnológica.

Portal de aplicaciones.

Esta mejora impacta en el proceso de aforo y el control de las disposiciones liberatorias o de los tratamientos según las condiciones administrativas en base de nuestra legislación.

- Se mejoró el motor de búsqueda para poder realizar las mismas cuando se escribe el comando en minúscula, pues en la actualidad solamente realiza la búsqueda cuando las palabras se encuentran en mayúscula.
- Se mejoró la función de organizar los datos “organizar” por múltiples campos como: habilitada, por número de solicitud, fecha de creación, tipo o estado.
- Actualización de datos automáticos en el catálogo de disposiciones para las disposiciones en estado “ACTIVAS”.

Automatización de la medida antidumping varilla.

Esta mejora lleva a eliminar el proceso manual que hasta ahora se estaba llevando para aplicar esta medida, la cual causaba alta duración en el proceso de aforo y dilatación en el cobro de los impuestos. Mediante la creación de esta disposición, la Dirección General de Aduanas tiene mejor control y más rápida para aplicar este cálculo exwork.

Mantenimiento al módulo administración de productos.

Esta mejora aplicada a la consulta de Administración de Productos del Portal



Aplicaciones Institucional y al Buscador de Productos ubicado en nuestro Portal Institucional, fortalece la información de la data para que los usuarios puedan realizar una mejor clasificación de arancel de su producto y consultar los productos por país, de esta manera mejorar la calidad de su declaraciones, ya que estos productos están debidamente clasificados en su código de arancel, la mejora también evita buscar productos que por razones de mantenimiento y actualización son deshabilitados.

Nuevo módulo de facturación Cobros Servicio de Conexión Depósitos.

La implementación del módulo en el Portal de Aplicaciones viene a mejorar la eficiencia en la recaudación y la gestión de los servicios que ofrece aduanas como lo ha estado haciendo en estos últimos cuatro años. Esta facilidad está orientada a la eficiencia para la gestión en un depósito aduanero, con más de 10 empresas, elimina la gestión manual de la facturación y reportes de seguimiento que realiza las áreas operativas.

Portal de la Dirección General de Aduanas.

Finalización del proyecto actualización del Content Manager de los portales de aduanas, en producción desde el mes de marzo de este año.

- El objetivo principal de este proyecto fue la actualización y migración del portal institucional de la Dirección General de Aduanas (DGA) basado en el popular sistema de gestión de contenido (CMS) Umbraco de la versión 7 a la 12. Esta última versión presenta una serie de ventajas claves, que incluyen mejoras de rendimiento, seguridad y características avanzadas que permiten una experiencia de usuario más rica y atractiva.



- Un objetivo específico incluido en este trabajo fue el de incluir los ajustes necesarios para poder optar por la certificación de la Nortic B2, la cual está en proceso.
- En adición a esto, también fue logrado el objetivo específico de implementar el nuevo sistema de diseño dominicano para los Portales Institucionales Gubernamentales, <https://uxkit.digital.gob.do/>

Adecuación del Sistema SIGA para el uso de la última versión de Microsoft SQL Server.

Más de 50 mejoras en el sistema de Gestión Aduanera SIGA para la migración de la última versión del motor de base de datos, lo que implica una gran mejora en la calidad de los códigos que hacen consulta al SQL y evitar fallos en la funcionalidad, asegurado la velocidad, almacenamiento y control de la aplicación, en fin, un mejor rendimiento.

Certificado de Origen Digital – PANAMÁ.

Desde su implementación, la emisión del Certificado de Origen es adquirido por los contribuyentes mediante un formulario físico, firmado y sellado por un oficial aduanero del puerto de salida de la mercancía. Sin embargo, la Dirección General de Aduanas, atendiendo las demandas que supone el dinamismo del comercio internacional y con el objetivo de facilitar las operaciones comerciales, ha implementado la digitalización del Certificado de Origen en el marco del AAPP.

Esta certificación es en formato digital, sin uso de papel, en el cual se cargan datos desde el Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA), así como el uso de la firma digital contribuye a la agilización al disminuir trámites para hacer más eficientes los procesos aduaneros.



Este avance en la emisión de la prueba de origen marca un hito que está alineado al *“Objetivo 2.1 Hacer más simples, ágiles y efectivos los procesos de administración, regulación y control de las actividades vinculadas al comercio exterior, del Pilar 2, relativo a “Facilitación Del Comercio y Conectividad, Logística y Transporte Eficientes y Competitivos”*, del Plan Nacional de Fomento a las Exportaciones de la República Dominicana 2020-2030.

La certificación digital fortalece las mejores prácticas de cara a la cooperación y la facilitación comercial.

Autorización inspección en rampa Rayos X.

Esta iniciativa se implementó con el objetivo de activar un Plan de Contingencia ante posibles fallas generadas por el escáner. Mediante esta herramienta se realiza la liberación automática de todos los contenedores, evitando el proceso manual de liberar uno por uno, lo cual genera demoras y afecta el flujo de despachos en la terminal.

Intercambio de información chasis con Banco de Reservas.

En el marco de los esfuerzos por modernizar los servicios aduaneros y optimizar los procesos vinculados con otras instituciones, se desarrolló un API especializado para la consulta de números de chasis. Esta herramienta tecnológica tiene como objetivo agilizar la verificación de información y garantizar mayor precisión en la consulta de chasis.

Mejora al registro de correcciones de manifiesto general.

En cumplimiento de las políticas de seguridad y para garantizar el correcto manejo de la información, se desarrolló e implementó un control en el sistema informático aduanero que restringe la funcionalidad de registro de correcciones de manifiestos generales



exclusivamente a los usuarios con perfil de naviera. Esta mejora tiene como objetivo prevenir que usuarios no autorizados puedan registrar este tipo de solicitud, fortaleciendo así la integridad de los datos y reduciendo el riesgo de errores o usos indebidos.

Mejoras SIVUCEX - Cancelación de fianza.

Con el objetivo de modernizar y optimizar los procesos vinculados al régimen de Admisión Temporal con Transformación, la Dirección General de Aduanas desarrolló una nueva herramienta informática para la cancelación de las fianzas sometidas en este régimen. Esta iniciativa surge ante las limitaciones de la herramienta anterior, la cual, al estar basada en tecnología obsoleta, impedía la implementación de actualizaciones y nuevas funcionalidades necesarias para responder a las demandas actuales.

La nueva herramienta fue desarrollada utilizando tecnología moderna, lo que no solo garantiza su sostenibilidad a largo plazo, sino que también permite incorporar funcionalidades avanzadas que abarcan todo el proceso, desde la solicitud inicial hasta la generación de la resolución final. Con esta solución, los usuarios cuentan con una plataforma más ágil, intuitiva y robusta, que fortalece la gestión administrativa y reduce los tiempos de respuesta.

Mejora al perfil empresarial.

En el marco de las iniciativas para mejorar la comunicación con los importadores, la Dirección General de Aduanas implementó una mejora significativa en el perfil empresarial dentro del sistema aduanero. Esta actualización permite registrar teléfonos y correos electrónicos adicionales, ampliando así las vías de contacto



disponibles para el envío de notificaciones y comunicaciones oficiales.

Con esta mejora se busca garantizar una interacción más efectiva y oportuna entre la institución y los importadores, facilitando el flujo de información clave relacionada con los procesos aduaneros. Además, la incorporación de múltiples medios de contacto refuerza la capacidad de respuesta de los importadores y asegura que las notificaciones lleguen de manera más eficiente.

Consulta declaraciones con Entregas Provisionales pagadas.

En respuesta a las necesidades operativas del Departamento de Cobros, la Dirección General de Aduanas desarrolló una herramienta informática diseñada para consultar de manera ágil y precisa las declaraciones asociadas a entregas provisionales que han sido pagadas. Esta funcionalidad mejora significativamente la capacidad de seguimiento de estos pagos, los cuales son otorgados bajo la modalidad de crédito a 30 días.

Anteriormente, la falta de una consulta específica dificultaba al Departamento de Cobros monitorear el cumplimiento de estos plazos, lo que podía generar retrasos en la gestión de intereses en caso de pagos tardíos. Con esta nueva herramienta se optimiza el control sobre las obligaciones financieras, permitiendo una visualización clara de las declaraciones en estado de pago y aquellas que han generado intereses por incumplimiento.

Mejora al módulo de exclusión para los acuerdos.

Dentro de la administración de los acuerdos comerciales hay código de arancel que no aplica para algunos países dentro del mismo acuerdo, y para una buena administración se implementó una mejora al módulo de exclusión de código de arancel dentro de los acuerdos que permite

una mejor



funcionalidad de los filtros en las pantallas de registro de lista de exclusión y en la consulta, para que permita seleccionar un rango de opciones entre varios países y varios códigos arancelarios simultáneamente. Además de agregar la funcionalidad de modificar para excluir o incluir una o varias subpartidas de un acuerdo para uno o varios países.

Con el beneficio de control para evitar que sean importados productos que no aplican para preferencia arancelaria, mejorando más el control para la recaudación.

Módulo de ubicación de mercancía dentro de (INABA)

Se ha implementado dentro del sistema de INABA un módulo que permite la recepción de mercancías ya sea de productos o vehículos. Este módulo tiene una pantalla de recepción que habilita un usuario para ingresar el número de recepción de mercancía, de esta manera se tiene el control de la mercancía llegada, con una vista completa y detallada de todas las informaciones asociadas con la recepción ingresada, además este módulo tiene un control de la ubicación que permite ver las mercancías o productos pendientes de ser ubicados. Este módulo permite ubicar los productos, algo que era muy difícil anteriormente y hoy se ha agregado a esta herramienta un generador de etiquetas, esenciales para el control de paletas. Su código de barra lo identifica, todos esto lleva a una gestión eficiente del almacén de subasta.

Desarrollo de un API de Interoperabilidad con la Instituciones Públicas (xRoad).

Uno de nuestro más importante avance en materia de tecnología en la Dirección General de Aduanas ha sido su gran desarrollo en proceso de integración con organismos e instituciones, a requerimiento de



esto, para el debido cumplimiento de leyes y proceso de facilitación y control.

En ese sentido la Subdirección de Tecnología ha desarrollado e implementado unas series de servicios o API (“Interfaz de Programación de Aplicaciones”) que permiten que las instituciones puedan compartir informaciones de importación y exportación, cambiando toda una cultura y llevando una aduana con una visión integradora y unificadora del estado, con este servicio la DGA cumplió la tarea solicitada por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

Remodelación e implementación del nuevo data center.

La Dirección General de Aduanas (DGA), con miras siempre en la renovación y modernización de sus sistemas, implementó un nuevo Data center, el cual está operativo desde finales del mes de febrero de este año. El mismo se basa en los estándares internacionales de operaciones y mantenimiento, brindando nuevas aplicaciones al servicio aduanero logístico local e internacional. Luego de estos meses de funcionamiento ha permitido una reducción de más de 40% del consumo del edificio a nivel energético.

Dentro de las características del nuevo Data Center se encuentran: fiabilidad y continuidad del servicio: los dos (2) UPS de 80 KVA para respaldo a los equipos en los sistemas de energía y redes, y capacidad de resistencia a desastres naturales, para garantizar que el mismo continúe operando de manera continua y confiable.

El diseño basado en normas internacionales asegura una conectividad robusta y de alta velocidad, proporcionando una validación objetiva de la confiabilidad y calidad del Data Center.

Para su seguridad y protección, este nuevo Data Center cuenta con tres niveles de acceso



físico, incluyendo el biométrico y tarjetas de aproximación, así como con un sistema de detección de alarma contra intrusos, monitoreo de video vigilancia y puertas de ingreso blindadas, proporcionando seguridad y protección tanto para los datos almacenados como para los equipos y personas que trabajan en el mismo.

Cuenta con tecnología avanzada, como sistemas inteligentes de detección y supresión de incendios, sistema de monitoreo de las condiciones de temperatura, humedad, detección de líquido, humo y vibración que demuestra un enfoque innovador y de vanguardia.

La infraestructura hiperconvergente para la DGA con la capacidad en potencia más grande de la región de Latinoamérica, ofrece una serie de ventajas significativas a nivel interno, que permite la personalización de servidores según las necesidades específicas de las cargas de trabajo y evita el sobre aprovisionamiento, entre otras ventajas.



Proyecto de *Backup Operation Center* (BOC)

En respuesta a la necesidad institucional de asegurar la integridad y disponibilidad de los datos críticos, se ha diseñado el proyecto de implementación de un *Backup Operation Center* (BOC).

El objetivo principal del proyecto es establecer un centro operativo de respaldo altamente eficiente y confiable que garantice la protección de los datos institucionales mediante una solución robusta y escalable de un sistema de *Backup*. Los objetivos específicos incluyen:

- Implementación de una Infraestructura de *Backup* Centralizada: Configurar una infraestructura centralizada que permita la gestión unificada de todas las operaciones de respaldo.
- Asegurar la Disponibilidad Continua de los Datos: Garantizar la disponibilidad continua de los datos críticos mediante políticas de respaldo eficientes y mecanismos de recuperación rápida.
- Optimización de Recursos y Costos: Mejorar la eficiencia operativa mediante la consolidación de recursos y la reducción de costos asociados con la gestión de copias de seguridad.
- Cumplimiento de Normativas y Políticas de Seguridad: Asegurar que todas las operaciones de respaldo cumplan con las normativas y políticas de seguridad institucionales y regulatorias.

El proyecto se basa en la implementación de un sistema de *Backup* como la solución principal para la gestión de copias de seguridad, el cual ofrece las siguientes características claves que se alinean con los requisitos institucionales:

- *Backup* y Replicación: Permite realizar copias de seguridad regulares de datos



críticos y replicarlos en ubicaciones secundarias para asegurar la disponibilidad continua.

- **Gestión Centralizada:** Consola centralizada para la administración y supervisión de todas las operaciones de respaldo, lo que simplifica la gestión y mejora la visibilidad.
- **Recuperación Rápida:** Capacidades avanzadas de recuperación que permiten restaurar datos de manera rápida y eficiente en caso de fallos o pérdidas.
- **Seguridad Avanzada:** Encriptación de datos durante el almacenamiento y la transferencia para garantizar la seguridad y la privacidad de la información respaldada.

Implementación de herramienta avanzada de Administración de Base de Datos

Este proyecto, el cual fue completado entre los meses de mayo y junio, pone a disposición una nueva herramienta que sirve al personal de base de datos poder gestionar temas relacionados a los diferentes estados en que se encuentra la base de datos y poder brindar una rápida resolución ante los percances que puedan presentarse, realizando un análisis más eficiente y detallado de lo que se encuentra en el momento y en el pasado. A su vez, nos permite optimizar queries mejorándolos con las precauciones debidas. Nos permite tener alertas preventivas más específicas y generales de las diferentes instancias y recursos que interactúan con las BDs.

Actualización de la plataforma de QLIK SENSE a la última versión disponible.

Como parte de mejorar y adquirir nuevas características en la plataforma de QLIK Sense y Nprinting, se ha realizado la actualización a la última versión estable de QLIK. Esto nos permite



estar al día con el soporte y las nuevas funcionalidades que ofrece la herramienta de análisis. También con esta actualización cerramos una brecha de seguridad que estaba comprometiendo la integridad en la institución. Nos ponemos al día y brindamos una mejor experiencia en la navegación por la herramienta. Esto queda completado como fase 1.

Iniciativa de decomiso de ambientes Base de Datos.

Con el fin de optimizar más los recursos a nivel de infraestructura se ha completado a un 90% la reubicación de base de datos (más de 10 base de datos) y la eliminación de instancias (3), haciendo que podamos reducir la graja de las bases datos, así también como el decomiso a nivel de memoria, CPU, servidores y espacio en disco, este último hemos dispuesto de casi 12TeraByte para reutilizarlo en otros servidores que ameritan el espacio. Logramos con esto una mejor administración y reducir las brechas de riesgos de seguridad principalmente ya que las ultimas instancias no cuentan con soporte correspondiente.

Área de Redes y Comunicaciones.

Migración de Servicios y Equipos de Red a un Nuevo *Datacenter*.

Se realizó la planificación y ejecución estratégica de una migración completa de los servicios de proveedores y los equipos de redes desde el *Datacenter* actual hacia un nuevo *Datacenter*. Esta iniciativa tuvo como objetivo mejorar la eficiencia, la seguridad y la escalabilidad de las operaciones tecnológicas de la organización.

Implementación de telefonía HCS en oficinas offnet.

Se implementó la solución HCS (*Hosted Collaboration Solution*) en las oficinas del Almacén de Subasta, Muelle la Romana y el Laboratorio de Aduanas,



las cuales no poseen líneas directas a la nube de HCS, proporcionando en ellas una solución de colaboración y comunicación de telefonía IP capaz de recibir y realizar llamadas a través de internet.

Plataforma de Gestión de Redes Automatizada DNA Center.

Es una herramienta que proporciona la automatización, la administración y la visibilidad de la red. El servidor de “DNA Center” permite a los administradores de redes configurar y gestionar redes de manera más eficiente, lo que significa que los administradores pueden definir las políticas de red deseadas y dejar que el software se encargue de implementarlas.



Imagen - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Implementación DHCP (*Dynamic Host Configuration Protocol*) en Sede.

Con el objetivo de lograr una gestión de red más eficiente y efectiva, simplificando el proceso de configuración, reduciendo los errores humanos y facilitando la administración con una gestión centralizada.



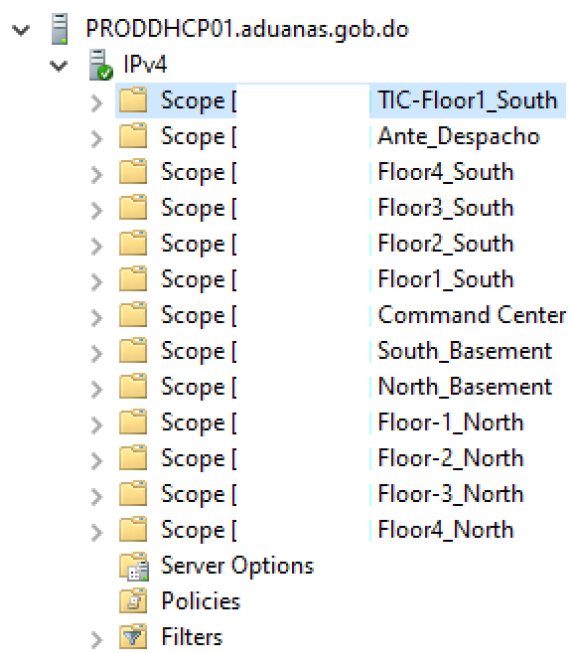


Imagen - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Actualización de Switches de Acceso Usuarios Sede y Administraciones Principales.

Los switches de acceso en el edificio principal (sede) y en las Principales Administraciones tenían más de 15 años de servicio (se implementaron en el año 2008). Estos equipos habían quedado obsoletos, sin soporte ni garantía por parte del fabricante, lo que representaba un riesgo significativo para la infraestructura de red de la organización.

Para modernizar la infraestructura, se adoptaron switches Cisco Catalyst 9300 controlados y automatizados mediante Cisco DNA Center, integrándolos con la red y la plataforma de telefonía actual (Cisco HCS), asegurando la continuidad operacional y la posibilidad de escalabilidad futura.

Los componentes de la solución cuentan con: 90 switches Cisco Catalyst

9300L de 48



puertos para el Sede edificio principal de la DGA y las administraciones principales: AILA Carga, Puerto Caucedo, Haina Oriental, Muelle de Santo Domingo y Muelle Puerto Plata.

La implementación de los switches Cisco 9300 trajo consigo numerosos beneficios:

- Rendimiento mejorado: Los nuevos switches ofrecen un mayor rendimiento y capacidad de procesamiento, permitiendo una mejor gestión del tráfico de red.
- Seguridad avanzada: Los Cisco 9300 incluyen características de seguridad avanzadas que protegen la red contra amenazas y vulnerabilidades.
- Escalabilidad: Estos switches son altamente escalables, lo que facilita la expansión futura de la red sin necesidad de reemplazar equipos.
- Mayor eficiencia energética: Los Cisco 9300 son más eficientes en términos de consumo energético, contribuyendo a una reducción en los costos operativos.
- Soporte y garantía: Al ser una plataforma nueva, los switches Cisco 9300 cuentan con soporte y garantía del fabricante, asegurando asistencia en caso de cualquier eventualidad.
- Administración centralizada: Los nuevos switches Cisco Catalyst 9300L son administrados de manera centralizada por los servidores de DNAC (Arquitectura de Red Digital), lo que facilita su gestión y mantenimiento.

Redundancia de internet en Administraciones Principales.

Se implementó un servicio de Internet redundante en las Administraciones de Haina, Caucedo, AILA, Santo Domingo muelle y Puerto Plata, para dotarlas de un servicio ininterrumpido de



Internet, mensajería o correo electrónico y aplicaciones del negocio de aduanas.

Redundancia en Líneas de Datos en principales Aeropuertos.

Para garantizar la operación continua de los servicios SIGA y DUMA en los aeropuertos, hemos implementado líneas de datos redundantes en los aeropuertos de AILA, Higüero, Puerto Plata y Santiago. Actualmente, se están realizando trabajos en Punta Cana para completar el proyecto.

Implementación de la Autenticación Multifactor (MFA) – DGA.

Desde febrero de 2023, la Dirección General de Administración (DGA) ha estado implementando la autenticación multifactor (MFA) para todos los usuarios, con el objetivo de mejorar la seguridad de las cuentas y proteger los datos.

En septiembre de 2024, con la ayuda del equipo FASTTRACK de Microsoft de ENTRAID, se actualizaron las políticas de autenticación con MFA, haciendo obligatorio su uso para la conexión a la DGA. Esto significa que tanto para los servicios de Microsoft 365 como para la conexión remota vía VPN, el uso de MFA es ahora obligatorio.



Imágenes - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación



Proyecto SPA (Seguridad Perimetral Administrada).

Desde el mes de enero del 2023 se inició un proyecto en conjunto con el Departamento de Redes y Comunicaciones de la DGA y proveedor Claro para el cambio de 42 UTM (Firewall) en las localidades remotas (Administraciones / Almacenes y Depósitos).

En agosto de 2024, se logró completar las 46 localidades programadas en este proyecto. Hemos realizado la migración exitosa de las 46 localidades planificadas, alcanzando un 100% de cumplimiento.

Implementación de SD-WAN INTERNET ADM grandes.

Entre enero y junio de 2024, se llevó a cabo el proyecto de Implementación de SD-WAN INTERNET ADM Grandes. Este proyecto consistió en la instalación de una conexión a Internet redundante en cada administración de gran tamaño, con el fin de prevenir que cualquier fallo de un proveedor de servicios de Internet (ISP) afectara el servicio en la localidad. El despliegue de SD-WAN en las líneas de Internet ha sido completado en las siguientes localidades:

1. Santo Domingo Muelle.
2. Puerto Plata Muelle.
3. Puerto Haina Oriental.
4. Puerto Caucedo.
5. AILA Carga.

Implementación de *Bodycams* para el Personal Operativo de la DGA.

La Dirección General de Aduanas (DGA) ha iniciado la implementación de cámaras corporales (*bodycams*) para su personal operativo, con el objetivo de mejorar la seguridad y transparencia en sus



operaciones. Este proyecto se puso en marcha formalmente el 7 de mayo de 2024, con la recepción de los equipos necesarios para su ejecución.

El 8 de julio se dio inicio formal al piloto en el puerto de Haina. El lunes 22 de julio comenzó en Caucedo, completando la instalación e implementación dentro del mismo mes. Adicionalmente, en agosto se desarrolló y difundió entre todas las áreas el Instructivo de Uso de Cámara Corporal (BODYCAM) en el Proceso de Inspección Física de Mercancías DEP-SEI-005-IN. El proyecto se finalizó al 100% con el procedimiento formalizado en agosto de 2024. Hasta la fecha, se han realizado más de 275 inspecciones utilizando la cámara corporal.

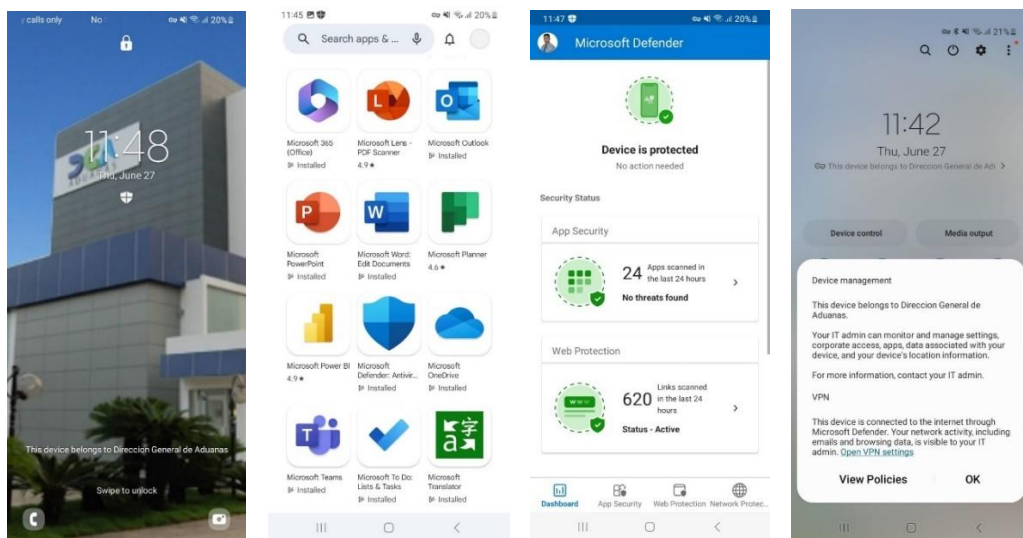


Imágenes - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Piloto de Implementación de *Mobile Device Management* (MDM) en las Flotas de la DGA.

En mayo de 2024, se inició un proyecto piloto con Microsoft Intune para gestionar dispositivos móviles en la organización. El objetivo es evaluar su efectividad en seguridad, gestión de aplicaciones y experiencia del usuario. Hasta ahora, más de 117 dispositivos están enrolados. En septiembre de 2024, se formalizó el proyecto con la implementación de procedimientos y un instructivo específico.





Imágenes - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Security MDI - DGA - Onboarding Accelerator.

En agosto del 2024 se implementó *Microsoft Defender for Identity* (MDI). Esta herramienta mejora la seguridad al detectar y responder a amenazas avanzadas en entornos de *Active Directory*.

Es como un guardia de seguridad digital que protege las cuentas de usuario en una empresa, detectando y alertando sobre actividades sospechosas.

Ejemplos de lo que MDI puede detectar:

- Intentos de hackeo.
- Robo de datos.
- Cambios extraños (Si alguien hace cambios raros en las configuraciones de seguridad, lo detecta).
- Búsquedas sospechosas. (Si alguien busca información sensible en la red de la empresa, lo alerta).

Campaña de Seguridad: Actualización de la Firma Institucional en la DGA.



La campaña de la Dirección General de Aduanas, iniciada en mayo de 2024, se centra en informar a los colaboradores sobre la importancia de actualizar sus firmas institucionales por motivos de seguridad y cumplimiento de normativas. Se advierten los riesgos asociados con agregar elementos externos a las firmas de correo electrónico, como phishing y vulnerabilidades de seguridad.

Además, se describen las consecuencias por no realizar la actualización, incluyendo sanciones y reportes a Recursos Humanos. Se proporciona una guía detallada y una plantilla para actualizar la firma de manera correcta. En resumen, la campaña busca concienciar a los colaboradores sobre la necesidad de actualizar sus firmas para garantizar la seguridad de la información y se proporcionan herramientas prácticas para hacerlo.

Proyectos ejecutados para la seguridad electrónica.

Actualización de las cámaras en Puerto Don Diego en febrero de 2024.

Resultados obtenidos:

- Mejora en la calidad del video: La actualización ha resultado en una notable mejora en la calidad de las imágenes grabadas, lo que facilita la identificación de detalles importantes.
- Mayor tiempo de grabación: Gracias al cambio a un códec más moderno, se ha logrado aumentar significativamente el tiempo de grabación, lo que permite una mejor cobertura y vigilancia continua.

En cuanto al control de acceso, se amplió la cantidad de puntos de control a 12 durante el último trimestre de 2023 y el primer trimestre de 2024.

Resultados obtenidos:



- Mejor gestión del tráfico: Esta expansión ha permitido un mayor control sobre los pasillos, lo que ha optimizado el flujo de personas y evita que los visitantes pierdan tiempo buscando sus destinos en áreas no públicas.

FIRMAGOB.

En septiembre de 2024, iniciamos la adopción de la Firma Electrónica Cualificada (FIRMAGOB) a través de la OGTIC. Con esta implementación, todos los documentos internos de la DGA se firmarán de forma digital. Comenzamos un piloto en la Subdirección de Tecnología.

- Eficiencia y reducción de costos.
- Mejora en la seguridad y confianza.
- Impacto ambiental positivo.



Imagen - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Resaltar la participación de mujeres en TI.

Al mes de diciembre del 2024, el porcentaje de mujeres laborando en la



Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación es de un 32.69%.

Desempeño de la Mesa de Servicio.

TICKET: Período Enero – de diciembre 2024

01 enero al diciembre, 2024			
Desempeño Mesa de Ayuda TI	Cantidad	%	Meta
Número total de solicitudes	13,018	n/a	
Número de solicitudes atendidas primer nivel de asistencia	1,207	9.27	
Número solicitudes escaladas	11,811	90.73	
Número total de incidentes	6,630	n/a	
Número de incidentes atendidos en primer nivel de asistencia	1,134	17.10	
Número de incidentes escalados	5,496	82.90	
Total de llamadas atendidas	29,341	98.10	90%
Promedio duraciones llamadas	0:02:53	n/a	n/a
Promedio espera de llamadas	13 seg	n/a	20 seg.
Nivel de servicio dentro de los 20 segundos	91%	n/a	80%
Total, llamadas abandonadas por el usuario	908	3.09	3%
Nivel satisfacción servicio Mesa de Ayuda usuarios internos	4.8		4.0

Tabla - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación



Certificaciones Vigentes.

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

- NORTIC A2:2023 – Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano. Vigente hasta el 25 de septiembre del 2026.
- NORTIC A3:2014 - Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. Vigente hasta el 31 de marzo del 2025.
- NORTIC A4:2024 - Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano. Vigente hasta el 25 de noviembre del 2026.
- NORTIC E1:2018: - Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales. Vigente hasta el 28 de abril del 2025.
- NORTIC A6:2016 Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano. Vigente hasta el 1 de noviembre del 2025.
- NORTIC A5:2016 Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano. Vigente hasta el 24 de mayo del 2025.
- NORTIC A7: 2016 Norma para la Seguridad de las Tecnologías de las Información y Comunicación en el Estado Dominicano. Vigente hasta el 12 de diciembre del 2025.



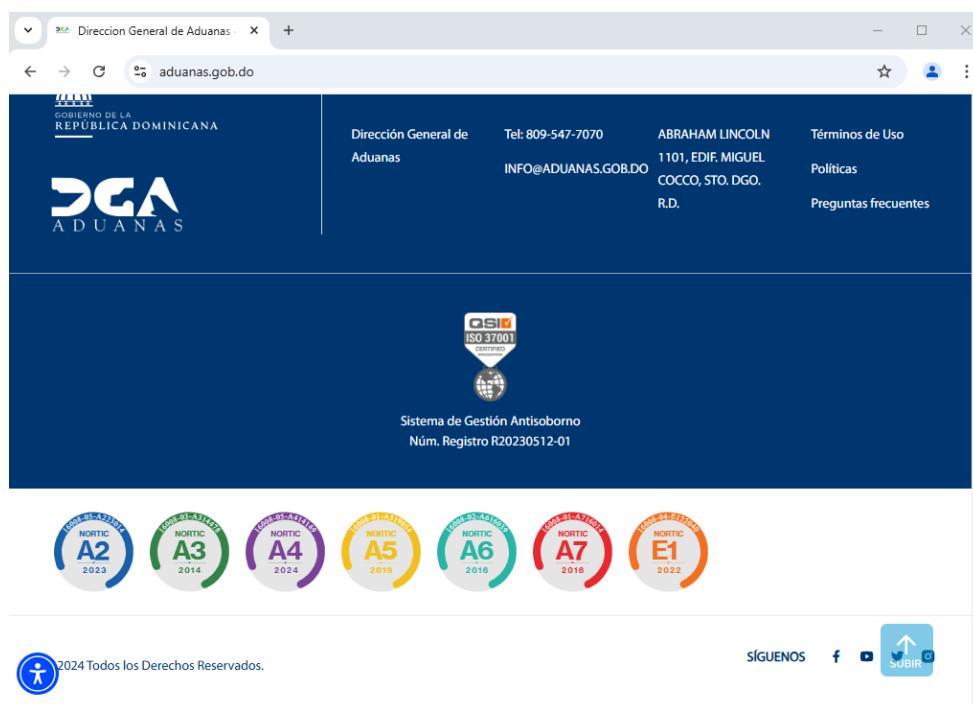


Imagen - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.

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

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



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

En el plan fueron definidos tres objetivos estratégicos:

1. Facilitación y Control, que busca impulsar el comercio lícito, contribuyendo a la protección de la sociedad mediante la implementación de una gestión integral de riesgo en todos los procesos aduaneros.
2. Institucionalidad y Estandarización, para contar con un sistema de gestión administrativa eficiente, una normativa adecuada y un equipo humano capaz e íntegro.
3. Eficiencia e Innovación, para lograr ser una Aduanas moderna, aplicando procesos simplificados y uniformes mediante la innovación y tecnología.

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

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



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

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

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

a) Resultados de la implementación y aplicación de Normas Básicas de Control Interno

En relación con las Normas Básicas de Control Interno a junio 2024 se mantiene 96.58% de cumplimiento.

Cumplimiento
Normas Básicas de Control Interno
Dirección General de Aduanas



Componentes del Control Interno	% Evaluación del Diagnóstico CGR
Ambiente de Control	100%
Valoración y Administración de Riesgos	100%
Actividades de Control	92%
Información y Comunicación	90.91%
Monitoreo y Evaluación	100%
% Totales	96.58%

Fuente: Contraloría General de la Republica.

En relación con el Sistema de Medición de la Gestión Pública, a diciembre 2024 se obtuvo un promedio general de 66.93%, del cual se están realizando los esfuerzos para incrementar su resultado con el cumplimiento de los lineamientos atribuidos la Planificación de Recursos Humanos, Organización del trabajo, Gestión de las Compensaciones y Beneficios, Gestión del Desarrollo y Gestión de las Relaciones Laborales y Sociales.

b) Resultados de los Sistemas de Calidad Resultados de la evaluación mediante la aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF).

La DGA recibió el Sello CAF +300 de la mano del ministro del Administración Pública Lic. Darío Castillo Lugo, siendo esta la primera ocasión en ser galardonados con esta distinción, se alcanzó una puntuación de 547/1000.

La Gerencia de Planificación lidera la gestión de cumplimiento de los siguientes indicadores:

- Autoevaluación CAF: 100%



- Plan de Mejora CAF: 100%
- Estandarización de Procesos: 100%
- Carta Compromiso: 98%
- Transparencia de las informaciones de servicios y funcionarios: 100%
- Monitoreo de la Calidad del Servicio: 100%
- Índice de Satisfacción Ciudadana: 95%

Ver enlace donde se puede validar:

<https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/CargaEvidencia/Index/89?catchall=Direcci%C3%B3n-General-de-Aduanas>

c) Acciones para el fortalecimiento institucional.

La Dirección General de Aduanas en su fiel compromiso con la estandarización y mejora continua tiene en control la documentación de más de 800 procedimientos y políticas de acceso rápido a los colaboradores que aseguran la continuidad de las operaciones y el cumplimiento de los lineamientos y leyes aduanales.

En noviembre 2024 se definió la política integral del riesgo que consolida la gestión del riesgo DGA en conjunto con las entidades parauaneras.

A través de su sistema de gestión Antisoborno (ISO 37001) implementado en mayo 2023 se ha logrado implantar una cultura de integridad y transparencia fomentando las denuncias, sin temor a represalias, de actos no éticos y generando la confianza entre los colaboradores en poner en práctica los valores institucionales.



En mayo 2024 se ejecutó la auditoría de seguimiento con la casa certificadora QSI, la cual rectificó la continuidad y madurez del sistema ISO 37001 y se reforzó la posición de la DGA como una institución comprometida con la excelencia, la transparencia y la mejora continua de sus procesos, garantizando así una gestión integra y transparente.

Junto a la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo se lanzó la campaña “Dominicana sin Corrupción” donde se gestionaron más de 300 riesgos conductuales que impiden modelar nuestros valores y afectan la integridad de la DGA. Este esfuerzo se une con el fortalecimiento de la cultura basada en la identificación y la gestión de los riesgos operacionales y de transparencia que hemos venido instaurando desde el 2023 con cada una de las áreas.

4.6 Desempeño del Área Comunicaciones

La Gerencia de Comunicaciones de la Dirección General de Aduanas (DGA) es responsable de coordinar y mantener las relaciones institucionales, así como los vínculos con los medios de comunicación social, siguiendo las políticas, estrategias e imagen definidas por la dirección. Su principal objetivo es promover las acciones, programas y ejecutorias de la institución, asegurando una comunicación eficiente y alineada con los intereses institucionales. Esta área gestiona la información interna, abarcando desde los procesos relacionados con Recursos Humanos hasta los servicios dirigidos al público, garantizando una circulación adecuada y fluida de la información. La Gerencia de Comunicaciones opera dentro de un Plan Estratégico, desarrollado conforme a la política general de comunicación de la DGA, el cual promueve una cultura participativa y colaborativa, fomentando la creación de una inteligencia colectiva



que impulsa el crecimiento y desarrollo de la organización.

En cuanto a la comunicación interna, se ha logrado un impacto positivo en el clima laboral, facilitando el surgimiento de ideas innovadoras y potenciando la productividad de los colaboradores.

En el ámbito de la comunicación externa, se han implementado diversas campañas y estrategias de marketing, lo que ha permitido un posicionamiento efectivo de la DGA, especialmente en los medios digitales, ampliando su presencia entre los usuarios que siguen la labor de la entidad recaudadora. A través de esta, se ha difundido y consolidado la imagen de la DGA, destacando sus principales iniciativas enfocadas en ser una institución facilitadora del comercio, garante de la seguridad nacional y comprometida con la lucha contra los ilícitos.

Desglose de Campañas de Comunicación de la Gerencia de Comunicaciones de la DGA.

1. Las 9S: Campaña de comunicación interna orientada a informar a los colaboradores sobre el proyecto Las 9S, con el fin de promover una cultura de trabajo basada en la disciplina, constancia y organización. Se busca generar un ambiente laboral más limpio, ordenado y armónico.
2. CNFC: Campaña del Comité Nacional de Facilitación del Comercio (CNFC), cuyo objetivo es informar internamente sobre el rol de la DGA en este comité, explicando su función y los beneficios asociados.
3. NUVI: Iniciativa que presenta la alianza privada para promover una cultura de reducción, reutilización, reciclaje y aprovechamiento de residuos, en línea con los principios de sostenibilidad.
4. Integridad y Ciudadanía: Campaña para dar a conocer el

borrador del



nuevo Código de Integridad de la DGA (CIDGA) y sus valores, con el objetivo de prevenir el soborno dentro de la organización.

5. Concientización en Ciberseguridad: Campaña dirigida a educar a los colaboradores sobre las buenas prácticas de ciberseguridad, identificando los riesgos asociados a ser víctimas de ciberdelincuentes.
6. Actualización Firma Institucional: Campaña que informa a los colaboradores sobre la actualización obligatoria de la firma institucional, con énfasis en la seguridad y en evitar el uso de elementos no autorizados.
7. VUCE – Premios LATAM DIGITAL 2024: Iniciativa para dar a conocer la participación de la DGA como finalista en los Premios LATAM Digital 2024, en la categoría Mejor solución en servicios públicos digitales, motivando a los colaboradores a participar en las votaciones.
8. Competencia Interna: DGA Convida 5K: Campaña para promover una vida saludable entre los colaboradores a través de la organización de una competencia deportiva, en el marco de la celebración del Mes de la Familia.
9. Gestión de Riesgo: Campaña enfocada en fortalecer la cultura de identificación y evaluación de riesgos institucionales, aduaneros y tributarios, como parte de la implementación de la ISO 37001 y NOBACI.
10. NOBACI: Campaña que comunica las Normas Básicas de Control Interno y promueve el compromiso de los colaboradores en el cumplimiento de estas normas, garantizando una gestión transparente y eficiente.
11. 4ta Fase Concientización en Ciberseguridad: Continuación de la campaña de concientización en ciberseguridad, alineada con la

Estrategia



de Transformación Digital 2030, enfocada en fortalecer la cultura de ciberseguridad dentro de la DGA.

12. Proyecto DGA Microsoft Copilot: Campaña para la adopción de la Inteligencia Artificial (IA) en la cultura laboral de los colaboradores, facilitando la integración de tecnologías avanzadas en el entorno de trabajo.
13. 5ta Fase de la Concientización en Ciberseguridad 2.8: Continuación del acuerdo entre la DGA y el Centro Nacional de Ciberseguridad, con el objetivo de capacitar a los colaboradores sobre la importancia de la ciberseguridad, alineados con la Estrategia de Transformación Digital 2020.
14. 2da Fase CNFC: Campaña para dar a conocer las mesas de trabajo internas sobre el Comité Nacional de Facilitación de Comercio (CNFC), promoviendo la participación de los colaboradores en estos espacios de discusión.
15. Servicios Nueva Emisión/Renovación Certificado Firma Digital: Campaña que informa sobre la automatización del servicio de certificados de firma digital para la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) y SIGA, promoviendo la eficiencia digital.
16. iTICge y Certificaciones NORTIC: Campaña para informar a los colaboradores sobre las Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC) y el índice de implementación digital dentro de la institución.
17. La Calidad: Campaña orientada a fortalecer el compromiso con la calidad interna y el reconocimiento de que todos los colaboradores son parte integral del proceso de mejora continua en la DGA.
18. FIRMAGOB Proyecto 2024-2025: Campaña que busca fomentar la adopción y uso de la Firma Electrónica Cualificada

(FIRMA



GOB) entre los colaboradores de la DGA, mejorando la eficiencia, seguridad y simplicidad en la gestión de documentos internos.

19. Concientización en Ciberseguridad: Campaña enfocada en el cumplimiento del acuerdo firmado entre la DGA y el Centro Nacional de Ciberseguridad, con el objetivo de reforzar las medidas de protección ante ciberataques. En noviembre, el enfoque está en las tecnologías disruptivas.

Rediseño y Estrategias de Comunicación de la Gerencia de Comunicaciones

Cantidad de publicaciones realizadas mensualmente por comunicaciones internas

Mes	Cantidad
Enero	90
Febrero	129
Marzo	93
Abril	131
Mayo	90
Junio	178
Julio	187
Agosto	140
Septiembre	152
Octubre	189
Noviembre	139
Diciembre	130
Total	1648

Fuente: Gerencia de Comunicaciones

La Gerencia de Comunicaciones ha rediseñado y diagramado los boletines institucionales "¿Qué pasó esta semana en la DGA?", con un total de

44



ediciones publicadas hasta la fecha, así como 11 ediciones de *"Aduanas por dentro"*. Estos boletines tienen como objetivo mantener informados a los colaboradores y a la ciudadanía sobre las actividades, logros y avances de la institución.

Conscientes de la necesidad de adaptarse a los nuevos tiempos, la Gerencia de Comunicaciones ha implementado diversas estrategias de marketing digital, orientadas al posicionamiento de la DGA, lo que ha dado resultados positivos en términos de visibilidad y alcance. Estas estrategias han servido como plataformas clave para la publicidad, difusión y expansión de la presencia de la DGA entre los usuarios digitales que siguen el trabajo de la entidad.

Dentro de las acciones específicas llevadas a cabo, se destaca la creación de una comunidad activa que sigue nuestras publicaciones y se convierte en un importante agente difusor de las actividades de la DGA. Además, se ha generado contenido propio que refleja la misión y los valores fundamentales de la institución, con un enfoque en la transparencia, integridad, compromiso y trabajo en equipo.

Lineamientos del Plan Comunicacional Digital.

La Gerencia de Comunicaciones ha impulsado estrategias de marketing digital con un enfoque en la creación de contenido relevante y atractivo, promoviendo el posicionamiento y la visibilidad de la DGA en el ámbito digital. La estrategia incluye el establecimiento de una comunidad en línea que sigue nuestras publicaciones y se convierte en defensora de nuestra misión, ayudando a amplificar la visibilidad de nuestras iniciativas.

Objetivos del Plan Comunicacional Digital:

Comunicación clara y accesible: A través de las redes sociales de la DGA, se busca transmitir de manera clara y concisa toda la información relevante



sobre los productos y servicios de la institución. Esta comunicación debe ser útil para facilitar cualquier trámite que el contribuyente necesite, contribuyendo al desarrollo eficiente de sus gestiones.

Estrategia:

Uso creativo de las redes sociales: Se emplean los diferentes canales de social media de manera creativa, con mensajes simples, explicativos y conceptuales, que permitan acercar la marca institucional tanto a los contribuyentes como a la ciudadanía en general, fortaleciendo así la presencia y el impacto de la DGA en el ámbito digital.

Impacto de las Campañas Realizadas durante el Año 2024

1. Programa de Pasantía.

Impacto: Este post alcanzó un total de 11,899 cuentas, complementado con publicaciones adicionales de tipo carrusel y videos, sumando 15,286 impresiones.

2. Campaña de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)

Impacto: Esta campaña logró un alcance de 2,258 cuentas y generó 4,061 impresiones.

3. Campaña Sistema Integral de Gestión Aduanera (SIGA)

Impacto: Este post alcanzó a 5,852 cuentas y logró 7,402 impresiones.

4. Campaña Correo Expreso

Impacto: En desarrollo, esta campaña ha alcanzado 3,783 cuentas y generado 5,838 impresiones.



5. Campaña Comité Nacional de Facilitación de Comercio (CNFC)

Impacto: Esta campaña logró un alcance de 1,718 cuentas y 2,163 impresiones.

6. Campaña Operador Económico Autorizado

Impacto: Con esta campaña se alcanzaron 2,167 cuentas y 2,416 impresiones.

7. Campaña Global Entry

Impacto: Esta campaña alcanzó a 2,130 cuentas y logró 2,734 impresiones.

8. Campaña Hitos DGA

Impacto: Esta campaña alcanzó 3,660 cuentas y generó 4,359 impresiones.

9. Campaña Carta Compromiso

Impacto: Este post logró un alcance de 3,770 cuentas y 4,758 impresiones.

10.Campaña NORMAS ISO

Impacto: Esta campaña alcanzó 1,556 cuentas y generó 1,936 impresiones.

11.Campaña Proyecto Trasa del CNFC

Impacto: Esta campaña alcanzó a 1,286 cuentas y logró 1,936 impresiones.

12.Campaña HUBRD



Impacto: Esta campaña logró alcanzar 4,299 cuentas y generó 5,518 impresiones.

13.Campaña de Dashboard de Comercio

Impacto: Con esta campaña, se han logrado alcanzar 5486 cuentas, y 7204 impresiones.

Desempeño del área digital

En el área de comunicación digital se han realizado las siguientes estrategias específicas:

- En IG tenemos 1,742 publicaciones en redes sociales, con 133,102 seguidores a la fecha.
- Creación de 121 videos en Instagram y Facebook y 199 posteo de fotos y artes en ambas redes
- En la red de Twitter 94 videos.
- Publicación de 14 videos en Youtube
- Facebook con un total de 32,872 seguidores.
- Twitter con un total de 49,457 seguidores
- Colocación de 1,252 informaciones diversas en la página web institucional
- Difusión de 44 boletines internos semanal denominado “Que pasó esta semana en la DGA”
- 11 boletines “Aduanas por Dentro”
- Elaboración de 2,642 piezas de diseño gráfico
- 1,569 publicaciones a través de comunicación interna
- Publicación de 62 notas de prensas (internas y externas)
- 35 coberturas de Prensa
- Digitalización de 952 artes para comunicación interna

Estrategia de comunicación externa



Como una forma de estrechar los vínculos con los actores aliados que nos hacen posible la ejecución de nuestro plan, hemos llevado a cabo almuerzos con los diferentes directores de medios

Como nuestra institución es un ente recaudador y un actor principal de la economía local, también hemos replicado ese acercamiento del director a los editores económicos, los principales creadores de contenido financieros de los medios de comunicación.

Como la institución abarca temas de carácter de seguridad nacional y de carácter económico, existen temas con un grado de sensibilidad alta, para ser comunicados por una nota de prensa, a los cuales se les comunica mediante ruedas de prensa en las que se acerca el director a las cuestionantes de los periodistas.

Planes de Comunicación

Se han realizaron más de 37 planes de comunicación institucional, para diferentes proyectos que mantienen al tanto de todas nuestras publicaciones a los colaboradores y se convierten en agentes difusores de los trabajos y actividades de la DGA.

Campañas externas

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



V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

La Dirección General de Aduanas, con el objetivo de desarrollar una gestión eficiente y teniendo en cuenta las expectativas de los contribuyentes, ha obtenido un nivel de cumplimiento del 98 % en la Carta Compromiso al Ciudadano en nuestra evaluación anual realizada por el MAP correspondiente al período 2023- 2024 rectificando nuestro compromiso con la satisfacción de nuestros contribuyentes a través de los servicios comprometidos.

Además, a través de esta, la institución asume compromisos de mejoras continuas que respondan a las necesidades reales con profesionalidad y credibilidad. En las mismas se han definido estándares de calidad a los servicios más demandados en la institución, los cuales son:

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



- Registro de Enlace del Agente Aduanal en el SIGA como Gestor de Desaduanización

En ese mismo orden, la institución aplica anualmente encuestas bajo la metodología de SERVQUAL, la cual le permite mantener información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento social de los contribuyentes, el cual resalta el reconocimiento de nuestros contribuyentes de los avances tecnológicos implementados y la reducción de los tiempos de respuesta a favor de las sus requisitos y necesidades.

A continuación, se presenta un gráfico para mostrar los principales hallazgos de la encuesta:



Fuente: Encuesta SERVQUAL.

Con relación a la medición de la reputación institucional se obtuvo una valoración de un 90% de positividad indicando el reconocimiento de nuestros contribuyentes con el cumplimiento de los requisitos acordados y la transparencia de nuestras operaciones.

Se completó el ejercicio de autoevaluación CAF logrando una puntuación de 821/1000 en el cumplimiento de los estándares del marco común de evaluación CAF.

Como plan de mejora la Dirección General de Aduanas trazó los controles para asegurar el cumplimiento de los tiempos de compromiso y continuar



digitalizando sus servicios más demandados en la plataforma de servicios DGA con la finalidad de dar respuesta eficaz a nuestros contribuyentes.

5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

Con relación a las solicitudes de información, en el período enero-diciembre 2024, la Oficina de Acceso a la Información Pública de la DGA recibió 1011 solicitudes, las cuales han sido respondidas en tiempo oportuno, dentro de los plazos establecidos en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04. Esto ha sido posible gracias al constante seguimiento a las áreas responsables de suministrarnos las informaciones requeridas.

5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Durante el período enero-diciembre 2024 se han recibido, vía el Sistema de quejas, reclamos y sugerencias (Línea 3-1-1)), nueve (9) quejas, once (11) reclamaciones y ninguna sugerencia (0). La mayoría de estas reclamaciones no correspondían a nuestra Institución y las quejas principales han sido con relación al impuesto aplicado por compras por internet, mercancías retenidas y el servicio dado. Hemos recibido en total 20 casos, los cuales están siendo atendidos oportunamente. Nuestro plan de acción es siempre dar seguimiento constante a las áreas a las que se les remite las quejas, reclamaciones o sugerencias recibidas.

Asimismo, la institución ha establecido procesos de gestión de quejas, sugerencias y denuncias de servicios, con el objetivo de recoger las opiniones de los contribuyentes, depositadas por los distintos canales, los cuales son: buzones físicos ubicados en todas las



administraciones, a través del correo electrónico: servicioalciudadano@aduanas.gob.do, el portal 311 y las redes sociales. Para esto se ha documentado el Procedimiento de Quejas y Sugerencias de Servicios, el Procedimiento de Recepción y Respuestas de Casos a través del Portal 311 y el Procedimiento de Recepción de Irregularidades y Denuncias Internas y Externas, que establecen los lineamientos y actividades que ejecuta la institución, con miras a gestionar de manera eficiente las quejas, sugerencias y denuncias.

5.4 Resultado mediciones del portal de transparencia

A continuación, se presentan los resultados de las evaluaciones del portal de transparencia realizados por la DIGEIG de enero hasta septiembre 2024 (última evaluación recibida), un promedio de 94.08% en esos 9 meses:

Mes	Calificación
Enero	94.84
Febrero	85.80
Marzo	93.04
Abril	96.94
Mayo	96.84
Junio	96.45
Julio	94.55
Agosto	94.04
Septiembre	94.08

Fuente: Departamento Acceso a la Información



VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria Institucional 2024

Estos son los proyectos contemplados en el portafolio de proyectos de la DGA.

#	Proyecto		Responsable
1	HUB Logístico.		Gerencia de Planificación
2	Programa Despacho en 24 Horas (D24H).		Gerencia de Planificación
3	Ley de Aduanas 168-21 y sus reglamentos de aplicación.		Jurídica /Asesoría General/Gerencia de Planificación
	3.1	Reapertura de Procesos de Licenciamiento DGA.	Asesoría Estratégica
	3.2	Revisión de reglamento de aplicación de la Ley 168-21 que corresponde a la modalidad logísticas.	Gerencia Centros Logísticos
	3.3	Reglamento Regímenes Aduaneros.	Asesoría General
	3.4	Protocolo De Inspección Conjunta y Simultanea.	Asesoría General
	3.5	Implementación Reglamento Decreto 755-22.	Asesoría General/Gerencia de Planificación
	3.6	Reglamento cobro crédito tributario.	Asesoría General
	3.7	Proceso de implementación del Decreto 148-22 de Aplicación de Impuestos que gravan los Hidrocarburos utilizados para Aeronaves y Embarcaciones de Carga de Mercancías.	Asesoría General
4	Proyecto Reglamentación Ley 30-24 Centros Logísticos.		Asesoría General
5	Implementar máquinas de Rayos X de alta energía Puerto de Puerto Plata una máquina de rayos X de baja energía en Dajabón para pasajeros.		Subdirección de Tecnología
6	Implementar Comando de Control de Investigación Aduanera (CCIA), visualización y monitoreo de los siete (7) Aeropuertos y las (4) terminales portuarias.		Subdirección de Tecnología



7	Instalación y puesta en marcha de escuela de rayos X.	Subdirección de Tecnología
8	Máquina de rayos X para contenedores y vehículos administración de Santo Domingo, Puerto Plata y puntos fronterizos.	Subdirección de Tecnología
9	Desarrollo de aplicación para transferencia masiva de los fondos de recaudación recibidos.	Subdirección de Tecnología
10	Implementación de Nueva estructura de la DGA.	Gerencia de Recursos Humanos
11	Automatización de Sistema Integrado de Gestión (ISO 37001, ISO9001, ISO 37301).	Gerencia de Planificación
12	Plan Estratégico Institucional 2025-2030.	Gerencia de Planificación
13	Proyecto Gestión Documental (Archivos/Bunker DGA).	Gerencia Administrativa
14	Implementación 9S.	Gerencia de Recursos Humanos
15	Cobro 24/7 para pasajeros (C24/7).	Gerencia de Inteligencia
16	Identificación Vehicular Fronteriza-RD (IVF-RD).	Supervisoria General
17	Implementación de Manifiesto en carga Terrestre.	Subdirección Operativa
18	Proyecto Continuidad de Negocios DGA.	Subdirección Operativa
19	Proyecto Gestión Integral de Riesgos.	Gerencia de Fiscalización
20	Proyecto Inserción Laboral.	Gerencia de Recursos Humanos
21	Captura de las estadísticas de los mercados fronterizos.	Gerencia de Estudios Económicos



VII. ANEXOS

Memoria Institucional 2024

a. Matriz de Principales Indicadores del Plan Operativo Anal (POA)

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
1	Subdirección Operativa	Despacho de mercancía	Nivel de cumplimiento recaudatorio	Mensual		207,174.85	231,721.13	1.02053182
2	Subdirección Operativa	Despacho de mercancía	Tiempo promedio de despacho de aduanas	Mensual	24 horas	24	25	0.96
3	Subdirección Técnica	Autorización de contingentes arancelarios DR-CAFTA	% de solicitudes de autorización de contingentes arancelarios aprobadas	Mensual	0.95	95%	95%	1
4	Subdirección Técnica	Solicitud consulta clasificación arancelaria	Tiempo de respuesta a las consultas	Mensual	2 días	2	2	1



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
5	Subdirección Técnica	Administración de las disposiciones en el módulo de Portal App	% disposiciones registradas / editadas en el módulo de Administraciones de disposiciones	Mensual	1	100%	100%	1
6	Subdirección Técnica	Otorgamiento de Certificación y Recertificación de empresas como Operador Económico Autorizado	Cantidad de empresas certificadas y recertificadas OEA-SS y OEA-S/ Total	Trimestral	20	40	42	1.05
7	Subdirección de Zonas Francas	Emisión y renovación de licencia para operar como empresa de Zona Franca Comercial, Ley núm. 4315	Cantidad de emisiones de licencia de Zonas Francas Comercial	Mensual	87	276	264	0.9565
8	Subdirección de Zonas Francas	Venta al mercado local	Cantidad de declaraciones por concepto de mercado local	Mensual	1665	5,028.00	5,836.00	1.1607



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
9	Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Gestión de Sistemas y servicios críticos	Nivel de disponibilidad de los sistemas y servicios críticos	Mensual	0.95	95.00%	99.00%	1.0421
10	Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Monitoreo de la infraestructura TI y Seguridad de la información	Nivel de disponibilidad de la infraestructura TI y Seguridad de la información	Mensual	0.95	95.00%	100.00%	1.0526
11	Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Tasa de cumplimientos de atención y solución de incidentes TI	Tasa de solución de incidentes	Mensual	0.9	90.00%	98.33%	1.0925
12	Subdirección de Fiscalización	Ejecución de las fiscalizaciones	Número de fiscalizaciones completadas	Mensual	280	238	229	0.9621
13	Subdirección de Fiscalización	Análisis y evaluación de riesgo antes y durante el despacho	Cantidad de alertas emitidas	Mensual	3005	11,495.00	26,382.00	2.3



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
14	Subdirección Administrativa Financiera	Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura gestionada	% Ejecución del plan de mantenimiento preventivo y correctivo	Mensual	1	100%	92%	0.92
15	Subdirección Administrativa Financiera	Gestión de Compras Verdes	% de Compras Verdes realizadas	Mensual	0.05	1.25%	1.12%	0.896
16	Subdirección Administrativa Financiera	Ejecución del plan de compras	% de ejecución del PACC	Mensual	0.75	75%	70%	0.9333
17	Subdirección Administrativa Financiera	Plan anual de actualización del inventario general de activos fijos	% de avance del plan de inventario	Anual	1	60%	60%	1
18	Gerencia de Inteligencia Aduanera	Análisis del riesgo aduanero en carga	Número de Alertas Tempranas Generadas	Mensual	200	600	600	1
19	Gerencia de Inteligencia Aduanera	Análisis de manifiesto de los vuelos de riesgo en pasajeros	% de Vuelos de Riesgo Identificados	Mensual	0.2	20%	23%	1.1665



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
20	Gerencia de Planificación	Monitorear la Planificación Operativa 2024	Cantidad de informe trimestrales elaborados sobre el avance del POA institucional	Trimestral	1	3	3	1
21	Gerencia de Planificación	Gestionar el portafolio de proyectos DGA	% de proyectos formulados	Trimestral	0.95	95%	95%	1
22	Gerencia de Planificación	Gestión de documentación de los procesos	Cantidad de documentos firmados	Mensual	45	135	153	1.1333
23	Gerencia de Planificación	Gestión de Riesgos Institucionales	% de cumplimiento del plan de trabajo	Mensual	0.23	69%	58%	0.8405
24	Gerencia de Planificación	Desarrollar e implementar plan de acción para la transversalización de género en la DGA	Cantidad de capacitaciones realizadas	Trimestral	1	2	2	1
25	Gerencia de Estudios	Desarrollo y presentación de	% de estudios y análisis	Mensual	0.9	100%	100%	1



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
	Económicos y Análisis de Datos	estudios y análisis económicos	económicos entregados					
26	Gerencia de Estudios Económicos y Análisis de Datos	Gestión de Solicitudes Estadísticas	Tiempo de respuesta a las promedio solicitudes	Mensual	0.95	95%	95%	1
27	Gerencia de Recursos Humanos	Gestión del programa de capacitación	Nivel de ejecución del programa de capacitación	Mensual	0.95	70%	66.45%	0.949
28	Gerencia de Recursos Humanos	Evaluación por Desempeño Trimestral	% de colaboradores evaluados	Mensual	0.95	100%	99.63%	0.9965
29	Gerencia de Comunicaciones	Diseño e Implementación de Estrategia de Comunicación Institucional Anual	% de avances de los cronogramas y planes de campañas solicitados	Mensual	1	75%	75%	1
30	Gerencia de Comunicaciones	Gestión de publicaciones por red social	Nivel de Interacciones por canales digitales	Mensual	0.25	75%	75%	1



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
31	Gerencia de Servicio al Contribuyente	Recepción de solicitudes - Plataforma de servicios.	Tiempo de promedio de respuesta plataforma de servicios	Mensual	48 horas	48	26	1
32	Gerencia Legal	Emisión de Opiniones legales	% de opiniones legales emitidas	Trimestral	1	100%	98%	0.98
33	Oficina de Acceso a la Información Pública	Solicitud de acceso a la información pública	% solicitudes atendidas	Trimestral	0.95	95%	95%	1

Fuente: Gerencia de Planificación.



b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP).



Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2024 (RD\$)	Ejecución 2024 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa (%)
01	Actividades Centrales	6,530,000,719.17	1,481,105,886.88	-	23%	16.1%
11	Servicios de Administración Aduanera	1,639,385,308.60	1,027,394,333.50	601,619.00	63%	11.2%
12	Inspección y Supervisión En Las Zonas Francas	529,157,485.00	355,588,802.34	264.00	67%	3.9%



Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2024 (RD\$)	Ejecución 2024 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa (%)
13	Servicios y Operaciones Técnicas	349,881,199.00	144,340,573.63	62.00	41%	1.6%
13	Servicios y Operaciones Técnicas	18,835,898.00	11,151,419.71	11,230.00	59%	0.1%
98	Administración de Contribuciones Especiales	134,400,000.00	-	-	0%	0.0%
Totales		9,201,660,609.77	3,019,581,016.06	613,175.00		

Fuente: Gerencia Financiera y Gerencia de Planificación.



c. Resumen del Plan de Compras

PACC 2024	
Monto estimado total	RD\$2,353,157,474.36
Cantidad de procesos registrados	181
Capítulo	5158
Subcapítulo	01
Unidad ejecutora	0001
Unidad de compra	Dirección general de aduanas y puertos
Año fiscal	2024
Fecha aprobación	
Montos estimados según objeto de contratación	
Bienes	RD\$1,379,491,065.41
Obras	-
Servicios	RD\$973,666,408.96
Servicios: consultoría	-
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	-
Montos estimados según clasificación MiPymes	
MiPymes	RD\$354,108,337.32
MiPymes mujer	-
No MiPymes	RD\$1,999,049,137.04
Montos estimados según tipo de procedimiento	



PACC 2024	
Compras por debajo del umbral	-
Compra menor	RD\$38,751,192.68
Comparación de precios	RD\$147,415,634.75
Licitación pública	RD\$2,166,990,646.93
Licitación pública internacional	-
Licitación restringida	-
Sorteo de obras	-
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	-
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	-
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	-
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	-
Excepción - proveedor único	-
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40% del monto total del proyecto, obra o servicio	-
Excepción - resolución 15-08 sobre compra y contratación de pasaje aéreo, combustible y reparación de vehículos de motor	-

Fuente: Departamento de Compras



d. Matriz Logros Relevantes – Datos Cuantitativos.

Producto / servicio	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total 2024
Cantidad de documentos en el Sistema Integral de Procesos	786			13				2				41	842
Comportamiento en las recaudaciones (RD\$ Millones)	18,131.14	17,428.09	18,196.93	20,444.23	21,326.25	20,177.05	23,068.51	22,224.86	23,040.85	24,690.98	23,010.29	22,965.94	254,687.08
Cantidad de empresas en el programa Exporta Más	250			76		215							541
Cantidad de contrabando de cigarrillos	19,450,311.00	343,494	30,102	-	38,500	387,901.00	13,186,400.00	19,680,000.00		710,544.00	10,237.00	3,034,869.00	56,872,358.00
Cantidad de contrabando municiones	16,597	60,338	63,406	27,726	96,619	33,059	107,254	88,449	14,248	13,092	20,616.00	46,862.00	588,316.00



Producto / servicio	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total 2024
Cantidad de retención de US\$ sin declarar	105,498	24,900	31,068	-	-	66,924	20,937		97,690	138,651	76,734.00	117,050.00	679,452.00
Monto determinado en fiscalización RD\$	76,734	49,170,449	323,437,387	200,134,640	1,102,005,631	668,864,414	112,921,343	152,576,357	1,889,156,012	56,590,060	24,827,459.00	15,996,283.00	4,788,265,339.00
Cantidad por Comiso y destrucción de bebidas alcohólicas	8,409	0	250		100	1,225	2,004	4,584	3,204	37	282.00	8.3	20,178.00
Cantidad de servicios automatizados			25			2			15			10	52
Unidades Escaneadas por Mes Máquina Rayos X Caucedo	16,352	3,948	10,333	18,226	19,251	20,290	17,101	13,070	17,766	16,765	11,577	5,480	170,159
Unidades Escaneadas por Mes Máquina Rayos X Haina	10,364	10,601	11,689	11,321	12,461	6,907	11,741	12,229	11,043	12,141	6,085	3,363	119,945



Producto / servicio	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total 2024
Cantidad de empresas certificadas OEA			22				56						59

Fuente: Gerencia de Planificación

