



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2025



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DGA
ADUANAS

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2025



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DCA
ADUANAS

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2025

I.	RESUMEN EJECUTIVO	1
II.	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	4
2.1	Marco filosófico institucional	4
2.2	Base legal	5
2.3	Planificación estratégica institucional	9
III	RESULTADOS MISIONALES	11
IV	RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	24
4.1	Desempeño Administrativo y Financiero	24
4.2	Desempeño de los Recursos Humanos	35
4.3	Desempeño de los Procesos Jurídicos	63
4.4	Desempeño de la Tecnología.....	81
4.5	Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.	109
4.6	Desempeño del Área de Comunicaciones	124
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	133
5.4	Resultado Mediciones del Portal de Transparencia	134
VI.	PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	135
VII.	ANEXOS.....	130
a.	Matriz de Logros Relevantes	130
b.	Matriz de Ejecución Presupuestaria	132
c.	Matriz de Principales Indicadores del POA	133
d.	Resumen del Plan de Compras	143

I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2025

El año 2025 representó un periodo de consolidación estratégica para la Dirección General de Aduanas (DGA), caracterizado por avances sustantivos en digitalización, facilitación del comercio, seguridad fronteriza y cooperación internacional. Con la mirada puesta en su público objetivo; operadores de comercio exterior, instituciones públicas, organismos internacionales, sector productivo y ciudadanía. La DGA fortaleció su rol como ente clave para la competitividad y seguridad del país, impulsando proyectos de alto impacto institucional y regional.

Durante este año, la DGA profundizó su proceso de transformación digital, alcanzando un 82% de trámites aduaneros completamente digitalizados, lo que permitió reducir en un 26% los tiempos promedio de despacho. Este avance estuvo estrechamente vinculado con el fortalecimiento de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), que integró nuevos módulos interoperables con entidades regulatorias, aumentando al 74% la cantidad de operaciones canalizadas por esta plataforma. Gracias a estas mejoras, el país avanzó hacia una operación aduanera más ágil, transparente y alineada con estándares internacionales.

En el marco de las iniciativas institucionales ya implementadas, el Programa Operador Económico Autorizado (OEA) mantuvo un crecimiento sostenido. En 2025 se incorporaron 54 nuevas empresas certificadas, alcanzándose un total acumulado de más de 700 operadores bajo este esquema. Este incremento fortaleció la cadena logística segura y brindó mayor previsibilidad a las operaciones de comercio exterior, facilitando el reconocimiento mutuo con aduanas



de otros países y mejorando la competitividad de los exportadores nacionales.

Como una Aduana cuya visión y propósito es consolidar a la RD como el principal *Hub* Logístico de la región, nos hemos centrado ejecutar automatizaciones y reglamentaciones normativas que han logrado integrar la operación logística con zonas francas, puertos y aeropuertos mediante sistemas de trazabilidad unificados. Estas acciones posicionan al país en mejores condiciones para captar inversiones, optimizar flujos de mercancías y fortalecer su rol en cadenas regionales de suministro.

En el ámbito del control aduanero, la DGA realizó más de 18,000 inspecciones físicas y no intrusivas, lo que permitió detectar y evitar pérdidas económicas estimadas en montos equivalentes al 1.8% del valor total de las importaciones del año. Estas acciones incrementaron la capacidad institucional para combatir el contrabando, el fraude aduanero y otras actividades ilícitas, sin afectar la fluidez del comercio legítimo. Entre los principales resultados se destacan la incautación de 15.1 millones de unidades de cigarrillos, 3.9 millones de mercancías infractoras de derechos marcarios, 667,373 unidades de municiones y la fiscalización de RD\$ 1,922.76 millones.

En materia de recaudación, la DGA alcanzó ingresos por RD\$ 254,671.24 millones, equivalentes al 93.8 % de la meta reformulada, con un déficit de RD\$ 16,907.20 millones. Este resultado estuvo condicionado por la desaceleración de la economía nacional, cuyo crecimiento se redujo de 5.2 % en 2024 a 2.2 % en 2025, así como por un entorno internacional marcado por incertidumbre, tensiones geopolíticas, condiciones financieras restrictivas y cambios en políticas comerciales y fiscales. A pesar de este contexto, los ingresos

acumulados



registraron un crecimiento interanual de 4.13 %, equivalente a RD\$ 10,108.49 millones adicionales. Del total recaudado entre enero y el 17 de diciembre, el 65.87 % correspondió al ITBIS, el 23.41 % a gravámenes arancelarios, el 8.75 % a impuestos selectivos y el 1.97 % a otros conceptos. El 93.55 % de los ingresos se originó en administraciones marítimas y el 93.77 % se concentró en las aduanas de Caucedo, Haina, Santo Domingo y el AILA. La DGA aportó el 22.09 % de los ingresos fiscales del Estado.

En el plano internacional, la DGA participó activamente en los foros de la Organización Mundial de Aduanas y suscribió acuerdos de cooperación técnica que contribuyeron a mejorar los procesos de fiscalización, la gestión de riesgo y el reconocimiento del Programa OEA, fortaleciendo la proyección internacional del país.

En conjunto, los resultados alcanzados durante 2025 evidencian una Dirección General de Aduanas más moderna, eficiente y transparente, con avances concretos en digitalización, control inteligente y facilitación del comercio.



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2025

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), 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 Rodriguez	Amada Mendez Guzmán
Subdirectora General	Gerente de Recursos Humanos
Julio Anulfo Pascual	Degnis de Leon
Subdirector Zonas Francas	Gerente de Comunicaciones
Raquel Soriano	Marián Cristina Medrano
Subdirectora Técnica	Gerente de Inteligencia Aduanera
Ángel Alberto Encarnación	Miguel Antonio Puente Leonor
Subdirector Operativo	Gerente Financiero
Francis Aurelio Almonte	Juan Virgilio Mansfield Perez
Subdirector Administrativo y Financiero	Gerente Administrativa
Daniel Arturo Peña	Yessenia Elizabeth Rodriguez Estevez
Subdirector Tecnología	Gerente de Atención a Grandes Contribuyentes
Norys Nabila Valera	Óscar Orlando D' Oleo Seiffe
Gerente de Fiscalización	Consultor Jurídico



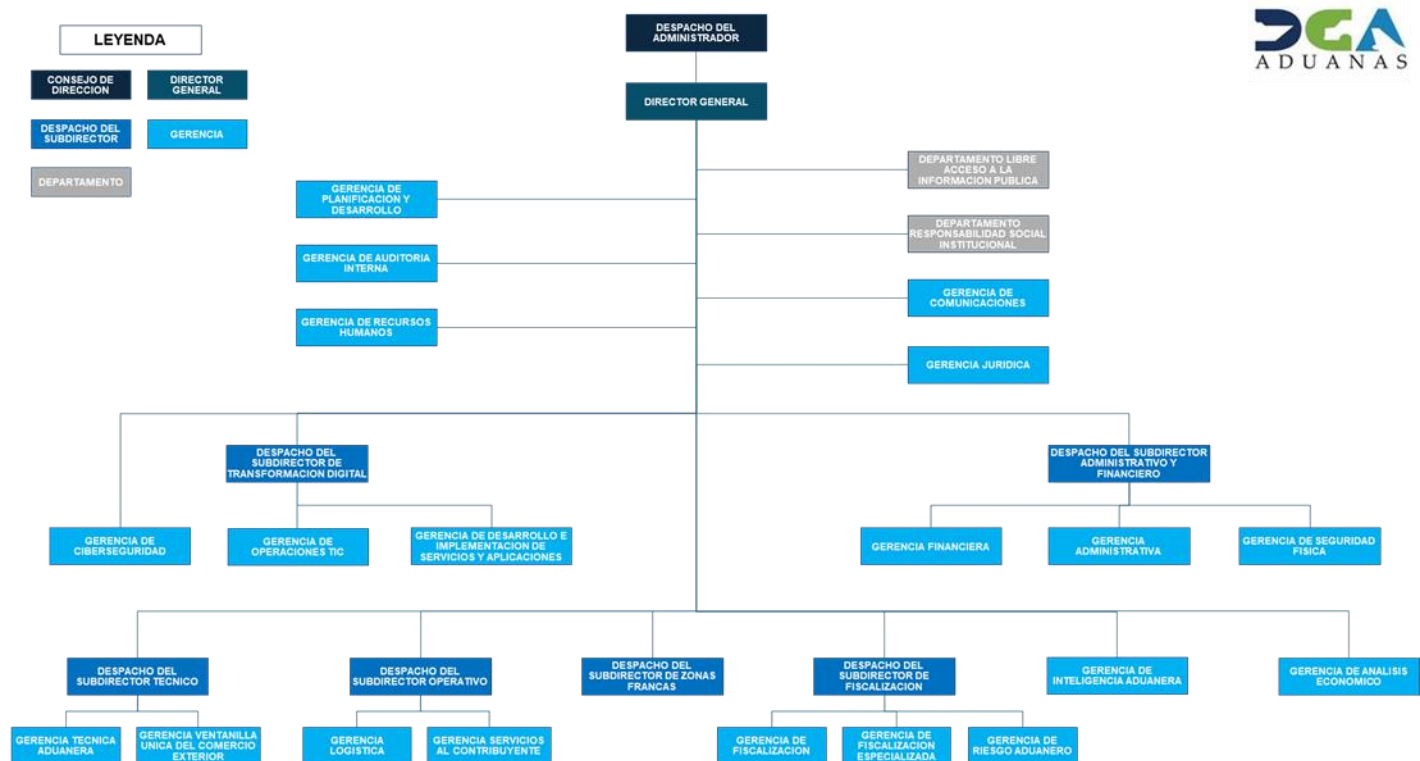
Principales funcionarios de la DGA	
Sumny Rojas De La Cruz	Rhadames Carlos Manuel Mateo Vargas
Gerente de Planificación	Auditor General Interno
Amaury Vélez	Denny Marquez
Gerente de Estudios Económicos	Gerente de Ventanilla Única de Comercio Exterior

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 2025

Despacho en 24 Horas

La DGA con la implementación de este programa, ha despachado más de 95,000 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 40.24% 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\$2,000 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.

Facilitación del Comercio y Optimización Logística

En el marco del programa D24H y en cumplimiento de los objetivos estratégicos de eficiencia y competitividad, la Dirección General de Aduanas implementó acciones orientadas a mejorar la gestión logística y reducir tiempos de despacho. Entre los principales hitos se destacan:

- **Extensión de horarios en puntos estratégicos:**
Desde noviembre de 2025, se amplió el horario para el clareo de paquetería Courier en la nueva Terminal de Correo Expreso del AILA y el despacho de carga en AILA Carga. Asimismo, en coordinación con Haina International Terminal (HIT), se estableció un horario extendido en el Puerto de Haina (24 horas en días laborables, hasta las 11:00 p.m. los sábados y domingos bajo requerimiento), fortaleciendo la posición del país como *hub* logístico regional.
- **Inauguración del Centro de Procesamiento Courier (CPC-AILA):**
Este centro representa un hito en la transformación digital del manejo de paquetería courier, con una infraestructura moderna de 6,000 m², equipada con seis máquinas de rayos X y 114 cámaras CCTV para control integral. Opera bajo un esquema 24/7, reduciendo en 50% el tiempo de despacho, lo que impacta directamente en la productividad y satisfacción de los usuarios. Además, garantiza inspecciones 100% no intrusivas, reforzando la seguridad y prevención de mercancías ilícitas.



- **Servicio de Registro, Control y Monitoreo de Traslado y Apertura de Contenedores (ReCoMTAC)**, una iniciativa orientada a garantizar la trazabilidad y seguridad en la cadena logística mediante la certificación de empresas para operar con Precintos Electrónicos homologados. El ReCoMTAC registró avances clave, como una prueba piloto exitosa en las Zonas Francas de Las Américas, la implementación de registros digitales en tiempo real y la integración directa con Aduanas para validar documentación y reducir tiempos de inspección. El ReCoMTAC fortalece la competitividad internacional, al tiempo que incrementa la confianza y la integridad en la cadena logística nacional

Estas iniciativas han permitido reducir retrasos en períodos de alta demanda, acelerar entregas, optimizar procesos y disminuir costos logísticos, beneficiando directamente a importadores, exportadores y operadores logísticos. Con ello, la República Dominicana avanza hacia su consolidación como un *hub* logístico regional, contribuyendo a un comercio exterior más ágil, seguro y competitivo.

Uso de Tecnologías No Intrusivas

En el año 2025, la Dirección General de Aduanas (DGA) consolidó avances significativos en la modernización, seguridad y eficiencia de las operaciones aduaneras, mediante el fortalecimiento del uso de tecnologías no intrusivas y la incorporación de soluciones de trazabilidad logística. A la fecha, el país dispone de seis máquinas de rayos X plenamente operativas en los principales puertos, lo que ha permitido ampliar de manera sustancial la capacidad de inspección y agilizar los procesos de revisión de mercancías.

Gracias a la implementación de estas tecnologías, los puertos de Haina y Caucedo incrementaron su capacidad diaria de inspección de



160 contenedores a un promedio de hasta 1,500, logrando que el 96 % de los contenedores importados sean escaneados, frente a un 40 % previo. Este fortalecimiento ha optimizado los tiempos de verificación, elevado los niveles de seguridad y reducido de manera significativa los riesgos asociados al comercio ilícito.

Durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2025, se registraron importantes hallazgos a través del uso de las máquinas de rayos X en el puerto de Caucedo, como resultado del análisis especializado realizado. Estas acciones permitieron la detección y confiscación de municiones, narcóticos 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 de los Estados Unidos (CBP) ha sido determinante en la lucha contra el contrabando en el puerto de Caucedo. Mediante el intercambio de información y la implementación conjunta de estrategias y tecnologías avanzadas, se fortaleció la capacidad de detección, logrando incautaciones relevantes de narcóticos y municiones, lo que contribuye de manera directa a la seguridad y al control fronterizo.

Durante el año 2025, la cooperación interinstitucional entre la Dirección General de Aduanas, los Oficiales de Aduanas y Protección Fronteriza (CBP) y la Dirección Nacional de Control de Drogas (DNCD) fue fundamental en el combate al contrabando en el puerto de Haina. A través del uso de tecnologías avanzadas, como las máquinas de rayos X, se detectaron y decomisaron más de 50 casos de contrabando, fortaleciendo significativamente la capacidad de detección de mercancías ilícitas y reafirmando el compromiso conjunto de las autoridades para mejorar la seguridad portuaria.



En materia de armamento y municiones, se confiscaron un total de 3,000 unidades, evidenciando el impacto positivo de las tecnologías implementadas. Asimismo, en el ámbito de los narcóticos, se decomisaron 163 kilogramos de clorhidrato de cocaína y 137.28 kilogramos de cocaína líquida, correspondientes a tres casos de tráfico de drogas. Estos resultados reafirman la efectividad de las estrategias conjuntas, superando las metas planteadas y destacando la importancia del trabajo coordinado entre instituciones nacionales e internacionales.

El uso de las máquinas de rayos X también permitió la incautación de otras mercancías, entre las que se destacan 168 botellas de bebidas alcohólicas y 1,500 baterías para motocicletas y vehículos agrícolas pesados, en operaciones realizadas en distintos puertos del país. En su conjunto, estas acciones han incrementado la eficiencia operativa de los controles fronterizos, garantizando que los recursos tecnológicos adquiridos cumplan con los objetivos de detección, prevención y control de ilícitos.

Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)

La Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) es una plataforma estratégica diseñada para facilitar el comercio exterior, armonizando procesos y digitalizando trámites para la importación, exportación y tránsito de mercancías. Esta herramienta integra 301 servicios ofrecidos por 44 instituciones gubernamentales, con más de 7,000 usuarios conectados, y ha permitido simplificar procedimientos y reducir significativamente los tiempos de gestión.

Gracias a las mejoras implementadas en 2025, el tiempo de aprobación de permisos se redujo de 6 días y 9 horas a un rango de 24 a 48 horas, lo que representa un avance sustancial en la eficiencia operativa. Durante este período, se tramitaron más de 400,000



permisos, consolidando la VUCE como un pilar en la facilitación del comercio exterior.

Principales logros en 2025:

- Exclusión de inspección física en 420 subpartidas relacionadas con sanidad vegetal.
- Actualización de procesos para productos industrializados del Ministerio de Salud Pública, agilizando el despacho.
- Implementación de aprobación previa a la llegada de mercancías, reduciendo tiempos post declaración.
- Coordinación de inspecciones conjuntas desde la plataforma VUCE.
- Mejora en procesos para mercancías reguladas en centros logísticos.
- Firma de Acuerdo de cooperación mutua entre los organismos vinculados en el sistema de ventanilla única de comercio exterior (VUCE).
- API de interoperabilidad con los Puertos, fortaleciendo la conexión y eficiencia operativa.

Se implementó el Sistema de Información Regulatoria (SIREVUCE), una plataforma bilingüe que permite consultar normativas, subpartidas arancelarias, disposiciones sanitarias y tributos aduanales. Este sistema centraliza requisitos y permisos, reduciendo duplicidad de trámites y optimizando la gestión para importadores y exportadores.

Estas acciones han fortalecido la transparencia, reducido costos y tiempos, y mejorado la competitividad del comercio exterior dominicano, en línea con la planificación institucional y los objetivos estratégicos de la DGA.



En 2025, la Dirección General de Aduanas impulsó el **Proyecto de Identificación Vehicular Fronteriza (IVF-RD)**, una iniciativa que moderniza y fortalece los controles de los vehículos que entran y salen del país por cualquier punto fronterizo.

El sistema utiliza una etiqueta holográfica con tecnología RFID, colocada en el parabrisas, que permite identificar y registrar los vehículos de forma automática y precisa. Mediante antenas instaladas en puntos de control, se da seguimiento en tiempo real a los movimientos vehiculares, reduciendo los riesgos de falsificación, contrabando u otros ilícitos.

Además, la plataforma está integrada con los organismos de seguridad del Estado, facilitando la fiscalización y el cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley 168-21.

El IVF-RD ofrece una solución moderna, segura y transparente, que mejora la gestión fronteriza y brinda mayor confianza a la ciudadanía.

Operador Económico Autorizado (OEA)

En 2025, la Dirección General de Aduanas consolidó el Programa OEA como referente regional en seguridad y facilitación del comercio. Durante este período se alcanzaron 700 empresas certificadas, de las cuales 441 corresponden a la modalidad OEA Internacional y 259 al esquema OEA Simplificado, evidenciando un crecimiento sostenido superior al 130 % desde 2020.

Este año se incorporaron 45 nuevas certificaciones, se realizaron 94 renovaciones y se desarrollaron 12 talleres de sensibilización, impactando a más de 400 personas y 200 empresas. Estos avances fortalecen la relación público-privada y garantizan un comercio más seguro, ágil y competitivo, posicionando a la República Dominicana



como líder regional en gestión aduanera.

Exporta Más (+)

El programa Exporta Más tiene como objetivo impulsar y diversificar las exportaciones de la República Dominicana, especialmente de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes), mediante acciones que faciliten el comercio internacional y fortalezcan la competitividad del país. Esta iniciativa ha permitido reducir tiempos y costos asociados al proceso de exportación, mejorar la eficiencia operativa y ofrecer beneficios como despachos expreso, inspección no intrusiva, asistencia personalizada, capacitación continua y digitalización de procesos.

Resultados a diciembre de 2025:

- 541 empresas homologadas bajo el programa.
- USD 30,850,576,640.54 FOB exportados.
- 313,833 contenedores exportados (incluyendo cargas sueltas).
- 315,009 operaciones de exportación realizadas.
- 12 talleres “Exporta +” desarrollados para transparentar procesos y fomentar la incorporación de nuevos exportadores.
- Implementación de inspección no intrusiva, optimizando la seguridad y la rapidez en los despachos.

Este esfuerzo ha consolidado la posición del país en la región, incrementando la confianza del sector exportador y contribuyendo al crecimiento económico nacional. Como reconocimiento a esta labor, la DGA recibió el Premio a la Excelencia Exportadora en la categoría Servicios al Sector Exportador, otorgado por la Asociación Dominicana de Exportadores (ADOEXPO) en su trigésima octava edición.



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 2025, esta plataforma cuenta con 89 servicios automatizados transaccionales, más de 42 mil usuarios registrados, y desde su implementación ha gestionado más de 100 mil solicitudes.

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

Resultados Recaudatorios

A diciembre 2025, la DGA ha recaudado RD\$ 254,671.24 millones, presentando un cumplimiento de un 93.8 % de la meta reformulada de ingresos estipulada en el presupuesto del Estado para el citado período, lo que equivale a un déficit de RD\$ 16,907.20 millones. Por otro lado, los ingresos acumulados de la DGA mostraron un crecimiento de 4.13 %, es decir, RD\$ 10,108.49 millones por encima del año 2024.

El déficit recaudatorio de 2025, al basarnos en la meta de ingresos esperada, está vinculado al contexto económico actual, en el que la economía nacional experimentó una desaceleración, pasando de un crecimiento de 5.2 % en 2024 a 2.2 % en 2025, según datos del Banco Central.

Este resultado también se ha visto influenciado por un entorno global marcado por elevada incertidumbre, tensiones geopolíticas y condiciones financieras más restrictivas de lo previsto, así como por

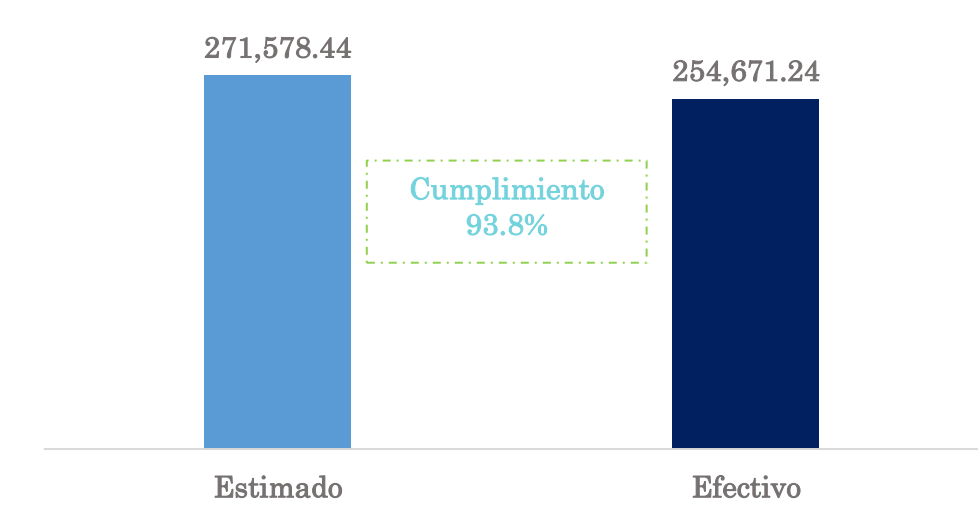


cambios en políticas arancelarias, migratorias, fiscales y regulatorias.

Recaudaciones DGA vs estimación del presupuesto general del Estado

Enero – diciembre 2025

Valores en RD\$ millones

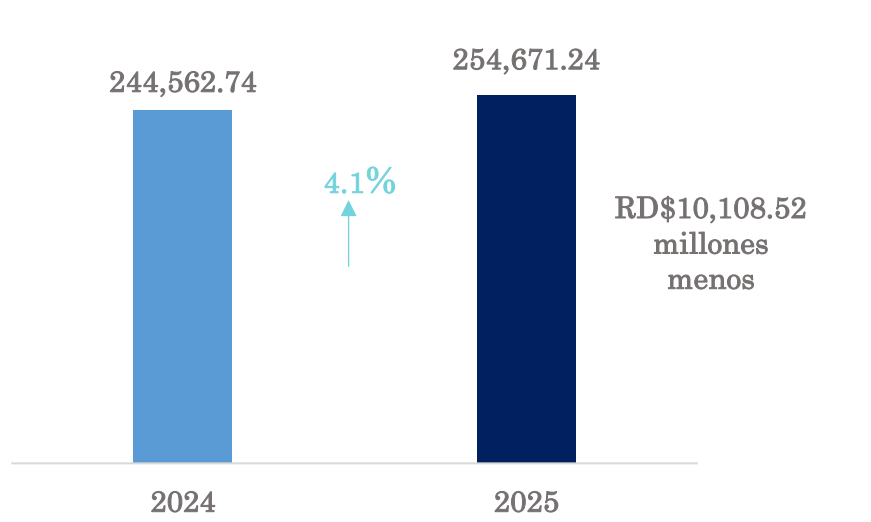


Fuente: Dirección General de Aduanas, DGA. Datos preliminares sujetos a rectificación.

Recaudaciones de la Dirección General de Aduanas

Enero – diciembre 2025 vs 2024

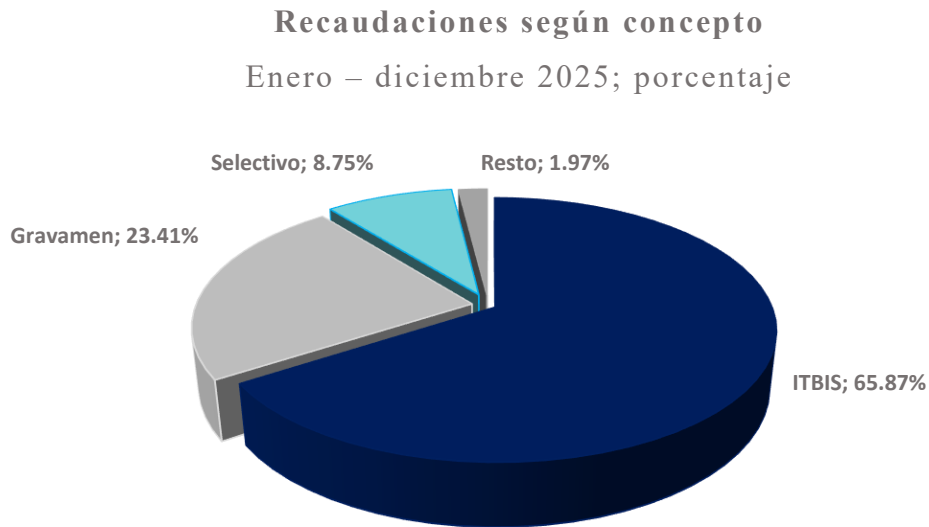
Valores en RD\$ millones



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



Del total recaudado durante el periodo enero – 17 diciembre 2025, el 65.87 % corresponde al ITBIS; el 23.41 % al gravamen; el 8.75 % a los selectivos y el restante 1.97 % a otros conceptos.



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 93.55 % de los ingresos provienen de las administraciones marítimas; el 6.43 % 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 93.77 % del total recaudado.



Recaudaciones por medio de transporte y administración

Enero – diciembre 2025; porcentaje

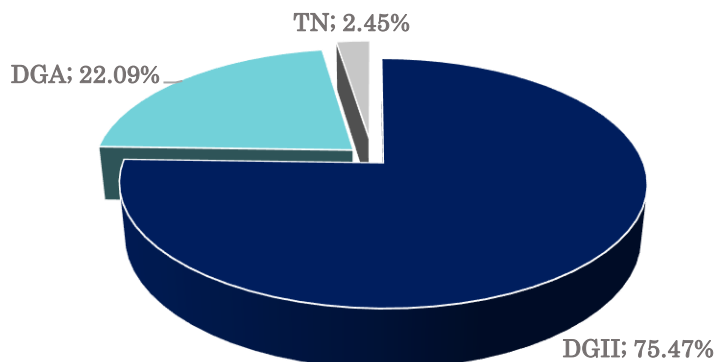


Fuente: Dirección General de Aduanas, DGA. Datos preliminares sujetos a rectificación.

Para al 17 diciembre 2025, del total de ingresos fiscales del Estado, la DGA aportó el 22.09 %, la DGII el 75.47 % y el restante 2.45 % la Tesorería Nacional.

Ingresos fiscales por oficina recaudadora

Enero – diciembre 2025; porcentaje de los ingresos del Estado



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



Ilícitos eneros – diciembre 2025

Dentro de los ilícitos incautados los que más destacan son: cigarrillos, con una cantidad decomisada de (15,181,540 unidades), mercancías infractoras de derechos marcarios (3,968,276 unidades), monto determinado para fiscalización (RD\$ 1,922.76 millones) y municiones para el mismo periodo (667,373 unidades).

Tipo de Ilícito	Enero – diciembre 2025
Cigarrillos	15,181,540 unidades
Contrabando municiones y armas	667,373 municiones y 156 armas
Retención de mercancías infractoras de derechos marcarios (Propiedad Intelectual)	3,968,276 unidades
Retenciones US\$ sin declarar	US\$ 1,779,926.00
Monto determinado en fiscalización	RD\$ 1,922.76 millones
Comiso y destrucción de bebidas alcohólicas	18,152 unidades
Vehículos	127

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



IV RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2025

4.1 Desempeño Administrativo y Financiero

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, a aumentar las recaudaciones por declaraciones de personas físicas o jurídicas de un -2.53% en 2023 a un 8% para el 2025. A la fecha por los servicios de desaduanización que reciben los contribuyentes, hemos logrado un 94 % 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 incrementar las certificaciones de zonas francas comerciales en un máximo de 5% en 2025. A la fecha por los servicios brindamos en este programa a las zonas francas, hemos logrado el 118 % 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 aumentar el número de servicios automatizados de 25 en 2023 a 90 en 2025 para mejorar la eficiencia de los servicios y operaciones técnicas ofrecidos a empresas y personas físicas con alto retorno e impacto social. A la fecha por



los servicios brindamos en este programa, hemos logrado un 100 % y un 133 % 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

Al mes de diciembre de 2025, el saldo de las cuentas por pagar a proveedores asciende a **RD\$ 104,471,284.00**.

Cuentas por cobrar

Al mes de diciembre de 2025, en el marco de la implementación del sistema financiero Dynamics 365, el área de Gestión de Cobros ha registrado el 95% de las cuentas por cobrar, marcando un avance significativo en la consolidación de la gestión financiera institucional. El sistema integrará un módulo especializado para la administración y análisis de cobros, proporcionando una plataforma que optimizará el monitoreo y control de las cuentas por cobrar. Esta mejora permitirá una mayor eficiencia, transparencia y trazabilidad en los procesos, contribuyendo al fortalecimiento de la toma de decisiones estratégicas.



Al cierre del 30 de diciembre de 2025, el monto de las cuentas por cobrar asciende a **RD\$46,854,553,853.00**.

Obligaciones comerciales

Los documentos por pagar a largo plazo corresponden a las obligaciones comerciales adquiridas por la institución con vencimiento superior a un año. Actualmente, la entidad mantiene un compromiso comercial derivado de un proyecto de automatización operativo de esta DGA financiado mediante el Economic Development Corporation Fund (EDCF) del Eximbank de Corea, conforme al acuerdo de préstamo No. Dom. 01, suscrito el 21 de agosto de 2006, por un monto total de US\$20,981,880. Los pagos de intereses y capital se efectúan de manera semestral.

Al 30 de diciembre de 2025, el saldo pendiente por este concepto asciende a **RD\$305,320,015.19**.

Transparencia Finanzas

La Dirección General de Aduanas ha logrado avances considerables en transparencia financiera, evidenciados por la entrega puntual de información a las entidades reguladoras. Durante el presente año, la institución implementó el sistema financiero *Dynamics 365*, permitiendo la automatización de más de 3,000 transacciones diarias. Como resultado del proceso de implementación y estabilización de esta plataforma, se obtuvo una calificación de **92 puntos** en el análisis de cumplimiento de normativas contables (SISACNOC) correspondiente al periodo enero-junio de 2025, que abarca el primer semestre del año. Adicionalmente, la evaluación referente al periodo enero-diciembre de 2025 será recibida comunicada en marzo de 2026.

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

Fuente: Gerencia Financiera

Cumplimiento al Plan de Auditoría para el periodo de enero-diciembre 2025

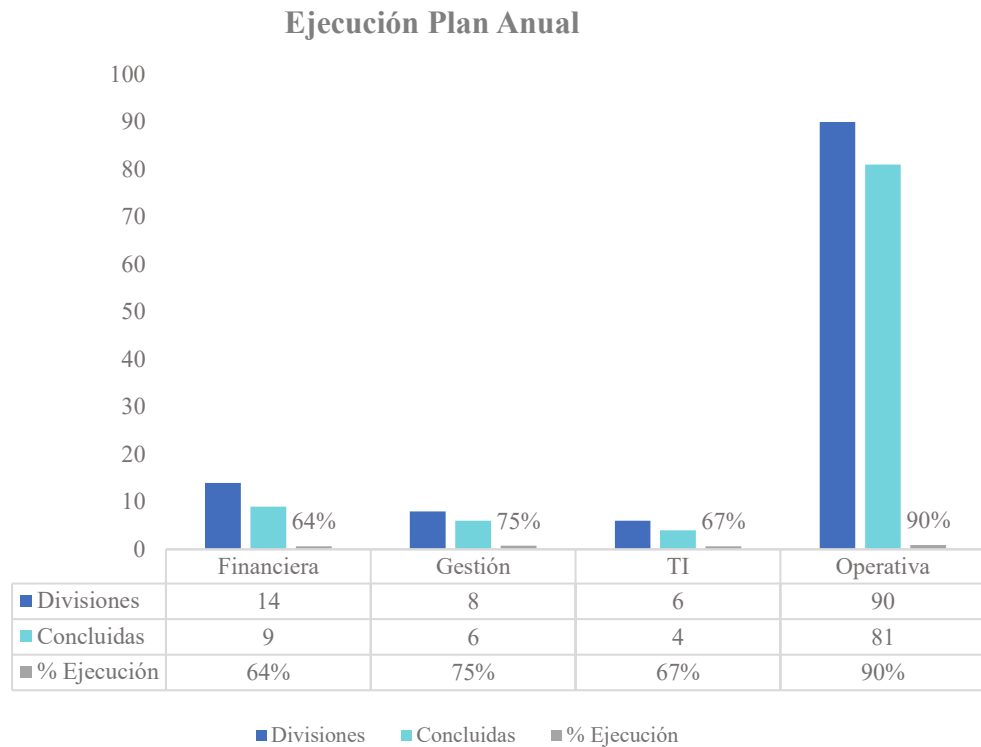
Presentamos el cumplimiento del plan anual en un **85%** correspondiente a la programación del periodo (enero – diciembre 2025), donde se concluyeron informes de auditorías conteniendo los objetivos, alcance y oportunidades de mejora de los procedimientos evaluados de las diferentes áreas, administraciones, pasos de frontera y aeropuertos del litoral nacional.

Detalle a continuación:

Ejecución Plan Anual (periodo enero-diciembre 2025)		
Auditorías planificadas	Concluidas	% Ejecución
118	106	90%

Fuente: Gerencia de Auditoría





Fuente: Gerencia de Auditoría

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 221 solicitudes de auditorías contingentes como se detalla a continuación:

Auditorías Contingentes			
Cumplimiento Plan Anual 2025			
Auditorías Contingentes	Concluidas	En proceso	% Ejecución
227	220	7	97%

Fuente: Gerencia de Auditoría



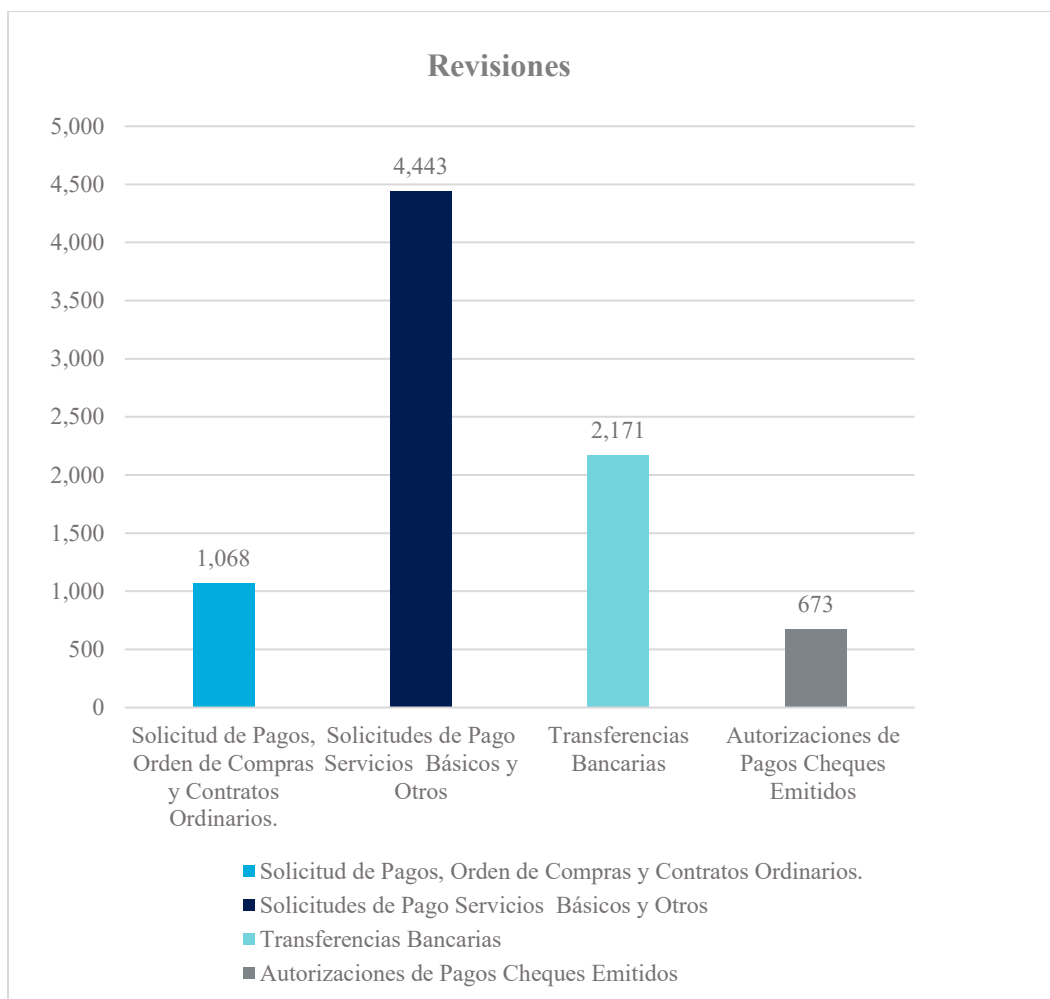
Control Interno

Durante el periodo enero – diciembre 2025, 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	1,068
Solicitudes De Pagos Servicios Básicos y Otros	4,443
Transferencias Bancarias	2,171
Autorizaciones de Pagos Cheques Emitidos	673
Total verificados	8,355

Fuente: Gerencia de Auditoría





Fuente: Gerencia de Auditoría

Auditoría Operativa

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 **7,839** declaraciones de importación con incidencias, obteniendo aumento de impuestos a favor del Tesoro de la Nación, dentro de las malas prácticas identificadas, detectamos:

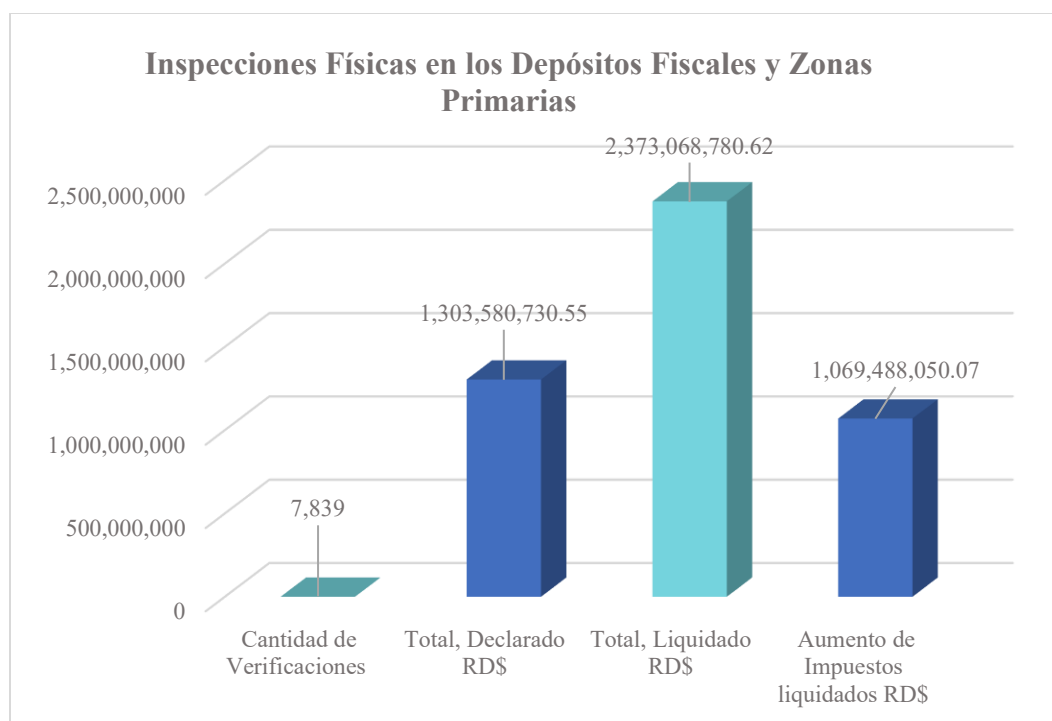


- Malas prácticas arancelarias.
- Incorrecta aplicación de acuerdos internacionales.

A continuación, detallamos en cantidad:

Período	Cantidad de Verificaciones	Total, Declarado RD\$	Total, Liquidado RD\$	Aumento de Impuestos liquidados RD\$
enero-diciembre2025	7,839	1,303,580,730.55	2,373,068,780.62	1,069,488,050.07

Fuente: Gerencia de Auditoría



Fuente: Gerencia de Auditoría

Cumplimiento al Plan Anual de Auditoría

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:

Ejecución Plan Anual (periodo enero-diciembre 2025)		
Auditorías planificadas	Concluidas	% Ejecución
90	85	94%

Fuente: Gerencia de Auditoría

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:

Auditorías Contingentes			
Cumplimiento Plan Anual 2025			
Auditorías Contingentes	Concluidas	En proceso	% Ejecución
222	216	6	97%

Fuente: Gerencia de Auditoría

Servicios Externos en apoyo a diferentes áreas:

En el periodo enero-diciembre 2025, Auditoría Operativa realizó un total de **439** servicios externos a solicitud de las diferentes áreas de la institución.

Auditoría de Gestión / Financiera / TI

Se realizaron 19 auditorías planificadas y 4 auditorías contingentes.



Ejecución Plan Anual (periodo enero-diciembre 2025)				
Divisiones	Auditorías Planificadas	Concluidas	% Ejecución	Contingentes
Financiera	14	9	64%	1
Gestión	8	7	88%	0
TI	6	4	67%	3
	28	20	71%	

Fuente: Gerencia de Auditoría

En función de la naturaleza de estas, objetivos, alcances definidos y procedimientos aplicados, identificamos **43** hallazgos relevantes, **14** observaciones y **3** sugerencias que fueron discutidos con las áreas auditadas.

Seguimiento al Cumplimiento

Realizamos unos **36** informes de los emitidos por la Gerencia de Auditoría Interna, de los cuales notificamos un total de **257** hallazgos relevantes observados.

A continuación, detallamos:



Hallazgos Relevantes enero-diciembre 2025	
Administración	Notificados
Punta Cana	31
Caucedo	35
AILA	44
Santo Domingo	43
Haina Oriental	37
AIC (Santiago)	29
Puerto Plata	38
Totales generales	257

Fuente: Gerencia de Auditoría

4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Capacitación y Desarrollo de Colaboradores

Para la Dirección General de Aduanas (DGA), el 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.

Durante el 2025 logramos contar con más de 6,500 participantes en las capacitaciones, con una distribución de género del 53% mujeres y 47% 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.



Para este año el plan de capacitación estuvo enfocado en temas técnicos, alcanzando 24 grupos del Curso Básico de Aduanas para un total de 400 participantes.

Se realizó la segunda versión del Programa de Mentorías de la DGA, Mujeres en Conexión, con un total de 50 participantes, reafirmando nuestro compromiso con la equidad, el desarrollo profesional y el impulso de liderazgo femenino.

Asimismo, se ejecutó en su totalidad el Programa de Formación en Excel Progresivo, en el que participaron 300 colaboradores, fortaleciendo competencias digitales clave para la gestión eficiente.

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 93.43%.

En el año 2025, la Dirección General de Aduanas realizó mejoras a su beneficio de Subvención Educativa, incrementando hasta un 100 la cobertura para la realización de estudios superiores, a aquellos colaboradores que mantengan un índice académico mayor a 3.5., total de subvenciones educativas activas en 2025: 157 registros. Representando las maestrías el mayor porcentaje con un 25%.

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%

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos



Otros puntos relevantes del año 2025 en materia de Capacitación y Desarrollo:

- Aumento de la formación internacional: Crece la inversión en maestrías y cursos fuera del país, especialmente en áreas de gestión pública, logística y tecnología.
- Diversificación de modalidades: Se ofrecen cursos presenciales, virtuales y semipresenciales, adaptándose a las necesidades actuales.
 - Presencial: $\approx 66.2\%$
 - Virtual: $\approx 32.6\%$
 - Semipresencial: $\approx 1.2\%$
- Programas innovadores: Talleres de ciberseguridad, inteligencia artificial y liderazgo femenino.
- Gestión administrativa: Se actualizan las políticas para reflejar y eficientizar el proceso de solicitud y ejecución de las actividades.
- Alcance: Las subvenciones y actividades de formación abarcan todas las áreas de la institución, desde recursos humanos hasta tecnología, logística, jurídica y financiera.

Dashboard para la Medición del Desempeño del Personal Técnico en Administraciones Aduaneras

Con el propósito de seguir respaldando el despacho de mercancías en un plazo menor o igual a 24 horas, hemos seguido impulsando el diseño y el desarrollo de los tableros automatizados para el monitoreo y control, permitiendo una evaluación detallada y continua del rendimiento diario de los actores clave en el proceso de desaduanización.

Estos tableros se encuentran disponibles en las administraciones de Haina Oriental, Puerto Multimodal Caucedo, Santo Domingo y AILA,



brindando a los Técnicos de Aforo la posibilidad de consultar su rendimiento diario y el grado de avance respecto a las metas generales.

Los tableros se actualizan cada 15 minutos y facilitan a los administradores aduaneros la toma de decisiones ágiles sobre la operación, ya que les proporciona una vista en vivo sobre su rendimiento, contribuyendo al logro de los objetivos de recaudación y al cumplimiento de los plazos establecidos para el despacho.



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

En seguimiento a la automatización y monitoreo de los colaboradores técnicos, se cuenta con un tablero de control (*dashboard*) para los técnicos en aforo, donde se presentan los indicadores de medición, así como también, sus respectivos reportes de calificaciones. Este tablero les permite la detección precisa de áreas de mejora y facilitan la toma de decisiones para tomar medidas y mejorar el desempeño. Al igual que el *Dashboard* de Aforo, El tablero de Control para técnicos cuenta con reportes automatizados que permite a los técnicos conocer su productividad mensual, el puntaje obtenido en cada uno de los indicadores medidos, la calificación final del mes y la





AEROPUERTO INTERNACIONAL JOSE FRANCISCO PEÑA GOMEZ
Cumplimiento de Técnicos en Aforo
01 - 01 de Diciembre de 2025



REPÚBLICA DOMINICANA

Actualizado: 01/12/2025	Meta Acumulada	72,91 mill.	Meta Mensual	1.458,30 mill.
	Recaudado	14,82 mill.	Faltante	1.443,47 mill.
	Déficit	-58,09 mill.	Cumplimiento	1,02 %
	Cumplimiento	20,33 %	Promedio Diario	75,97 mill.

1 / 20

Detalle de calificación técnico en aforo

No. Carnet	Técnico en Aforo	Posición	Tipo_Aprobación	Promedio Aprobación	Cumplimiento Tiempo < 1 hora	Expedien Aprobad
00046538	Angel Enmanuel Paulino	Técnico II	1 0d - 6h : 17min	40.00 %	167	
00005783	Fe Reyes Martinez	Técnico II	1 1d - 13h : 23min	0.00 %	140	
00031657	Hilda Devoris Martinez Encarnacion	Técnico II	1 0d - 21h : 49min	0.00 %	137	
00041374	Johanna Ramona Alvarado Paulino	Técnico II	1 0d - 8h : 28min	100.00 %	23	
00047803	Jose Rodolfo Santana Cerrano	Técnico II	1 1d - 18h : 33min	0.00 %	113	
00025383	Josefina Tapia De Garcia	Técnico II	1 0d - 8h : 18min	20.00 %	109	
00044482	Juan Carlos Mejia Dominguez	Técnico II	1 1d - 13h : 39min	0.00 %	20	
00049083	Raymond Emanuel Zapata Encarnacion	Técnico II	1 0d - 23h : 6min	0.00 %	168	

Detalle de las aprobaciones de expedientes

No. Carnet	Técnico en Aforo	Inspección	Solicitud de Corrección	Solicitud de Endoso	Certificado de Origen	Total de Expedientes	Expedientes Retornados
00046538	Angel Enmanuel Paulino	167	0	0	0	167	0
00031657	Hilda Devoris Martinez Encarnacion	110	0	0	27	137	0
00041374	Johanna Ramona Alvarado	23	0	0	0	23	0
Total		815	7	1	54	877	0

Puntuación alcanzada al 01 diciembre - AILA

AILA	Caucho	Haina	Puerto Plata	Santo Domingo
Angel Enmanuel Paulino	29.39 %			
Raymond Emanuel Zapata Encarnacion	23.49 %			
Johanna Ramona Alvarado Paulino	23.48 %			
Fe Reyes Martinez	20.60 %			
Josefina Tapia De Garcia	20.39 %			
Hilda Devoris Martinez Encarnacion	20.29 %			
Jose Rodolfo Santana Cerrano	17.80 %			
Juan Carlos Mejia Dominguez	8.17 %			



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

El impacto del seguimiento, control y medición de este personal ha contribuido significativamente en la mejora y mantenimiento de los tiempos internos de la institución aportando cada día a la productividad y eficiencia del personal técnico en las administraciones.

Implementación de la Nueva Estructura Organizativa

La Dirección General de Aduanas (DGA) ha continuado fortaleciendo su estructura organizativa formalmente aprobada mediante el Decreto Presidencial 789-22, que establece el Reglamento Orgánico y Funcional de la Administración Pública y define las funciones de los órganos hasta el tercer nivel estratégico-táctico, conforme al artículo 148.

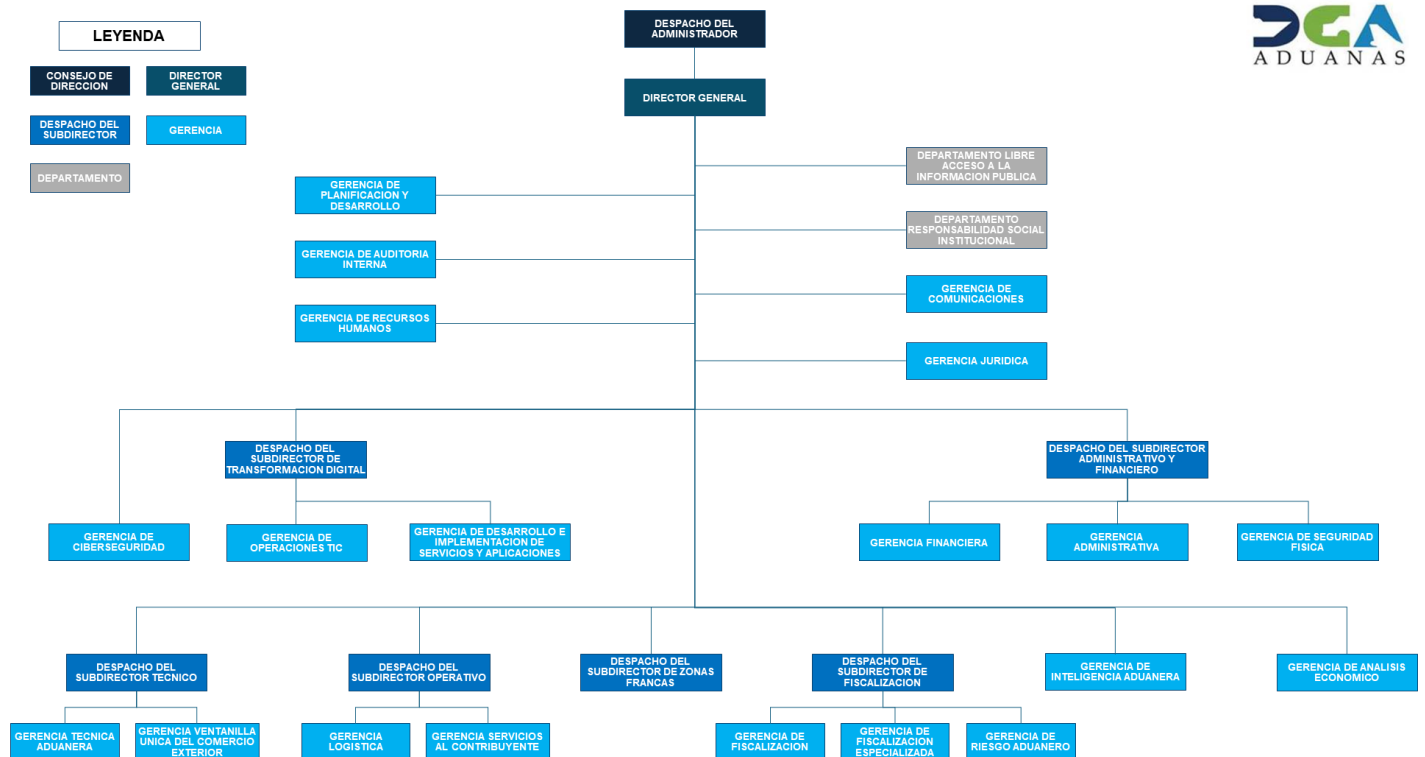


En 2025, la estructura organizacional fue refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) mediante la Resolución núm. DGA-RA-02-2025-CD, de fecha 22 de mayo 2025, quedando conformada por 6 despachos del subdirector, 20 gerencias, 92 departamentos, 85 divisiones y 42 secciones.

Asimismo, se aprobó la Escala Salarial y el Manual de Organización y Funciones. Este último validado por el MAP mediante la Resolución núm.DGA-RA-06-2025-CD. Este instrumento detalla las atribuciones, responsabilidades y funciones de todas las áreas que integran la estructura organizativa, constituyendo una herramienta esencial para fortalecer la capacidad administrativa, operativa y técnica de la institución, y garantizando una gestión eficiente y alineada con los objetivos estratégicos de la DGA.



Estructura organizativa por nivel jerárquico de la institución



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Cumplimiento Indicadores del SISMAP

En 2025, la Dirección General de Aduanas (DGA) alcanzó una puntuación general de 85.95% en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), reflejando un desempeño sólido en la mayoría de los indicadores evaluados. Este logro evidencia nuestro compromiso con la mejora continua y el fortalecimiento en la gobernanza institucional.

Este resultado nos posiciona, por primera vez, dentro del umbral de excelencia en la implementación de buenas prácticas de gestión pública en el marco del esquema de medición SISMAP, y nos ha permitido escalar posiciones en el ranking general, consolidando el liderazgo institucional en eficiencia y transparencia.



Además, logramos el cumplimiento total del nuevo subindicador 9.06 “Implementación de Acciones de Inclusión y Accesibilidad en la Administración Pública”, obteniendo la calificación de 100 puntos. Este avance fue posible gracias a la creación del Comité de Equidad de Género e Inclusión y a las capacitaciones impartidas a más de 160 participantes en modalidad virtual y presencial. Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso con la inclusión, la accesibilidad y el respeto a los derechos humanos, alineando nuestras políticas con los principios del CONADIS y las normativas vigentes.

Código	Indicador	Puntos
1.1	Autoevaluación CAF	100
1.2	Plan de Mejora Modelo CAF	100
1.3	Estandarización de Procesos	100
1.4	Carta Compromiso	94
1.5	Transparencia en las Informaciones de Servicios y funcionarios	100
1.6	Monitoreo de la Calidad de los Servicios	100
1.7	Índice de Satisfacción Ciudadana	88
2.1	Nivel de Administración del Sistema de Carrera Administrativa.	70
3.1	Plan de Recursos Humanos	100
4.1	Estructura Organizativa	70
4.2	Manual de Organización y Funciones	100
4.3	Manual de Cargos Implementado	50
5.1	Concursos Públicos	75



Código	Indicador	Puntos
5.2	Implementación del Sistema Transversal de Gestión Humana y Nómina	0
6.1	Escala Salarial	70
7.1	Gestión de Acuerdos de Desempeño	95
7.2	Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias	97
8.1	Plan de Capacitación	80
9.1	Asociación de Servidores Públicos	0
9.2	Fortalecimiento de las Relaciones Laborales	100
9.3	Institucionalización del Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos en el 100% del personal.	100
9.4	Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública	100
9.5	Encuesta de Clima Laboral	100
9.6	Implementación de Acciones de Inclusión y Accesibilidad en la Administración Pública	100

Fuente: SISMAP

Fortaleciendo el Talento y la Mejora Continua

Evaluación Desempeño Laboral

La Dirección General de Aduanas (DGA) reconoce que la gestión efectiva del talento humano está vinculada al desarrollo continuo de la organización. Por ello, las evaluaciones de desempeño constituyen una herramienta estratégica para identificar fortalezas, detectar áreas de mejora y potenciar el crecimiento profesional. Con este propósito, se realizan evaluaciones trimestrales orientadas a promover la excelencia y el compromiso institucional.



En el proceso correspondiente al período enero – diciembre 2025, fueron evaluados 4,218 colaboradores de un total de 4,258 hábiles, alcanzando un cumplimiento del 99.1%.

Colaboradores evaluados por Grupo Ocupacional y Género			
Grupo Ocupacional	Femenino	Masculino	Total
I	104	512	616
II	255	245	500
III	401	761	1162
IV	597	792	1389
V	189	362	551
Total, general			4,218

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Gestión Integral de Seguridad y Salud en el Trabajo

Desarrollo de Competencias en Seguridad y Salud Laboral

La Dirección General de Aduanas (DGA) desarrolla un plan de formación orientado a garantizar entornos laborales seguros, prevenir riesgos y cumplir con la normativa vigente, en coherencia con la Política del Sistema Integrado de Gestión Institucional. Este plan tiene como propósito capacitar al personal en la identificación de riesgos laborales para prevenir incidentes y enfermedades ocupacionales, integrar la Seguridad y Salud en el Trabajo y la Seguridad Social en la estrategia institucional, y adaptar las acciones formativas según los riesgos específicos de cada puesto.

El avance se evalúa mediante el indicador de horas-hombre, contribuyendo a la estandarización y fortalecimiento de una cultura organizacional orientada al desarrollo integral y al sentido de pertenencia. Durante el período, se alcanzaron 8,214 horas-hombre de formación, con la participación de 4,122 participantes y una



inversión de RD\$1,040,000.00, consolidando el compromiso institucional con la seguridad, la salud y el bienestar laboral.

Indicadores de Accidentabilidad

En cumplimiento del Reglamento 548-03 sobre Seguro de Salud y Riesgos Laborales, se evaluaron los índices de frecuencia (IF), severidad (ISE) y siniestralidad (ISI), herramientas esenciales para medir la efectividad de la gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y garantizar la protección de los colaboradores frente a riesgos ocupacionales.

Durante el período enero-diciembre 2025, se registraron 47 accidentes laborales, que ocasionaron 185 días perdidos, y 25 accidentes en trayecto, con 125 días perdidos. Estos indicadores permiten identificar áreas críticas, reforzar medidas preventivas y orientar la planificación de acciones para reducir la ocurrencia de incidentes y mejorar las condiciones laborales.

Índices Generales De Accidentes Laborales			
Índice de frecuencia de accidente (IF)	Índice de severidad (ISE)	Índice de Siniestralidad (ISI)	Número de Accidentes Mortales
0.03	0.10	0.00	0

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	0.07	0.00	0

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos



Accesibilidad e Inclusión NORDOM 779

Con el objetivo de garantizar la accesibilidad universal y promover la inclusión, la Dirección General de Aduanas (DGA) desarrolló acciones estratégicas alineadas con la Ley 5-13 sobre Discapacidad en la República Dominicana, orientadas a la obtención del “SelloRD”. Para ello, se realizó una autoevaluación mediante el Sistema Nacional de Evaluación de la Accesibilidad (SINAC), gestionado por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS).

Como parte del proyecto, se ejecutaron acciones clave para garantizar la accesibilidad, entre ellas la construcción de rampas en áreas estratégicas, la adecuación de recorridos y ampliación de aceras, la habilitación de baños accesibles y la adaptación de puertas, pasillos y equipos según necesidades específicas.

Estas iniciativas reflejan el compromiso institucional con la igualdad de oportunidades y la creación de entornos inclusivos, seguros y funcionales.

Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo

La Dirección General de Aduanas (DGA) se unió a la conmemoración del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, celebrado cada 28 de abril por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Este año, la campaña se desarrolló bajo el lema “Revolucionar la salud y la seguridad: el papel de la IA y la digitalización en el trabajo”, destacando la importancia de la innovación tecnológica en la protección laboral.

Del 7 al 11 de abril de 2025 se realizaron charlas, talleres y jornadas de salud orientadas al bienestar integral y la prevención de riesgos laborales:



a. **Operativos médicos**

• Medicina General.
• Medicina familiar.
• Medicina interna.
• Salud femenina.
• Oftalmología.
• Evaluación inicial nutricional.
• Toma de muestra para PSA.
• Toma de muestra para Hemograma, Perfil lipídico y glicemia.
• EKG (electrocardiograma).
• Sonografía de tiroides y mama.



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

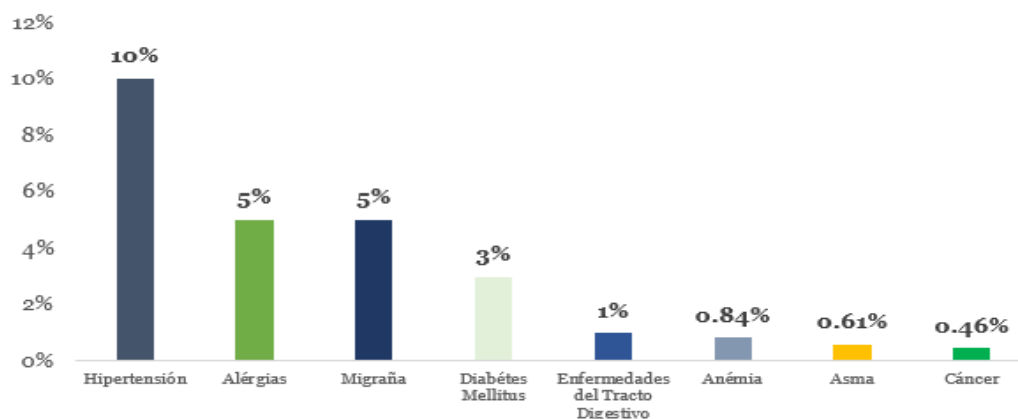
b. **Perfil epidemiológico**

Se desarrolló el perfil epidemiológico como herramienta estratégica para la gestión de la salud ocupacional, mediante la recopilación y análisis de datos, la definición de indicadores y la elaboración de diagnósticos, con el propósito de identificar patrones de enfermedades en la población laboral, priorizar problemas de salud para una atención efectiva, establecer sistemas de vigilancia que permitan un seguimiento continuo y orientar la planificación de políticas sanitarias alineadas con la prevención y el bienestar integral.

Este perfil constituye un insumo clave para la toma de decisiones y la implementación de programas que fortalezcan la salud y seguridad en el entorno laboral.



Perfil Epidemiológico



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

c. Alimentación Saludable y Preventiva

Se impulsó la preparación de alimentos nutritivos y económicos con ingredientes frescos y naturales, reduciendo grasas saturadas, azúcares añadidos y sal, e incorporando frutas, verduras, proteínas magras, legumbres y cereales integrales para garantizar una alimentación equilibrada que favorezca la salud y prevenga enfermedades crónicas.



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

d. Conversatorio sobre Primeros Auxilios Psicológicos

Como parte de las acciones orientadas al bienestar emocional, se llevó a cabo un conversatorio sobre “Primeros Auxilios



Psicológicos”, consolidando el compromiso institucional con la salud mental.

e. Charla Optimizar el Uso Inteligencia Artificial (IA)

En el marco del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, se impartió la capacitación “Optimizar el Uso de la Inteligencia Artificial (IA) en el Trabajo”, orientada a resaltar el papel de la digitalización en la mejora de los procesos relacionados con la seguridad y la salud laboral.

f. Impulso al Bienestar Laboral: Pausas Activas

Como parte de la estrategia para fortalecer la salud y el rendimiento en el trabajo, se implementaron pausas activas durante la jornada laboral. Estas sesiones, de 2 a 5 minutos, incluyeron ejercicios breves diseñados para disminuir el estrés, mejorar la circulación y optimizar la productividad, reafirmando el compromiso institucional con el bienestar integral de los colaboradores.



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Compromiso con el Entorno Laboral Saludable:

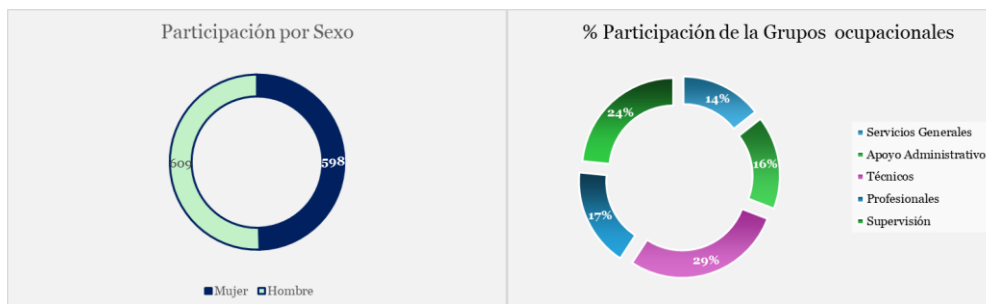
Levantamiento de Riesgos Psicosociales

En línea con las políticas de salud ocupacional y bienestar, se llevó a cabo un diagnóstico psicosocial para identificar factores que influyen en el clima laboral y definir acciones de mejora. La



iniciativa alcanzó 17 administraciones (51% de las localidades) con participación voluntaria y abierta a todos los grupos ocupacionales.

Se aplicó el cuestionario SUSESO/ISTAS21 (versión completa) a 1,207 colaboradores, permitiendo evaluar los factores organizacionales que pueden afectar la salud laboral. El proceso se desarrolló bajo estrictos criterios de transparencia, garantizando condiciones de uso claras, respeto por los derechos de los trabajadores y absoluta confidencialidad y anonimato en el manejo de los datos.



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Jornada de Donación de Sangre

La Dirección General de Aduanas (DGA) reafirmó su compromiso con la responsabilidad social al celebrar la quinta jornada voluntaria de donación de sangre, realizada los días 11 y 12 de febrero. Esta iniciativa contó con el respaldo del Hemocentro Nacional, entidad que impartió la charla titulada “Dona sangre, dona vida: comparte el amor que llevas dentro”, con el objetivo de sensibilizar y motivar a los colaboradores a participar en la jornada y convertirse en agentes multiplicadores de información sobre la importancia de la donación.

En esta ocasión, 87 colaboradores se sumaron a la actividad, de los cuales 68 lograron concretar su donación, contribuyendo de manera significativa a salvar vidas. Durante la jornada, el representante del Hemocentro Nacional, Joel Núñez, destacó que “nueve de cada diez



personas necesitarán sangre al menos una vez en su vida, ya sea para sí mismas, un familiar o un amigo”, subrayando la relevancia de este gesto solidario.

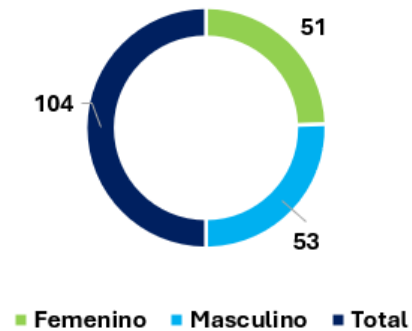
En el marco de las iniciativas de responsabilidad social y bienestar institucional, la Dirección General de Aduanas (DGA), en coordinación con el Hemocentro Nacional, realizó la 6.ª Jornada de Donación de Sangre bajo el lema “La Sangre Da Vida”.

El objetivo principal de esta actividad fue promover la donación voluntaria de sangre entre los colaboradores, impulsando valores como la solidaridad, el compromiso y el cuidado mutuo.

- Día 1– 8 de septiembre de 2025: participaron 50 colaboradores, distribuidos equitativamente entre 25 mujeres y 25 hombres.
- Día 2 – 9 de septiembre de 2025: se sumaron 54 colaboradores, 26 mujeres y 28 hombres.

En total, se recolectaron 75 pintas de sangre durante ambos días, lo que representa una valiosa contribución al sistema de salud nacional.

Este resultado reafirma el compromiso de la DGA con el bienestar de sus colaboradores y con la sociedad, fortaleciendo una cultura organizacional basada en el servicio y la solidaridad.



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos



Jornada extraordinaria de donación de sangre

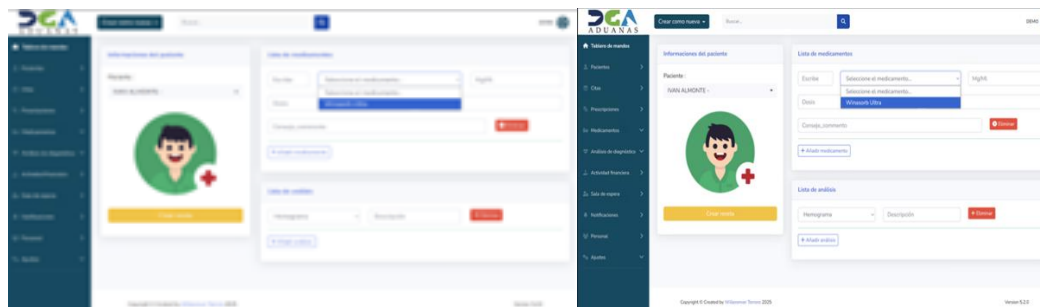
La Dirección General de Aduanas, junto al Hemocentro Nacional, organizó una jornada especial en apoyo a las víctimas del siniestro ocurrido en la discoteca Jet Set. En esta ocasión, participaron 1,018 personas, entre ciudadanos, extranjeros y colaboradores de la DGA, logrando recolectar 343 pintas de sangre.



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Software Médico para Optimizar Servicios

El área de TI desarrolla internamente el software médico SISGEMED-DGA, destinado a la División de Salud Ocupacional. Este proyecto tiene como objetivo registrar actividades médicas y estadísticas, además de optimizar los servicios en dicha área; lo que marcará un avance significativo en la automatización de procesos internos, contribuyendo a una gestión más ágil, organizada y orientada al bienestar del personal.



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos



Jornadas de Prevención y Detección Temprana de Cáncer

En el mes de marzo del presente año, la Coordinadora Norte llevó a cabo una jornada preventiva enfocada en la detección temprana de cáncer de mama y próstata, reafirmando nuestro compromiso con la salud y el bienestar de los colaboradores.

Resultados de la jornada:

- Participantes: 54 personas.
- Sonomamografías: Se realizaron 24 estudios a mujeres, sin hallazgos anormales ni indicios de malignidad. No obstante, tres casos presentaron resultados benignos que requieren seguimiento en seis meses.
- Análisis de PSA: Se efectuaron 30 pruebas en sangre. Uno de los resultados se situó cerca del límite superior, por lo que se recomendó al paciente una evaluación clínica especializada en urología.

Estas acciones contribuyen a la prevención y detección temprana, pilares fundamentales para reducir riesgos y garantizar una atención oportuna.

Octubre Rosado: Panel “Más allá del diagnóstico: cuerpo, mente y comunidad”

Cada mes de octubre se conmemora el Día Internacional de la Lucha contra el Cáncer de Mama, una iniciativa impulsada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), con el objetivo de sensibilizar a mujeres y hombres



sobre la importancia del autoexamen y la mamografía como herramientas clave para la detección temprana.

En este contexto, desarrollamos el panel “Cáncer de mama más allá del diagnóstico: cuerpo, mente y comunidad”, concebido desde una perspectiva integral. El propósito fue destacar que esta enfermedad no se enfrenta únicamente con medicina, sino también con apoyo emocional, conciencia social, redes de cuidado y políticas que protejan.

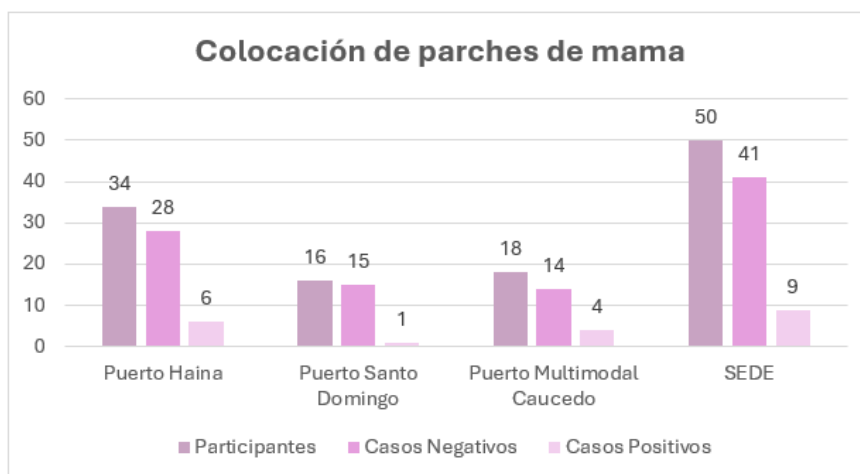
Este espacio de sensibilización abordó las dimensiones físicas, emocionales y sociales del cáncer de mama, generando un ambiente de confianza y participación voluntaria. Además, promovió la prevención mediante chequeos oportunos, reforzando nuestro compromiso con la salud y el bienestar.

Acción Preventiva: Colocación de Parches Mamarios

Durante el mes de diciembre se llevaron a cabo jornadas de colocación de parches térmicos mamarios en Puerto Haina, Puerto Santo Domingo, Puerto Multimodal Caucedo y SEDE, dirigidas a colaboradoras mayores de 20 años, con el objetivo de identificar posibles anomalías y orientar hacia estudios complementarios.

La respuesta fue significativa: 236 colaboradoras participaron en las distintas localidades, reflejando una cultura organizacional comprometida con el cuidado y la prevención. Es importante destacar que un resultado positivo en el parche mamario no constituye un diagnóstico definitivo de cáncer, sino una señal para realizar pruebas complementarias (mamografía, ecografía, resonancia). A las participantes con hallazgos positivos se les brindó orientación clara y respetuosa, reduciendo la ansiedad y asegurando un seguimiento adecuado.





Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Diciembre Azul: Prevención del Cáncer de Próstata

En diciembre se conmemora el Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer de Próstata, en el marco de la campaña “Diciembre Azul”, que busca sensibilizar sobre la importancia de la prevención y la detección temprana.

Durante la jornada se difundieron mensajes informativos y se realizaron charlas educativas, además de pruebas de PSA para colaboradores, reforzando nuestro compromiso con la salud y el bienestar.

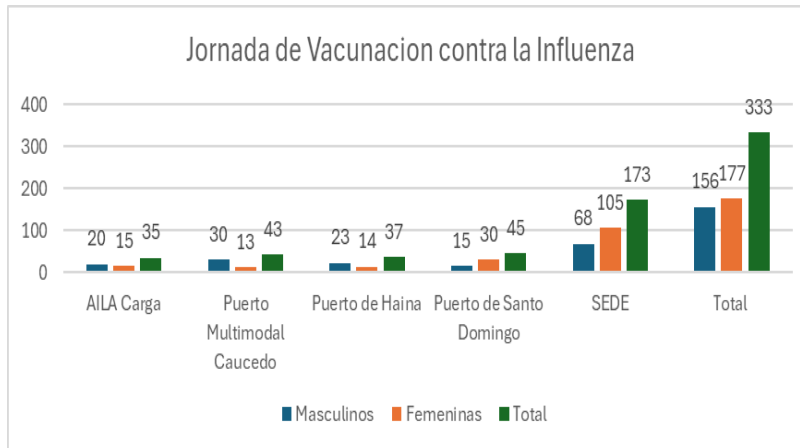
Prevención y Salud: Vacunación contra la Influenza

En el mes de diciembre se desarrolló la campaña de vacunación contra la influenza en cinco localidades: AILA Carga, Puerto Multimodal Caucedo, Puerto de Haina, Puerto de Santo Domingo y SEDE. Esta iniciativa tuvo como objetivo proteger la salud y el bienestar de los colaboradores y sus familiares.

La jornada alcanzó una participación de 333 personas, de las cuales 261 fueron colaboradores y 72 familiares y contribuyentes, distribuidos en 177 mujeres y 156 hombres. Con esta acción, la



institución reafirma su compromiso con la prevención de enfermedades y la promoción de un entorno laboral seguro y saludable.



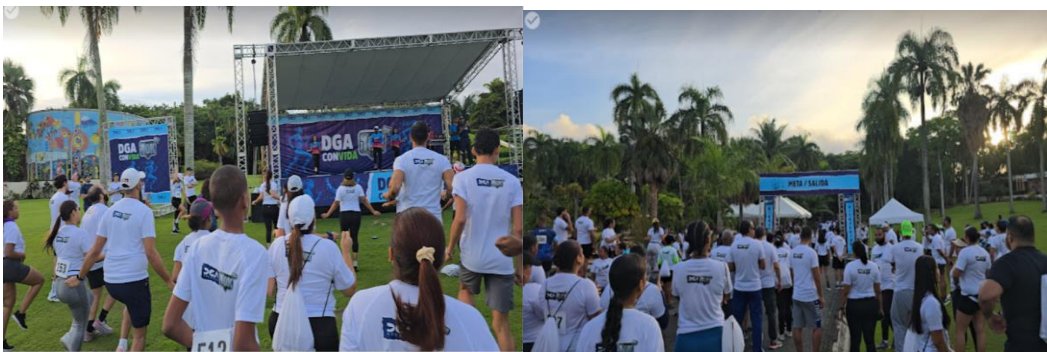
Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

DGA ConVida 5K y 10K: Bienestar e Integración

En homenaje al Mes de la Familia, la Dirección General de Aduanas celebró por segundo año consecutivo la Carrera-Caminata DGA ConVida 5K y 10K, un evento deportivo dirigido exclusivamente a colaboradores y sus familiares, con el objetivo de promover la cultura de bienestar y salud dentro de la institución y fortalecer los lazos familiares.

La segunda edición reunió alrededor de 400 participantes, reflejando el compromiso institucional con la integración y el fomento de hábitos saludables. Este nivel de participación evidencia el éxito de la iniciativa y el interés creciente por actividades que contribuyen al bienestar físico y emocional de nuestra comunidad.





Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Seguridad Social

En cumplimiento de las leyes 41-08, 379-81 y 87-01 sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social, la Dirección General de Aduanas desarrolla un plan anual de pensiones para garantizar condiciones laborales dignas y sostenibles, fomentando la previsión y la responsabilidad financiera. Esta planificación busca ofrecer a los colaboradores tranquilidad en su etapa de jubilación, fortaleciendo su bienestar integral.

Como parte del proceso, se identificaron 270 colaboradores que cumplen los requisitos para optar por pensión o jubilación. De este grupo, el 70% podrá acceder a pensión por antigüedad según la Ley 379-81, mediante el traspaso de fondos de la AFP al Ministerio de Hacienda. El 30 % restante recibirá pensión por vejez a través de la AFP, cuando cumplan los requisitos legales, a partir del 2033.

En paralelo, se desarrollan acciones complementarias para garantizar la protección social, incluyendo seguimiento a licencias por enfermedad común, accidentes laborales y en trayecto, evaluación para pensión por discapacidad y acompañamiento en trámites ante las AFP. También se gestionan reintegros laborales conforme a la normativa vigente.



Beneficios Institucionales para el Desarrollo y la Salud

Subsidio Estudiantil: Beneficio para Hijos de Colaboradores

Para el año escolar 2025, el beneficio estudiantil realizó importantes cambios en los aportes destinados a aliviar la carga económica que representan los gastos educativos para aproximadamente 2,563 empleados. De manera directa, en este periodo se beneficiarán 3,442 estudiantes en niveles de cuidado infantil, escolar, universitario y educación especial. Anteriormente, el subsidio cubría el 100% de la escolaridad hasta un tope de RD\$50,000 pesos por cada hijo.

Rubro	Disposición Subsidio Escolar
Hijos/as en Escuelas Públicas	Diez mil pesos dominicanos (RD\$10,000) por cada año escolar.
Hijos/as en Centros Educativos Privados, cuidados y clases de estimulación.	100% de la colegiatura y costos de transporte hasta un tope de setenta y cinco mil pesos (RD\$75,000.00) anual por hijo/a o hijastro/a.
Hijos/as en Universidades Privadas	100% de la matrícula hasta un tope de ochenta mil pesos (RD\$80,000.00) anual por hijo/a o hijastro/a.
Hijos/as en Universidades Públicas	Treinta mil pesos dominicanos (RD\$30,000) por cada año universitario.
Hijos/as que requieran educación especial.	Subsidio de Setenta y cinco mil pesos dominicanos (RD\$75,000) por cada año escolar.

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos



Cobertura Mejorada de Seguros Médicos Complementarios para Colaboradores

Al cierre del año 2025, se implementó una mejora significativa en la cobertura de seguros médicos complementarios, asumiendo la Dirección General Aduanas (DGA) el 95% del costo total, mientras que los colaboradores aportan únicamente el 5% restante.

Esta actualización refuerza el compromiso institucional de reducir la carga económica asociada a los gastos médicos, beneficiando directamente a 3,302 colaboradores y 3,005 dependientes, para un total de 6,307 personas.

Antes de esta mejora, la cobertura variaba entre un 80 % y un 90 % según la póliza correspondiente. Con la nueva política, todos los asegurados cuentan con una cobertura uniforme del 95 %, garantizando mayor equidad y protección para los colaboradores y sus familias.

Cantidad de Hombres y Mujeres por Grupo Ocupacional

Grupo ocupacional/sexo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Sep	Oct	Nov	Dic
01-I - SERVICIOS GENERALES	651	648	648	651	656	658	657	669	658	659	662
Femenino	104	104	106	106	108	108	108	110	108	110	112
Masculino	547	544	542	545	548	550	549	559	550	549	550
02-II - APOYO ADMINISTRATIVO	563	565	560	566	552	556	546	559	537	537	537
Femenino	294	298	296	302	292	295	289	298	285	284	284
Masculino	269	267	264	264	260	261	257	261	252	253	253
03-III - TECNICOS	1,187	1,179	1,182	1,183	1,189	1,181	1,173	1,178	1,192	1,200	1,203
Femenino	401	397	400	400	403	401	400	405	412	413	416
Masculino	786	782	782	783	786	780	773	773	780	787	787
04-IV - PROFESIONALES	1,739	1,736	1,729	1,711	1,722	1,731	1,713	1,710	1,431	1,435	1,454
Femenino	687	687	689	684	696	700	691	693	623	624	630
Masculino	1,052	1,049	1,040	1,027	1,026	1,031	1,022	1,017	808	811	824
05-V - DIRECCION Y SUPERVISION	289	294	292	289	293	294	297	292	565	567	565
Femenino	116	117	117	117	120	120	122	123	194	195	194
Masculino	173	177	175	172	173	174	175	169	371	372	371
Total	4,429	4,422	4,411	4,400	4,412	4,420	4,386	4,408	4,383	4,398	4,421

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos



Programa de Pasantías DGA: Impulsando el Talento en Logística y Aduanas

Desde su inicio en febrero de 2021, el Programa de Pasantías de la Dirección General de Aduanas (DGA) ha consolidado su papel como plataforma de formación práctica y teórica en el sector logístico y aduanero. A lo largo de 17 promociones, cada una con una duración promedio de 11.5 semanas y 460 horas de capacitación, se ha fortalecido el desarrollo profesional de cientos de participantes.

En el año 2025, el programa alcanzó 259 pasantes, correspondientes a las promociones 15, 16 y 17 (en curso), reflejando un crecimiento sostenido. Hasta la fecha, el total acumulado asciende a 1.001 egresados, con una destacada participación femenina del 63.33 %, reafirmando el compromiso de la DGA con la igualdad de oportunidades y la diversidad de género.

Este informe pone en valor el impacto territorial y la diversidad presente en cada promoción, evidenciando la apuesta institucional por el fortalecimiento del talento humano y la preparación de futuros profesionales en el ámbito aduanero.

Programa de Pasantías DGA enero - diciembre 2025							
Promoción	Fecha	Pasantes	F	M	% F	% M	Seleccionados
15	31/03/2025 al 24/06/2025	78	59	19	76%	24%	4
16	04/08/2025 al 13/11/2025	114	78	36	69%	31%	8



Programa de Pasantías DGA enero - diciembre 2025							
Promoción	Fecha	Pasantes	F	M	% F	% M	Seleccionados
17	13/11/2025 en curso	67	49	18	27%	73%	En curso

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Integración de Egresados del Programa de Pasantías

Durante el periodo evaluado, 56 egresados fueron seleccionados e incorporados a la Dirección General de Aduanas (DGA) bajo criterios de meritocracia, de los cuales 35 son mujeres (62.5 %) y 21 hombres (37.5 %), reafirmando nuestro compromiso con el desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades.

A este grupo se suman 116 egresados adicionales contratados en diversas funciones dentro de la institución. Entre los finalistas seleccionados, 6 presentan alguna discapacidad, reflejando nuestra política inclusiva.

En la actualidad, aproximadamente 172 egresados, 8 de ellos con discapacidad, con una distribución de 56% mujeres y 44% hombres, han logrado integrarse exitosamente en roles significativos dentro de la DGA, evidenciando la efectividad del programa para facilitar una transición sólida desde la experiencia de pasantía hacia el empleo formal.

Asimismo, el programa ha alcanzado 20 provincias, lo que representa el 62.5 % del territorio nacional, fortaleciendo su impacto social y geográfico en la República Dominicana.



4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

Durante el año 2025, la Gerencia Legal de la Dirección General de Aduanas (DGA) consolidó importantes avances en el fortalecimiento del marco jurídico y en la implementación de estrategias legales orientadas a optimizar la eficiencia operativa. Estas acciones han sido fundamentales para garantizar el cumplimiento de las normativas aduaneras y respaldar el desarrollo económico del país, asegurando un comercio exterior más seguro y transparente.

Principales logros:

- **Reglamento de Operadores Aduaneros (Decreto 609-2024):**
Se estableció un marco normativo claro para los operadores aduaneros, definiendo requisitos, condiciones y sanciones precisas. Este reglamento garantiza el control de legalidad, fortalece la seguridad jurídica y reduce la discrecionalidad en la gestión aduanera.
- **Creación del servicio de Actualización de Datos en línea:**
Se implementó una plataforma que permite a los operadores modificar sus datos de manera ágil y segura, reduciendo la burocracia y asegurando registros actualizados para mayor transparencia.
- **Nueva figura de Consignatario No Residente:**
Se creó un esquema logístico que permite a empresas internacionales establecer sus estrategias de distribución global desde la República Dominicana. Actualmente, 17 empresas, entre ellas Mondelez Internacional y Windies Corp., se han registrado bajo esta modalidad, posicionando al país como un *HUB* logístico regional.
- **Operativo de levantamiento de licencias:**



Se realizó la actualización del estado jurídico de los operadores, con el levantamiento de 3,726 empresas, validando el cumplimiento mediante análisis estadísticos, revisión de expedientes e inspecciones. Este proceso permitió identificar irregularidades y aplicar acciones correctivas inmediatas, fortaleciendo la transparencia y la legalidad en la gestión aduanera.

Impacto Operativo de licencia

Estatus	Cantidad	Acciones tomadas
Empresas con licencias regularizadas	879	Actualizadas en documentos y domicilio con fianza
Licencia de Agentes y Agencias de Aduanas canceladas.	124	Licencias canceladas mediante procedimiento sancionador por
Licencia de Consolidadores de Carga canceladas.	35	Licencias canceladas mediante procedimiento sancionador por
Registro de TID	2,614	Registro de TID extranjero erróneos en el perfil de consolidador, que fueron

Fuente: Gerencia Legal.

Operativo de dealers:

Iniciamos 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.

Actividades	Total
Registro en Línea para Importadores/Exportadores	4,861
Registros presenciales para Importadores/Exportadores (Extranjeros)	200
Certificaciones de Operadores Aduaneros en línea	729
Actualización de Datos en línea	1,652

Fuente: Gerencia Legal.

Licencias emitidas	Total
Agencia de Aduanas	52
Consolidador de Carga	26
Almacenes de Depósitos	3
Empresas Operadoras Logísticas	3
Centros Logísticos	1
Total	85

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 a entidades públicas y privadas
Enero – diciembre	931

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.

Actas de Comisos /Actas de Abandono mercancía de prohibida importación	Reporte de vehículos robados	Solicitud evaluación legal Operador Económico Autorizado (OEA)
98	19	844
Notificaciones legales de Fiscalización, Subasta y contestación de actos	Emisión de Opiniones Legales	Ejecuciones de Incineraciones
129	17	54

Fuente: Gerencia Legal.

Departamento Contratos y Elaboración de Documentos

El Departamento de Formalización es el área adscrita a la Gerencia Legal, responsable de verificar, gestionar y asegurar la correcta formalización de todos los documentos de naturaleza jurídica. Dentro de sus funciones, se encuentra la supervisión legal de los procesos de compras y contrataciones, así como la redacción, revisión y formalización de los instrumentos jurídicos requeridos por la institución.



Esta labor comprende tanto los documentos generados directamente por la Gerencia Legal como aquellos tramitados por las demás áreas de la organización, garantizando en todo momento que cumplan con los formalismos exigidos por la normativa vigente y que reflejen fielmente los intereses institucionales.

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

Solicitudes	Monto en RD\$
396	36,595,800,000.00

Fuente: Gerencia Legal.

Otras modalidades de Pagarés Notariales:

Solicitudes	Monto en RD\$
54	646,156,606.89

Fuente: Gerencia Legal.

Subvenciones Educativas.

Solicitudes	Monto en RD\$
178	RD\$36,305,601.10 pesos dominicanos US\$ 8,701.52 dólares estadounidense Euros\$ 60,025.51 euros

Fuente: Gerencia Legal.

Contratos de Compras y Contrataciones

Solicitudes	Monto RD\$
60	469,526,545.00

Acuerdos Interinstitucional

Durante el año 2025, la Dirección General de Aduanas suscribió un total de 12 acuerdos interinstitucionales con entidades públicas, privadas y académicas,



orientados a fortalecer la cooperación técnica, la modernización tecnológica, la capacitación del talento humano y la promoción cultural. Estos convenios son de alta relevancia, ya que contribuyen al fortalecimiento institucional, la mejora de la calidad de los servicios, la interoperabilidad tecnológica, y consolidan a la DGA como un actor clave en la transformación del comercio y la gestión aduanera en la República Dominicana.

No.	Entidades	Objeto	Fecha
1	El Ministerio de Administración Pública (MAP) & DGA.	Establecer los compromisos de resultados específicos que asumirá DGA, para implementar el Plan de mejora para su fortalecimiento institucional y mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a los contribuyentes.	8/1/2025
2	Superintendencia de Bancos & DGA	Establecer los lineamientos que regirán el intercambio de Información entre la Superintendencia de Bancos & DGA, con la finalidad de permitir el desarrollo de políticas públicas con incidencia	10/1/2025



No.	Entidades	Objeto	Fecha
		en los sectores de acción de cada institución.	
3	Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC) & DGA	Establecer las compromisos y responsabilidades de cada una de las partes, para la implementación en la DGA del servicio de portafirmas gubernamental Firmagob (en lo adelante "Firmagob"), suministrado por la Oficina Gubernamental De Tecnología de la Información y La Comunicación (OGTIC) en la República Dominicana, que facilita la gestión de los documentos pendientes por firmar, con la cual se establece un flujo de trabajo de firmas, permitiendo visualizar, validar, firmar y custodiar todo	12/3/2025



No.	Entidades	Objeto	Fecha
		tipo de documentos en formato digital.	
4	Escuela de Alta Dirección BARNA & DGA	Acuerdo de colaboración institucional para la realización de actividades de índole académicas en áreas como Finanzas, Recursos Humanos y Planificación, a través de la docencia, desarrollo de investigaciones, de capacitación, difusión de la cultura y extensión de los servicios en aquellas áreas de interés recíproco.	13/5/2025
5	Escuela de Alta Dirección BARNA & DGA	Carta acuerdo programas a la medida - Talleres estratégicos para la Dirección General de Aduanas, que tiene como objetivo el desarrollo del Plan Estratégico Institucional (PEI) correspondiente al periodo del 2026 – 2032.	30/5/2025



No.	Entidades	Objeto	Fecha
6	Escuela de Alta Dirección BARNA & DGA	Carta acuerdo programas a la medida denominado “Desarrollo de Gabinete Directivo y Coaching para la Dirección General de Aduanas”, que tiene como objetivo clave: 1) Liderar Equipos de Alto Rendimiento para optimizar la productividad y cohesión en los equipos de trabajo. 2) Mejorar la Comunicación con un enfoque asertivo, facilitando el entendimiento y la toma de decisiones efectivas. 3) Desarrollar habilidades directivas en la Gestión Pública, fortaleciendo la capacidad de liderazgo en el sector gubernamental.	18/6/2025



No.	Entidades	Objeto	Fecha
7	DGA, Fundación Bonao para la Cultura, INC. Y Fundación de Patrimonio Cultural de la D.G.A.	Acuerdo Marco de Cooperación para el desarrollo de proyectos culturales y artísticos de manera conjunta. En este acuerdo la DGA entrega a la Fundación Bonao para la Cultura, en calidad de préstamo obras de artes para ser expuestas en el Museo Cándido Bidó a celebrarse del 9 de octubre de 2025 hasta el 8 de enero de 2026.	15/7/2025
8	Dirección General de Aduanas (DGA) y la Universidad del Caribe (UNICARIBE)	Convenio Marco de Colaboración Interinstitucional para el desarrollo de actividades de índole, mayormente académica, es decir, docentes, investigativas, de capacitación, difusión de cultura y extensión de servicios en todas aquellas áreas de interés recíproco y propios de	24/7/2025



No.	Entidades	Objeto	Fecha
		sus objetivos y funciones, con miras al logro de sus fines y el aprovechamiento racional de sus recursos. Asimismo, como parte de esta colaboración, la DGA recibirá acompañamiento técnico y estratégico por parte de UNICARIBE para el fortalecimiento institucional.	
9	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE SANTO DOMINGO (UASD) & DGA	Adenda al Acuerdo de Cooperación interinstitucional para facilitar la adquisición de vehículos de motor en beneficio de los docentes y servidores administrativos de la UASD, suscrito en fecha 23 de enero de 2020, que modifica el artículo primero sobre la distribución de los gravámenes, tributos y	26/9/2025



No.	Entidades	Objeto	Fecha
		demás obligaciones competentes para la importación de vehículos de motor adquiridos bajo el Plan Auto – Feria UASD.	
10	Dirección General de Aduanas (DGA) Y Fundación Bonao para la Cultura	Convenio de Cooperación Interinstitucional para el préstamo de 85 obras de artes para la exposición “La Colección de Aduanas Rinde Homenaje a Cándido Bidó”, obras que serán expuestas en la Sala del Museo Cándido Bidó, en la provincia de Bonao, República dominicana de fecha 9 de octubre de 2025 hasta 8 del mes de enero de 2026.	22/9/2025
11	Dirección General de Aduanas (DGA), MIDE Y Hospital Central de las Fuerzas Armadas	Convenio de Cooperación Interinstitucional para la donación de la DGA a favor de Ministerio de Defensa (MIDE), de	22/10/2025



No.	Entidades	Objeto	Fecha
		generador eléctrico para ser instalado en el Hospital Universitario Docente Central de las Fuerzas Armadas, para garantizar un respaldo energético en las operaciones diarias del centro de salud.	
12	Dirección General de Aduanas (DGA) y La Superintendencia De Seguros (SIS)	Convenio Interinstitucional para la implementación de interoperabilidad de plataformas tecnológicas, con el propósito de fortalecer los procesos de supervisión, fiscalización y control de las fianzas aduanales en la República Dominicana.	30/10/2025

Fuente: Gerencia Legal.

Departamento Ejecutor Administrativo

La gestión recaudatoria se desarrolló en el marco de las disposiciones jurídicas y administrativas que sustentan los cobros legales por parte de la Administración Pública, con el objetivo de fortalecer institucionalmente a la Dirección General de Aduanas en cuanto a la



transparencia y eficiencia recaudatoria, a fin de lograr los objetivos contenidos en el Plan Estratégico.

Actividades	Cantidad
Expedientes recibidos	7
Embargo retentivo con demanda en validez	6
Intimación de pago y puesta en mora	48
Mandamiento de pago	46
Total, monto recaudado	RD\$25,478,755.04
Recaudaciones en RD\$	
Período Enero - diciembre 2025	
Enero	3,606,064.05
Febrero	946,420.78
Marzo	96,194.67
Abril	96,194.67
Mayo	3,872,054.26
Junio	7,306,711.60
Julio	3,722,352.01
Agosto	3,831,274.48
Septiembre	1,250,744.26
Octubre	750,744.26
Noviembre	396,194.67
Diciembre	210,500
Total, año 2025	26,085,449.71

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 diez (110) recursos de reconsideración con el resultado de 49 resoluciones emitidas, realiza conforme la siguiente distribución:

Período	Recursos entrantes	Resoluciones salientes
Enero	5	4
Febrero	9	6
Marzo	5	9
Abril	6	3
Mayo	14	7
Junio	8	4
Julio	17	5
Agosto	9	4
Septiembre	6	7
Octubre	14	N/A
Noviembre	6	N/A
Diciembre	11	N/A
TOTAL	110	49

Fuente: Gerencia Legal.

Departamento Administrativo 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 ciento dos (102) resoluciones decisorias, las cuales se puede materializar en un monto total determinado de RD\$3,033,161,361.00 a partir del 15/1/2025 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, así como por información escrita de carácter fraudulento, conforme lo dispuesto en el artículo 370 y 371 de la Ley 168-21.

Cantidad de Resoluciones Decisorias	Se puede materializar en un monto total determinado en RD\$
102	3,033,161,361.00

Fuente: Gerencia Legal.

Por su parte, se iniciaron la aplicación de las sanciones previstas en el artículo 373, sancionadas en el artículo 374 de la Ley 168-21, correspondientes a las faltas aduaneras, por afectación al control aduanero, lo cual permita aplicar un régimen de consecuencias más efectivos por incumplimiento de las formalidades previstas en la Ley.

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, que permite el pago en un plazo más breve, versus el procedimiento ordinario que requiere una instrumentación más motivada y rigurosa, como es el caso de los expedientes remitidos por la Gerencia de Fiscalización.



Por su parte, hasta el momento, no se observan sentencias definitivas en donde se anule totalmente la resolución sancionadora preparada por el Departamento Sancionador, todo lo contrario, queda reforzada la facultad sancionadora de la Dirección General de Aduanas acorde al debido procedimiento administrativo sancionador y la Ley 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.

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.

Total, general de divisas comisas por la DGA por tipo de moneda	
Moneda	Cantidad
Dólares estadounidenses	1,199,992.00
Euros	138,755.00
Gourdes	100
Pesos dominicanos	17,255.00

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 2025, y su estatus actual; a saber:

Procesos Litigios	
Procesos Vigentes en los Tribunales de diferentes índoles	116
Procesos Pendientes de Fallos de diferentes índoles	145
Procesos fallados	24

Fuente: Gerencia Legal.

Sentencias Favorables y Sentencias Desfavorables	
Favorables	107
Desfavorables	97
Total, Sentencias recibidas	204

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 2025 se ha recaudado la siguiente cantidad:

Garantías Ejecutadas y monto recaudado del período Enero-diciembre 2025, es el siguiente:



Enero – diciembre 2025	Total, Garantías Ejecutadas	Recaudaciones por Garantía (Fianzas) Litigios (valores en RD\$)
Total, General RD\$	95	55,394,681.03

Fuente: Gerencia Legal.

Mientras que las garantías canceladas en el periodo correspondiente es el siguiente:

Fianzas Canceladas	
Garantías (Fianzas) Canceladas	300

Fuente: Gerencia Legal.

4.4 Desempeño de la Tecnología

A continuación, se presentan los proyectos implementados en la Subdirección Tecnología, las mejoras realizadas y los resultados obtenidos durante el año 2025.

Servicio de Registro Control y Monitoreo de Traslado y Apertura de Contenedores (ReCoMTAC)

Es el proceso mediante el cual la DGA certifica a Empresas Suplidoras solicitantes la autorización para operar con los Precintos Electrónicos homologados con el fin de garantizar seguimiento, trazabilidad a la carga en tiempo real, además, hemos implementado un sistema de gestión centralizado con el objetivo de monitorear la trazabilidad de la carga en tiempo real desde su origen hasta su destino final. Este sistema busca garantizar la seguridad del comercio internacional, mejorar la eficiencia en los procesos aduaneros y fortalecer la transparencia en la cadena logística.



Los objetivos son:

- **Trazabilidad:** Seguimiento continuo de la carga desde su colocación, durante todo su recorrido en traslado, estadía en los puertos hasta su embarque donde se dirige hacia su destino final.
- **Seguridad Comercial:** Prevención de ilícitos, contrabando y manipulación indebida de mercancías.
- **Eficiencia Operativa:** Reducción de tiempos de despacho y optimización de procesos logísticos.
- **Transparencia:** Registro digital centralizado que permite auditorías y control inmediato.
- **Integración Tecnológica:** Enlace con proveedores certificados, asegurando calidad y confiabilidad en la transmisión de datos. Como también los sistemas que componen el engranaje aduanal.

Hemos realizado una prueba piloto en el sector de zonas francas en Las Américas, con un enfoque en la trazabilidad de mercancías destinadas al Puerto Multimodal Caucedo, uno de los principales nodos logísticos del país.

Resultados preliminares de la prueba piloto:

- **Registro digital de cargas** desde las zonas francas hasta el puerto.
- **Monitoreo en tiempo real** mediante dispositivos electrónicos y reportes instantáneos.
- **Interconexión con Aduanas** para validar documentación y reducir tiempos de inspección.
- **Enlace con proveedores certificados**, que aseguran la calidad y seguridad de la información transmitida.
- **Automatización de procesos** que disminuye la intervención manual y los riesgos de error.

Beneficios Esperados:

- **Mayor competitividad internacional** al ofrecer un comercio más seguro y confiable.



- **Datos centralizados y en tiempo real** para análisis estadístico y toma de decisiones estratégicas.
- **Seguridad reforzada** en la cadena logística, reduciendo vulnerabilidades.
- **Despachos más ágiles**, lo que impacta positivamente en la productividad de las zonas francas y el puerto.

Centro de Procesamiento Courier en el Aeropuerto Internacional de Las Américas (CPC-AILA)

La Dirección General de Aduanas (DGA) inauguró en el mes agosto el Centro de Procesamiento Courier (CPC-AILA) en el Aeropuerto Internacional de Las Américas, como parte de su estrategia de modernización y transformación digital en la gestión de paquetería Courier. Este centro busca mejorar el control y la seguridad en la gestión aduanera, unificando todos los controles y organismos paraduanales en un solo lugar para mayor eficiencia.

Los Objetivos del CPC-AILA incluyen:

- **Modernizar el procesamiento de mercancías Courier** con infraestructura avanzada.
- **Unificar controles y organismos paraduanales** en un solo espacio, optimizando recursos y procesos.
- **Reducir los riesgos de pérdida, manipulación indebida y el riesgo de mercancías ilícitas**, reforzando la detección y prevención de actividades que representen amenazas para la seguridad nacional.
- **Inspecciones 100% no intrusivas (máquinas de rayos X)**, garantizando seguridad sin afectar la integridad de la carga.
- **Acceso controlado a la zona operativa** y registros digitales para auditorías.



- **Tiempo de despacho expreso** reducido a un 50%.

Beneficios Esperados:

- **Mayor competitividad internacional** en el comercio expreso.
- **Despacho más rápido y ágil**, reduciendo a un 50% los tiempos de espera.
- **Seguridad reforzada** contra riesgos de manipulación indebida, pérdida y mercancías ilícitas.
- **Datos precisos y confiables** para auditorías y planificación estratégica.
- **Confianza fortalecida** de usuarios y empresas Courier.
- **Optimización de recursos y procesos** gracias a la unificación de organismos en un solo espacio.
- **Aumento de las recaudaciones Courier debido al incremento de la eficiencia de manejo de paquetes.**

El CPC-AILA marca un avance significativo en la modernización aduanera del país, integrando tecnología de punta, controles unificados y procesos más eficientes para el manejo de paquetes Courier. Este proyecto, desarrollado mediante una alianza público-privada y con una inversión de 6 millones de solares, fortalece la seguridad, agiliza los despachos y posiciona a la República Dominicana como referencia en la facilitación de comercio.

Identificación Vehicular Fronteriza IVF-RD.

Este proyecto consiste en dotar a cada vehículo de una etiqueta holográfica (RFID) para ser instalada en los parabrisas frontales de cada vehículo (Similar a los marbetes de la DGII y pasos rápidos de RD Vial) a modo de efficientizar y modernizar los controles de ingresos y egresos de estos vehículos al territorio dominicano.

Este proyecto es producto del análisis de la Ley General de Aduanas 168-21 así como



también del Acuerdo sobre Tránsito de Automóviles celebrado entre la República Dominicana y la República de Haití, suscrito el 21 de mayo de 1927.

Tiene como objetivo principal ofrecer una solución tecnológica avanzada (software, plataforma) que permitirá la identificación y registro preciso (estadísticas) de los vehículos en internación temporal y cruce de frontera.

También tiene como objetivo lograr un seguimiento de los movimientos mediante antenas detectoras de radiofrecuencia RFID, colocadas debidamente en lugares estratégicos, brindando a las autoridades una valiosa herramienta para detectar y prevenir potenciales ilícitos, (contrabando, tráfico de personas o vehículos robados)

Todo esto reducirá significativamente las posibilidades de falsificación o adulteración, mejorando la confiabilidad y autenticidad de los datos recopilados.



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

Soporte de un software temporizador que permite configurar plazos establecidos en la ley de aduanas 168-21 en su artículo 263.- Sobre la “admisión temporal sin transformación y el acuerdo de tránsito entre la Rep. Dom. y Rep. de Haití, del 1927”, tomando en consideración los elementos de cada caso.



Enlazado con otros organismos de seguridad del estado



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

A través de las aplicaciones (APP) destinadas para esta iniciativa, los organismos de seguridad del estado tienen la posibilidad de monitorear los vehículos con internación temporal o cruce de fronteras, como los organismos de seguridad, quienes pueden fiscalizar y retenerlos al momento que se compruebe la pérdida de vigencia establecidos y que no cuenten con una renovación.

Diseño, Desarrollo, Implementación y Puesta en marcha de la Plataforma de Servicios de la DGA.

Actualmente la plataforma cuenta con más de 42 mil usuarios registrados, ofrece 89 servicios automatizados transaccionales, recibiendo más de 100 mil solicitudes.

En el período comprendido entre enero y diciembre del 2025 hemos cerrado con Diecinueve (19) servicios automatizados 100% de forma transaccional.

Servicios automatizados en el 1er. trimestre 2025:



No.	Nombre del Servicio	Subdirección o Gerencia
1	Renovación de Autorización de Continuidad de Equipos de Trabajo Remoto de Empresas de Zona Franca de Servicios (<i>Call Center</i>)	Zonas Francas
2	Sustitución de Equipos en Trabajo Remoto de Empresas de Zona Franca de Servicios (<i>Call Center</i>)	Zonas Francas
3	Autorización de Salida de Equipos de Empresas de Zona Franca de Servicios (<i>Call Center</i>)	Zonas Francas

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

Servicios automatizados en el 2do. trimestre 2025:

No.	Nombre del Servicio	Subdirección o Gerencia
1	Certificación 5% exportaciones minerales.	Depto. de Cobros
2	Desestimación Declaración por Venta Mercado Local.	Depto. Venta al Mercado Local
3	Reexportación Mercancías Ingresadas Bajo el Régimen de Zona Franca Comercial-Ley 4315.	Zonas Francas
4	Modificación Licencia Zona Franca Comercial 4315.	Zonas Francas
5	Inclusión empresa Zona Franca Comercial al SIGA.	Zonas Francas
6	Cancelación de Licencia ZFC.	Zonas Francas



No.	Nombre del Servicio	Subdirección o Gerencia
7	Aprobación de Despacho desde Empresas de Regímenes de Admisión Temporal a Zona Franca Comercial.	Zonas Francas
8	Degustación para fines Promocionales o de Muestreo.	Zonas Francas
9	Donación Zona Franca Comercial.	Zonas Francas

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

Servicios automatizados en el 3er. trimestre 2025:

No.	Nombre del Servicio	Subdirección o Gerencia
1	Aplicación de la autorización importación productos de rectificación técnica de origen vegetal en SIGA.	Subdirección Técnica
2	Nacionalización de mercancías de Zonas Francas.	Subdirección de Zonas Francas

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

Servicios automatizados en el 4to. trimestre 2025:

No.	Nombre del Servicio	Subdirección o Gerencia
1	Corrección en el manifiesto de carga madre.	Subdirección Operativa
2	Corrección en el manifiesto de carga consolidado.	Subdirección Operativa
3	Corrección de la declaración.	Subdirección Operativa



No.	Nombre del Servicio	Subdirección o Gerencia
4	Entrega provisional amparado en la Ley 158-01 (CONFOTUR)	Subdirección Técnica
5	Consulta de clasificación arancelaria (vinculante)	Subdirección Técnica

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

Solicitudes recibidas en el período enero 2025 al 25 de diciembre 2025.

En el Portal de Servicio DGA hemos recibido más de cincuenta y cinco mil solicitudes detalladas de la siguiente forma:

Mes	Cantidad Solicitudes
Enero	4371
Febrero	4563
Marzo	4974
Abril	4887
Mayo	4994
Junio	4711
Julio	5357
Agosto	4722
Septiembre	4855
Octubre	4935
Noviembre	3804



Mes	Cantidad Solicitudes
Diciembre	3520
Total	55693

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

Recaudaciones recibidas a través el portal de servicio en el año 2025:

Recaudaciones por Año	
Año	Recaudación
2025	41,859,926.00
TOTAL	41, 859,926.00

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

Mejoras realizadas por el área de tecnología en el período enero – diciembre 2025.

A continuación, se presentan las mejoras más relevantes realizadas por el área de tecnología:

Implementación del API de Consulta de la carga de Importación, Interconexión con Operadores de Puertos.

Fue realizada una implementación al API que se interconecta con los principales Puertos del país para proporcionar las informaciones para que puedan gestionar la carga en la terminal y asesorar a los clientes cuando puedan realizar Citas de Inspección Física y de Despacho.

Esto agrega nuevos valores que permiten mayor conocimiento de los procesos y estados de la carga con transparencia, permitiendo la seguridad y trazabilidad de la carga. Incluye: la precisión de búsqueda con documentos de embarques, nueva búsqueda por Buque, se agregaron todos los organismos de VUCE asociados a un permiso, se incluyó el cambio de selectividad de la carga y además los valores



de costo, seguro y flete de la mercancía.

Fue añadido al API una funcionalidad para la búsqueda masiva de contenedores donde los puertos podrán realizar una planificación más eficiente para el Despacho 24hrs que permite gestionar la verificación física, la descarga en puerto de mercancías y vehículos, entidades paraduanales que intervienen, entre otros. De esa manera se reduce significativamente la operatividad portuaria.

Sistema SIGA APP Mejora para la recepción de múltiples cargas de importación.

El registro "Recepción de Entrada de Carga" es un proceso fundamental en el control del despacho aduanero, porque genera el inventario de la carga en una zona primaria relacionada con almacenamiento y en movimiento de las cargas. Este registro se lleva a cabo cuando la carga es trasladada de una zona primaria a otra, ya sea carga suelta o en contenedores, para optimizar el proceso de recepción de carga se implementó una mejora en el sistema SIGA que permite la recepción simultánea de múltiples contenedores por cada documento, completando el movimiento de la carga de una zona a otra. Esta mejora sería aplicable tanto en puertos, aeropuertos y en los depósitos donde se traslada la carga.

SIGA APP, mejora al Proceso de Solicitud de Traslado Documentos de Embarque con diferentes Consignatarios hacia Subasta.

Para facilitar un mejor control del inventario de la carga en los puertos y la mercancía en abandono, fue creada una facilidad que le permite al Departamento de Subasta aumentar la cantidad de consignatarios aun siendo diferentes, en una solicitud traslado de documentos de embarque de la carga de una administración a sus depósitos.

De esa



forma se genera mayor eficiencia del cierre de los proceso y declaraciones en las administraciones.

Módulo de Aforo “Resultado de Inspección con Visualización de Enlace para Declaraciones No Manifiesto”.

Se agregó una mejora en SIGA APP en el Módulo de Aforo en la pantalla “Buscar Información Resultado de Inspección” que indica si la Declaración de Importación posee una solicitud de corrección como alerta y mostrando además el estatus actual de dicha solicitud.

Esta funcionalidad permite que el aforador tenga visibilidad de forma inmediata sobre la existencia de correcciones pendientes o en proceso, con la finalidad de:

- Poder enlazar los documentos de embarque que han sido realizados para que se ejecute la acción de manera eficiente.
- Contribuir directamente a la reducción de los tiempos de levante de la carga y a minimizar errores que se puedan generar.

Aplicar en SIGA WEB Controles y Restricciones de Acceso de Vulnerabilidad por Perfiles No Autorizados.

Fue agregada una restricción en SIGA WEB para impedir generar manifiestos o correcciones del manifiesto consolidado con perfiles no autorizados/registrados en el sistema, de esa forma los usuarios realizarán el debido cumplimiento de las operaciones según los roles autorizados de los operadores aduaneros.

Mejoras a las notificaciones de usuarios en SIGA.

Se realizaron mejoras que simplifican y hacen más intuitiva la navegación dentro de la herramienta SIGA al usuario externo. Estas modificaciones consisten en estandarizar los textos que se generan en la notificación, permitir visualizar los tipos de documentos que se



requieren y tener acceso a las notificaciones desde la declaración de la importación.

Las aplicaciones de estas mejoras ayudan a un mejor seguimiento de los expedientes y declaraciones; lo cual, no solo beneficiará a los operadores económicos al agilizar sus procesos, sino que también contribuirá a una mayor eficiencia en los tiempos del despacho.

Consulta de Declaraciones listas para Despachar.

Fue creada en SIGA una consulta y una notificación a los usuarios externos, donde pueden ver en tiempo oportuno todas las solicitudes de despacho de las declaraciones de importación que están listas para salir o hacer el levante, incidiendo en una reducción del tiempo de Despacho de la Carga dentro del programa D24H.

Consulta de Documento de Embarque Manifestado Pendiente de Declarar.

Fue creada en SIGA una consulta y una notificación a los usuarios externos, donde pueden ver en tiempo oportuno los documentos de embarque manifestado por el medio de transporte y que están pendientes de declarar, incidiendo en una reducción del tiempo de Despacho de la Carga dentro del programa D24H.

Nuevo Perfil de Grupo Empresarial para las Gestiones Aduanales.

Se implementó una modificación en la herramienta SIGA para enlazar diferentes agentes de aduanas bajo un perfil unificado de grupo empresarial y que representa un avance significativo en la facilitación y optimización del comercio en la República Dominicana. Esta mejora permite una mejor operatividad de las empresas en el proceso de declaración y gestión de sus operaciones aduaneras relacionadas con su perfil, simplificando los procesos aduaneros y aumentando la eficiencia en el uso de la herramienta SIGA.



Integración y Trazabilidad de inspecciones físicas con tecnología no intrusiva (*Bodycam*) en el Sistema SIGA.

En el contexto de las inspecciones físicas de mercancías realizadas en las administraciones, hemos realizado la introducción de nuevas tecnologías como los *Bodycams* que facilitan el control a posteriori de la mercancía. Esta tecnología permite la grabación del proceso de Aforo para poder tener trazabilidad. Se realizó una actualización del sistema SIGA para incluir un campo que permita crear un enlace de las grabaciones desde la Consulta de Inspección. Además, se establecieron protocolos para la carga y acceso a las grabaciones de *Bodycam*, asegurando el seguimiento, la transparencia y la buena ejecución del aforo y disponibilidad de la evidencia para una futura fiscalización o auditoría.

Realización del pago electrónico para la reserva de venta del formulario de la declaración de exportación.

Unas de las misiones de las administraciones aduaneras es la recaudación, la cual debe contar con facilidades para que los usuarios puedan cumplir con sus obligaciones, y en ese sentido fue hecha una mejora que permite que los usuarios puedan pagar el formulario de Declaración de Exportación (DUA) de manera electrónica, este formulario cuando se registra genera su factura, que antes se tenía que pagar de manera presencial, hoy en día el sistema permite a los exportadores generar un PIN para realizar el pago de las facturas a través de *E-Banking*. Ha sido una solución que contribuye a mejorar significativamente la eficiencia y la comodidad del proceso. Ahora las empresas exportadoras pueden beneficiarse de un sistema más ágil y menos burocrático, lo que les permite concentrarse en sus actividades comerciales y aumentar su competitividad en el mercado internacional.



Módulo de Depuración de Vehículos.

Fue creado en SIGA APP el Módulo de Depuración de Vehículos de Importación, que permitirá registrar el procedimiento de evaluación que realizan las áreas internas para controlar y eficientizar su despacho, generando notificaciones a los usuarios externos y apoyando el despacho D24H.

Módulo de Retención de Mercancía de Propiedad Intelectual.

La implementación de este módulo es un gran logro ya que permite automatizar el proceso de las mercancías retenidas por violación a Propiedad Intelectual para lograr tener el control y la trazabilidad que requiere la gestión del proceso legal.

Con esta facilidad el personal operativo tendrá a su disposición el acta de retención, las estadísticas y las notificaciones de la retención.

APP Escaneo de etiquetas Courier clareo de paquetes de carga Courier importada.

Se entregó una 2da versión de la aplicación de Escaneo de Etiquetas Courier de Carga Importada a los inspectores de Correo Expreso de la Aduana, para incrementar las empresas que participan en el piloto y permitir agilizar el proceso de clareo de los paquetes categoría A/B de las empresas de correo, brindando una mejor experiencia al usuario y eficiencia operativa, evitando ralentizar la verificación de paquetería.

Release de VUCE.

- **Consulta Información de Usuarios VUCE.**

Se agregaron campos en la consulta para que las informaciones de los usuarios que están registrados en VUCE estén completas y sean efectivas, además se agregó la consulta al rol Administrativo.



- **Configuración de aranceles como opcional para los permisos de Importaciones/Exportaciones y Tránsito.**

Fue agregada una parametrización en las aplicaciones de VUCE y SIGA para marcar la opción por aranceles de los permisos para las importaciones, exportaciones y tránsito de mercancía; de esta forma, los sistemas no requerirán y emitirán alertas innecesarias, se agilizará el despacho y tendrá un ahorro al contribuyente al no requerir trámites.

- **Configuración de la desvinculación de permisos de VUCE.**

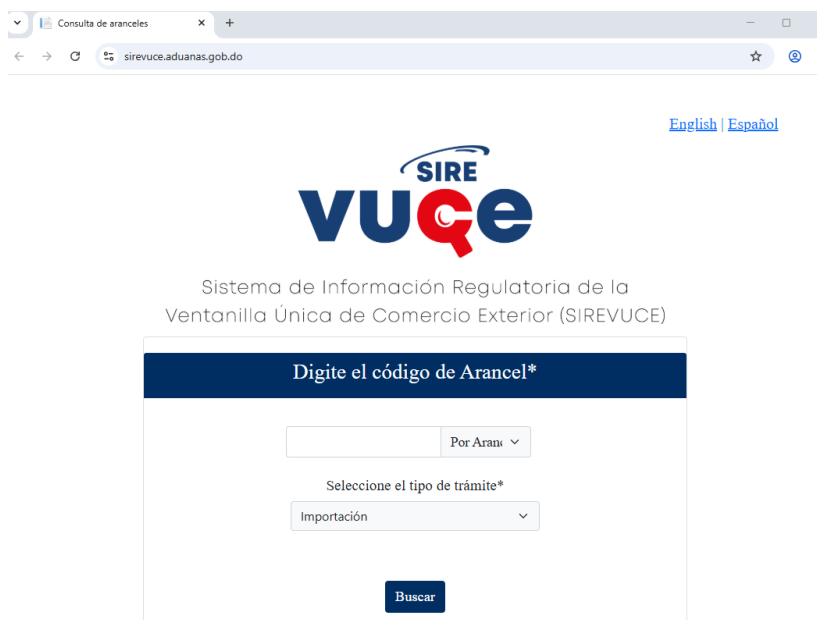
Fue agregada una parametrización al Módulo Administrativo de VUCE para permitir la desvinculación de los permisos de las Declaraciones para ser aprobadas por perfil según aplique, de esta manera se elimina la actualización manual que se realiza por trámites desestimados y en procesos asociados a una declaración, la cual emite alertas de duplicidad, deteniendo el proceso de despacho y mejora experiencia del usuario al agilizar el proceso.

- **Módulo de *Shipping* (Mudancera)**

El formulario de control *Shipping* ha sido una medida de control en las operaciones aduaneras especialmente para los operadores que realizan este tipo de importaciones, se ha agregado un nuevo tipo de documento y varios números de teléfono al formulario de *Shipping* para dar flexibilidad y versatilidad al proceso, de esta manera podrá permitir mayor seguimiento y control.

SIREVUCE (Sistema de Información Regulatoria de la Ventanilla Única de Comercio Exterior)





Es una plataforma digital que permite acceder de forma ágil y precisa a consultas sobre normativas, subpartidas arancelarias, disposiciones sanitarias, tributos aduanales y las regulaciones necesarias para importar, exportar o realizar cualquier otra transacción comercial desde la República Dominicana.

Permite a importadores y exportadores consultar de manera rápida y sencilla todos los requisitos y permisos que se gestionan a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).

También permite realizar consultas por subpartida arancelaria y descripción de producto, sobre costos de los impuestos aduanales correspondientes al comercio de mercancías sujetas al régimen de despacho a consumo, disposiciones sanitarias y administrativas emitidas por las entidades competentes.

Aplicación DUMA nuevo filtro en consulta histórico.

DUMA es uno de los documentos electrónicos con más prestigio en la región mayormente conocido como *E-ticket*, este documento permite agilizar los procedimientos en aeropuertos para un pasajero,



y es un documento de control, vital en el Riesgo de Pasajeros. Se ha incorporado un nuevo filtro por nacionalidades en el módulo de Consulta Histórico que permite segmentar los datos por nacionalidad, lo que facilita el análisis específico de los pasajeros según su origen, pudiendo realizar evaluaciones de los riesgos asociados a pasajeros de determinadas nacionalidades. Mejora la eficiencia en la toma de decisiones.

Creación del repositorio de información de ilícitos para mercancías de importación.

Fue creada una aplicación que permite a los diferentes departamentos de la Aduana registrar cualquier ilícito o hallazgo que realicen de mercancías de importación, logrando tener un repositorio estandarizado de información y con disponibilidad en el momento del hecho, en el cual se elimina el tiempo de depuración de los datos que realiza el área de Estudios Económicos y se sientan las bases para las estadísticas y análisis de riesgo.

Proyectos implementados.

Proyecto de Datos No Estructurados.

Consiste en un enfoque de almacenamiento distribuido para gestionar grandes volúmenes de datos que se organicen en formatos específicos de almacenamiento de manera eficiente en una variedad de datos estructurados, semiestructurados y no estructurados, como los archivos de textos, registros, imágenes, videos y demás. Este proyecto finalizó el 28 de octubre de este año 2025.





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

Migración equipos de Redes (Switch de acceso) para usuarios de Administraciones Pequeñas Zona Metro.

Fueron instalados los switches de acceso (un total de 65), de todas las administraciones pequeñas de todo el país mejorando la experiencia del usuario y renovando la garantía en los nuevos equipos.



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



Mejora - Integración del servidor de Réplica de Base de Datos al Clúster del SIGA.

El objetivo de esta iniciativa fue incluir el servidor de réplica RPL, a la Plataforma de producción del SIGA con la finalidad de que las diferentes áreas que consumen y generan información desde el SIGA puedan disponer de la data en tiempo real para sus reportes, analíticas de datos y gestiones automatizadas de carga. A su vez, agiliza los procesos, dispone de reporte actualizados y evita restauraciones nocturnas por parte de TI y con fallas esporádicas. Con este logro se superó una limitante de la data basada en los requerimientos de consulta y de despliegue de informaciones oficiales para disponerlas a la alta gerencia y en los portales interactivos.

Mejora - Restauración DGA en ambiente desarrollo.

Esta mejora permitió que el SLA de restauración de ambiente de prueba se redujo a un mínimo de 5 min. Desestimando la necesidad de utilizar la anterior herramienta *Snapcenter* para estas gestiones. Logro alcanzado: Reducción de tiempo significativo, aumento en la rapidez de la resolución de las incidencias presentadas en SIGA y reducción de errores frecuentes en un 0% al momento de hoy.

Clasificación de la Información.

A partir de abril 2025 se activó de forma general la clasificación de información automática (etiquetas) para todos los e-mails y documentos de la institución.



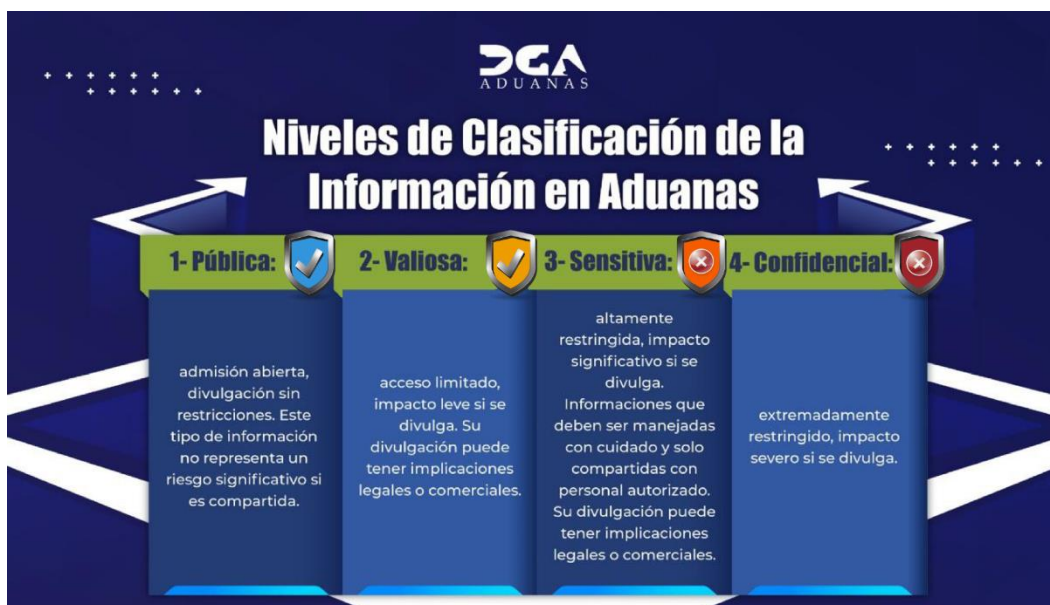


Imagen - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Proyecto Migración Portales Web de la DGA.

En mayo de 2025 se llevó a cabo, en colaboración con Microsoft, la migración y fortalecimiento de los portales web de la DGA que están en la nube. Se activaron servicios como protección DDOS para evitar denegación de servicios por ataques volumétricos y un WAF (Web Application Firewall) con fines de robustecer la seguridad de los portales y evitar ataques a estos sistemas.

Implementación de Mobile Device Management (MDM) en las flotas de la DGA.

El proyecto piloto de Implementación de Mobile Device Management (MDM) en las Flotas de la DGA, utilizando Microsoft Intune, está programado para durar desde mayo de 2024 hasta diciembre de 2025, actualmente tenemos 337 flotas enroladas. Durante este período, se evaluará la efectividad de Intune en seguridad, gestión de aplicaciones y experiencia del usuario.

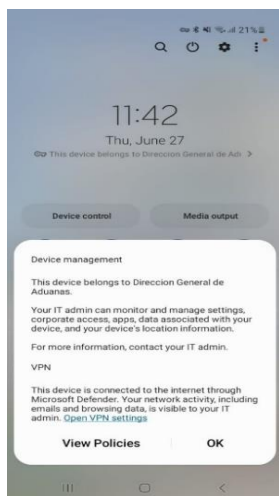




Pantalla bloqueada con MDM.



Tienda de aplicaciones gestionada por el Depto. de Seguridad de Información.



Flota protegida y supervisada por Pantalla indica los datos de pertenencia Microsoft Defender (Antivirus) del dispositivo e información de los controles

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

Servicio de Videovigilancia en Parques de Zonas Francas.

En mayo de 2025 se inició el proyecto de Servicio de Videovigilancia en Parques de Zonas Francas.

Actualmente están instaladas en los siguientes parques de Zonas Francas:

- Zona Franca Industrial Hato Nuevo, km.22 Aut. Duarte, Manoguayabo.



- Zona Franca de Exportación La Armería, C. Máximo Gómez, San Cristóbal.
- Zona Franca Industrial Santiago III, Av. Mirador del Yaque, Santiago De Los Caballeros.
- Zona Franca Industrial de Hatillo, San Cristóbal.

Este proyecto se seguirá expandiendo hasta los demás parques de Zonas Francas, hasta cubrir el 100% de los servicios de videovigilancia, para el control y monitoreo de la Dirección General de Aduanas.

Creación de Política para la Gestión y Apetito de Riesgo.

Durante el año 2025 se diseñó e implementó la **Política de Gestión y Apetito de Riesgo**, concebida como un instrumento estratégico para fortalecer la capacidad institucional en la identificación, evaluación y control de riesgos.

Objetivos:

- **Definir el marco de referencia** para la administración integral de riesgos en la Dirección General de Aduanas.
- **Establecer el nivel de tolerancia y exposición** que la institución está dispuesta a asumir frente a los distintos tipos de riesgos.
- **Promover la cultura organizacional de gestión de riesgos**, asegurando que todas las áreas incorporen prácticas preventivas y correctivas en sus procesos.
- **Garantizar el cumplimiento normativo** y la alineación con estándares internacionales en materia de control y seguridad.

Creación del Análisis de Impacto al Negocio (BIA)

Durante el año 2025 se desarrolló el **Business Impact Analysis (BIA)**, concebido como una herramienta fundamental para la gestión



de continuidad del negocio y la resiliencia institucional. Este análisis permitió identificar los procesos críticos de la Dirección General de Aduanas, evaluar el impacto potencial de interrupciones y establecer prioridades para la recuperación operativa.

Objetivos:

- **Identificar y clasificar los procesos esenciales** de la institución, determinando su nivel de criticidad.
- **Evaluar los impactos financieros, operativos, legales y reputacionales** derivados de posibles interrupciones.
- **Definir los tiempos máximos de recuperación (RTO) y los niveles de servicio aceptables (RPO)** para cada proceso crítico.
- **Proporcionar insumos estratégicos** para el diseño de planes de continuidad y contingencia.
- **Fortalecer la capacidad institucional de respuesta** frente a eventos disruptivos, garantizando la protección de los intereses del Estado y de los usuarios.

La finalidad del BIA es **dotar a la institución de un marco analítico sólido** que permita anticipar riesgos operativos, priorizar recursos y asegurar la continuidad de los servicios críticos en escenarios de crisis. Con ello, se busca consolidar la resiliencia organizacional, garantizar el cumplimiento de las regulaciones aplicables y mantener la confianza de los actores internos y externos en la capacidad de la Dirección General de Aduanas para responder eficazmente ante contingencias.



Desempeño de la Mesa de Servicio.

01 enero al 15 diciembre, 2025			
Desempeño Mesa de Ayuda TI	Cantidad	%	Meta
Número total de solicitudes	12,163	n/a	
Número de solicitudes atendidas primer nivel de asistencia	925	7.61	
Número solicitudes escaladas	11,238	92.39	
Número total de incidentes	4,501	n/a	
Número de incidentes atendidos en primer nivel de asistencia	788	17.51	
Número de incidentes escalados	3,713	82.49	
Total, de llamadas atendidas	27,264	96.8	90%
Promedio duraciones llamadas	0:02:48	n/a	n/a
Promedio espera de llamadas	11 seg	n/a	20 seg.
Nivel de servicio dentro de los 20 segundos	94%	n/a	80%
Total, llamadas abandonadas por el usuario	413	1.4	3%
Nivel satisfacción servicio Mesa de Ayuda usuarios internos	4.8		4.0

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



Service Metrics



Service: Acceso usuarios, Aplicaciones, Correo, Equipos, Gestion usuario APPServicio, SIGA, Seguimiento, Solicitudes TI, Soporte Int(0)
 Service Metrics - Report for Personalizado Desde: 01/01/2025 00:00:00 A: 15/11/2025 23:45:00
 (America/Santo_Domingo) Generated on 19/11/25 at 10:02:16 - Page 1 of 1

Service	Number of Calls Received	Answered	Service Level	Self Service	Abandoned in IVR	Queued	Average Speed of Answer	Average Handling Time (inbound)	Average Talk Time (inbound)	Abandoned	Abandonment Time, Average
Acceso usuarios	1.062	1.028	94	0	0	1.057	00:00:13	00:03:09	00:03:08	31	00:02:21
Aplicaciones	274	270	98	0	4	267	00:00:09	00:02:31	00:02:29	0	
Correo	640	615	94	0	0	639	00:00:13	00:03:40	00:03:39	16	00:01:57
Equipos	826	801	94	0	0	820	00:00:12	00:02:29	00:02:28	18	00:02:23
Gestion usuario APPServicio	2.377	2.214	95	0	3	2.322	00:00:11	00:04:59	00:04:59	40	00:04:22
Seguimiento	825	809	97	0	0	786	00:00:10	00:02:49	00:02:47	13	00:03:08
SIGA	19.287	18.829	97	0	6	19.233	00:00:09	00:02:37	00:02:28	163	00:02:33
Solicitudes TI	1.389	1.275	56	0	0	1.372	00:00:30	00:03:30	00:03:29	100	00:01:54
Soporte Int(0)	1.471	1.423	94	0	0	1.450	00:00:12	00:03:07	00:03:05	32	00:02:09
total:	28.151	27.264	94	0	13	27.946	00:00:11	00:02:55	00:02:48	413	00:02:31

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

Premiación Índice Uso de las TIC e Implementación del Gobierno Digital en el Estado Dominicano-iTICge + i 2024.

El iTICge evalúa los esfuerzos realizados y en proceso, en lo concerniente a la implementación de soluciones TIC y de Gobierno Digital, resaltando la importancia de la innovación tecnológica para mejorar la eficiencia del sector público y los servicios al ciudadano.

En la premiación del año 2024 (la cual fue realizada en el mes de Julio de 2025), la Dirección General de Aduanas fue reconocida con los siguientes galardones:

- Liderazgo en la transformación de las operaciones aduaneras y su contribución estratégica al proceso de modernización institucional.
- La DGA obtuvo el segundo lugar en el iTICge 2024, destacándose por su desempeño en la transformación digital del Estado



Dominicano, en la categoría de instituciones que prestan Servicios a los Ciudadanos.

- Premio en Mejor desempeño en Innovación.

La posición de la DGA en el iITCge desde el año 2019 a la fecha es la siguiente:

Año	Posición
2019	48
2020	35
2021	25
2022	14
2023	3
2024	2
2025	2

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

Certificaciones obtenidas durante el año 2025.

- En el mes de diciembre de este año nos certificamos en la Norma sobre Accesibilidad Web del Estado Dominicano (**NORTIC B2-2018**)
- En el mes de diciembre superamos con éxito la auditoría realizada por el **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, en cumplimiento del Reglamento de Aplicación de la **Ley No. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales**. Esta se centró en nuestra **Infraestructura de Claves Públicas (PKI)**, un componente esencial para garantizar la seguridad y la confianza en los procesos de firmas digitales para nuestros contribuyentes. Este resultado no solo reafirma nuestro compromiso con la **transparencia y la seguridad**, sino que también nos permite continuar desempeñándonos como **Unidad de**



Registro (RA) dentro del ecosistema nacional de certificación digital.

Recertificaciones obtenidas durante el año 2025.

- En el mes de febrero de este año nos recertificamos en la Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano (**NORTIC A3-2014**)
- En el mes de marzo de este año nos recertificamos en la Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales (**NORTIC E1-2022**)
- En el mes de diciembre de este año nos recertificamos en la Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano (**NORTIC A6-2016**)

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 13 de febrero del 2027.
- **NORTIC A4:2024** - Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano. Vigente hasta el 25 de diciembre del 2026.
- **NORTIC A6:2016** - Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano. Vigente hasta el 12 de diciembre del 2027.
- **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.

- **NORTIC B2: 2018** - Norma sobre Accesibilidad Web del Estado Dominicano. Vigente hasta el 03 de diciembre del 2027.
- **NORTIC E1:2018** - Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales. Vigente hasta el 17 de marzo del 2027.

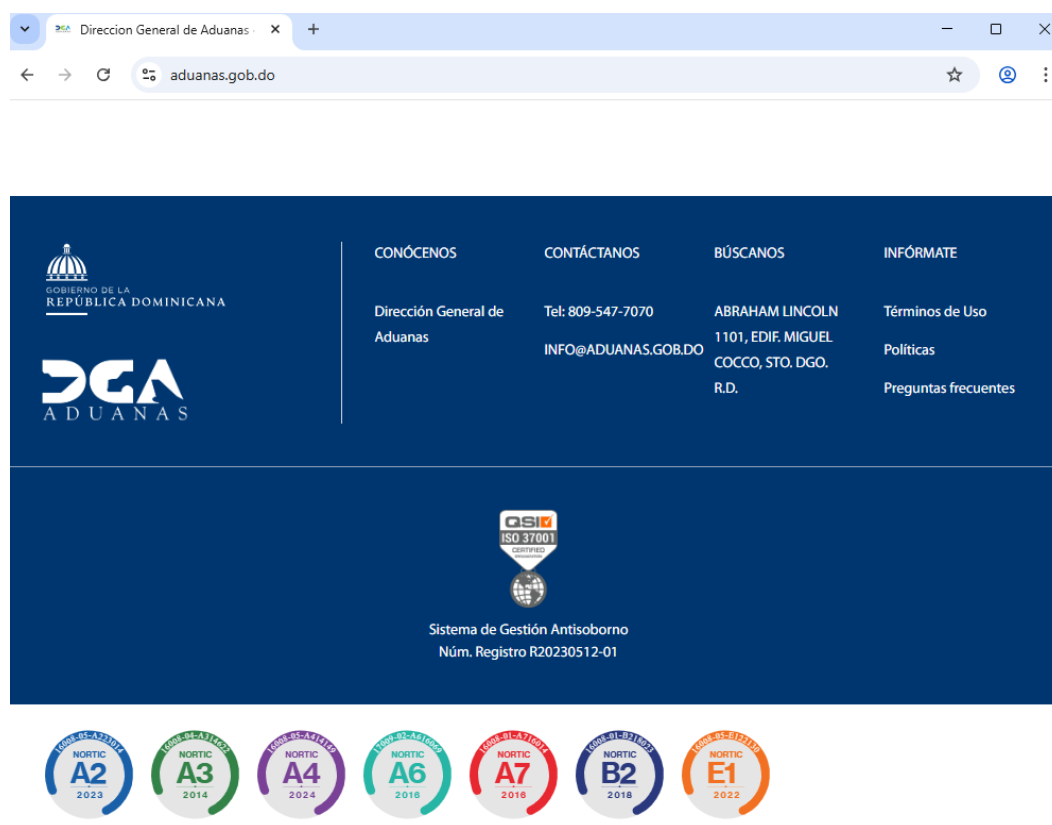


Imagen - Fuente: Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.

Durante el período analizado, la Dirección General de Aduanas (DGA) consolidó avances significativos en materia de planificación estratégica,



fortalecimiento institucional y desarrollo organizacional, evidenciando la madurez progresiva de su sistema de gestión y la capacidad de la institución para orientar sus esfuerzos a partir de información oportuna, análisis técnico y mecanismos formales de seguimiento. Este desempeño permitió asegurar la coherencia entre los instrumentos de planificación, fortalecer la rendición de cuentas y alinear las acciones de las distintas unidades organizativas con los objetivos estratégicos definidos para el período.

El desempeño alcanzado no es resultado de acciones aisladas, sino de la operación articulada de un modelo de planificación basado en evidencia, que integra metodologías modernas, herramientas de seguimiento sistemático y mecanismos de retroalimentación permanente entre las distintas áreas. Esta arquitectura institucional ha permitido que la DGA transite de un enfoque centrado en la ejecución operativa hacia un modelo de gobernanza estratégica, donde la planificación, el análisis de desempeño y la mejora continua se convierten en ejes rectores de la gestión aduanera.

En este marco, el sistema de planificación operó bajo un esquema integrado que articuló de manera efectiva los elementos del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022–2026, los procesos de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) 2025, la supervisión sistemática del portafolio institucional de proyectos, y un programa continuo de fortalecimiento de capacidades técnicas en toda la organización. Esta integración permitió establecer un ciclo de gestión dinámico, basado en evidencia y orientado a resultados, donde la planificación, la ejecución y la evaluación se complementaron para garantizar una gobernanza institucional robusta.

El PEI 2022–2026 se mantuvo durante 2025 como el principal marco de referencia para la acción institucional. Su implementación permitió orientar las prioridades de modernización tecnológica,



fortalecimiento de la institucionalidad, mejora operativa y facilitación del comercio. Asimismo, durante este año se avanzó de forma significativa en los trabajos de actualización y formulación del PEI 2026–2032, incluyendo talleres, levantamiento de información y espacios de consulta técnica que marcaron la transición hacia un nuevo ciclo estratégico alineado a los retos emergentes de la gestión aduanera.

En paralelo, el POA 2025 operó como el instrumento operativo central para organizar la ejecución institucional. El seguimiento trimestral, junto con las reuniones institucionalizadas de rendición de cuentas, permitió monitorear avances, identificar brechas y gestionar riesgos de manera oportuna. Esto fortaleció la capacidad de respuesta de las áreas y elevó la calidad técnica de los reportes, consolidando una cultura de responsabilidad por resultados.

La gestión del portafolio institucional de proyectos también alcanzó un nivel superior de madurez durante 2025. El uso de buenas prácticas del PMI permitió mejorar la planificación de iniciativas, estandarizar entregables, fortalecer la trazabilidad y optimizar la coordinación interdepartamental. Este portafolio —compuesto por programas estratégicos vinculados a transformación digital, fortalecimiento institucional, gestión de riesgos, infraestructura y servicios al usuario— respaldó los grandes esfuerzos de modernización que caracterizaron el año.

En su conjunto, estos componentes reforzaron la visión de la DGA como una aduana moderna, tecnificada y orientada al servicio, posicionando al 2025 como un año clave para la institucionalidad aduanera y para la preparación del próximo ciclo estratégico. La articulación entre planificación, seguimiento, proyectos y gobernanza contribuyó no solo a mejorar la eficiencia operativa, sino también a fortalecer el rol de la institución como un actor esencial



para la competitividad del país, la seguridad de la cadena logística y la transparencia del sistema público.

Con el fin de asegurar la coherencia entre la visión institucional y las acciones ejecutadas durante el período, resulta fundamental destacar el marco estratégico que orienta la planificación de la DGA. Este marco, plasmado en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022–2026, constituye la base conceptual que da sentido a los esfuerzos desarrollados en materia de modernización, fortalecimiento institucional y mejora operativa. A partir de sus lineamientos, la institución ha logrado encauzar sus prioridades, definir metas de impacto y articular los programas y proyectos que sustentan su modelo de gestión.

Marco Estratégico Institucional

Misión

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

Visión

Promover el desarrollo económico de forma eficiente e integradora.

Objetivos Estratégicos

- 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.
- 2. Institucionalidad y Estandarización:** Contar con un sistema de gestión administrativa eficiente, una normativa adecuada y un equipo humano capaz e íntegro.



3. Eficiencia e Innovación: Ser una aduana moderna, aplicando procesos simplificados y uniformes mediante la innovación y tecnología.

El avance acumulado del PEI evidenció una mejora progresiva del desempeño institucional, avanzando de 49% en 2022 a 73% en 2023 y alcanzando 87% en 2024. Esta trayectoria ascendente confirma la solidez del modelo estratégico y el compromiso de las áreas con la planificación. Sobre esta base, y considerando los resultados operativos y estratégicos obtenidos durante el período, se proyecta que el reporte de cierre correspondiente al ciclo de seguimiento de 2025 mantendrá esta tendencia positiva, reflejando la consolidación de los esfuerzos realizados y la madurez alcanzada en la implementación del PEI

Gestión del Portafolio de Proyectos y Aplicación de Buenas Prácticas de Dirección de Proyectos

La gestión del portafolio institucional de proyectos alcanzó un importante grado de madurez durante el período, consolidándose como un componente clave del sistema de planificación y como un mecanismo esencial para impulsar la transformación institucional. Este componente se fortaleció mediante la aplicación de buenas prácticas de dirección de proyectos inspiradas en los lineamientos del Project Management Institute (PMI), lo que permitió mejorar la organización de las iniciativas, la supervisión técnica y la trazabilidad de los avances. Su implementación contribuyó a ordenar la ejecución institucional y garantizar que cada proyecto respondiera de manera efectiva a los objetivos establecidos en el marco estratégico.

La adopción de estas buenas prácticas generó mejoras tangibles en el ciclo de vida de los proyectos. En la fase de formulación, se



estandarizó la preparación de la documentación técnica necesaria, asegurando que cada propuesta contara con objetivos claros, alcance definido, responsables, recursos estimados, productos esperados y una estructura coherente para su ejecución. La elaboración de cronogramas estructurados, el uso de formatos institucionales y la identificación preliminar de retos operativos se integraron como requisitos mínimos para la inclusión de iniciativas dentro del portafolio.

Durante la ejecución, la aplicación de herramientas alineadas al PMI permitió fortalecer el seguimiento mediante tableros de control, reportes periódicos y reuniones técnicas con los equipos responsables. Este enfoque incrementó la transparencia, mejoró la precisión en la medición del progreso e impulsó una retroalimentación más oportuna para atender posibles desviaciones. Asimismo, la documentación continua de los avances y ajustes contribuyó a que la institución dispusiera de información confiable para la toma de decisiones estratégicas.

En materia de monitoreo y control, se consolidó un esquema de supervisión periódica que permitió evaluar el progreso de cada iniciativa frente a sus metas operativas. Las reuniones de revisión, realizadas con distintas unidades organizativas, fortalecieron la coordinación interdepartamental y aseguraron que los proyectos mantuvieran la alineación con los objetivos institucionales. Estas prácticas consolidaron una cultura de gestión por proyectos basada en disciplina, cooperación y rendición de cuentas.

Como resultado de estos esfuerzos, se completó el levantamiento del portafolio institucional correspondiente al período, conformado por **9 programas, 24 proyectos y 56 iniciativas**, reflejando la amplitud del proceso de modernización que impulsa la entidad.



El análisis del portafolio mostró que el **59% de los proyectos** se encuentra directamente asociado a la Subdirección de Tecnología, lo que evidencia la centralidad de la transformación digital como eje estratégico. Asimismo, **el 34.6% de las iniciativas fue clasificado como de alta prioridad**, lo que destaca su impacto en áreas críticas como fortalecimiento institucional, procesos internos, estandarización normativa, seguridad aduanera y servicios centrados en el usuario.

La composición del portafolio también refleja la integración de iniciativas transversales relacionadas con la calidad, la mejora continua, el cumplimiento normativo, la prevención del soborno y la igualdad de género, alineadas con los compromisos asumidos por la institución. Su incorporación garantiza que la ejecución de proyectos contribuya no solo a la modernización operativa, sino también al fortalecimiento de la integridad, la transparencia y la sostenibilidad institucional.

Distribución del Portafolio Institucional 2025

Programa	Cantidad de Proyectos	Ejemplos de Iniciativas
Modernización tecnológica	18	Migraciones digitales, interoperabilidad, fortalecimiento SIGA
Fortalecimiento institucional	30	Actualización normativa, procesos, riesgos, auditorías
Mejora operativa	12	Optimización del despacho, servicios aduaneros



Programa	Cantidad de Proyectos	Ejemplos de Iniciativas
Gestión integral de riesgos	2	Metodologías internas, matrices institucionales
Otros programas	9	Proyectos logísticos, servicios transversales

Fuente: Gerencia de Planificación

Cumplimiento de las Unidades Organizativas y Calidad de la Información Reportada

El desempeño institucional mostró una mejora sostenida en la entrega oportuna y en la calidad técnica de la información remitida por las distintas unidades. Entre los principales avances se destacan:

- 100% de las áreas entregaron sus reportes trimestrales del POA dentro de los plazos establecidos, reafirmando una cultura de cumplimiento y responsabilidad institucional.
- Los proyectos fueron monitoreados conforme a los cronogramas establecidos, garantizando retroalimentación oportuna y seguimiento constante a los hitos de ejecución.
- Las reuniones trimestrales de rendición de cuentas se consolidaron como el mecanismo institucional fundamental para evaluar el avance de los proyectos, analizar retos y definir medidas de mejora.
- La estandarización de formatos y el acompañamiento técnico contribuyeron a reducir retrasos y elevar la consistencia de los reportes.

En conjunto, estos avances fortalecieron la disciplina institucional en la gestión de proyectos y consolidaron un modelo de ejecución



estratégica basado en evidencia, transparencia y coordinación efectiva entre áreas.

a) Resultados de la implementación y aplicación de Normas de Control Interno o del Indicador de Control Interno

En relación a las Normas Básicas de Control Interno a diciembre 2025 se mantiene 100% 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	100%
Información y Comunicación	100%
Monitoreo y Evaluación	100%
% Totales	100%

Fuente: Contraloría General de la República.

En relación al Sistema de Medición de la Gestión Pública, a diciembre 2025 se obtuvo un nivel de cumplimiento de un 85.95%, y se continúan realizando las acciones para incrementar su resultado con el cumplimiento de los lineamientos atribuidos a: Organización del trabajo, Gestión de Empleo, Gestión de las Compensaciones y Beneficios, Gestión de Rendimiento, 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 la medalla de bronce de la mano del ministro del Administración Pública Lic. Darío Castillo Lugo, siendo esta la primera ocasión en ser galardonados con esta distinción.

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: 95%
- Transparencia de las Informaciones de Servicios y Funcionarios: 100%
- Monitoreo de la Calidad del Servicio: 100%
- Índice de Satisfacción Ciudadana: 88%

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.

A través de la implementación del Sistema Integrado de Gestión que abarca la implementación del sistema de gestión Antisoborno (ISO 37001), sistema de gestión de calidad (ISO 9001), sistema de gestión de cumplimiento (ISO 37301), y Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP) implementado en abril 2025 se ha logrado implantar una cultura de integridad, calidad,



cumplimiento 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 2025 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 realizaron acciones innovadoras para promover la mitigación de los riesgos conductuales a través de un Hackathon “Ética que Transforma” en donde colaboradores de las distintas áreas de la DGA propusieron soluciones para mitigar los riesgos mas altos. Este esfuerzo se une con el fortalecimiento de la cultura basada en la identificación y la gestión de los riesgos operacionales y de transparencia del cual se han detectado más de 225 riesgos generado mas de 400 acciones correctivas y de oportunidad.

d) Resultados o Avances en la Implementación de las Políticas Transversales.

La Dirección General de Aduanas de la República Dominicana ha impulsado una transformación integral orientada a la modernización, la transparencia y la eficiencia institucional. Sus acciones estratégicas abarcan innovación tecnológica, fortalecimiento de la integridad, equidad de género y participación ciudadana, alineándose con la Estrategia Nacional de Desarrollo y los estándares internacionales de la Organización Mundial de Aduanas (OMA).

En el ámbito de innovación y transformación digital, la DGA fue reconocida en el índice iTICge 2024 por su liderazgo, obteniendo



galardones por “Mejor desempeño en innovación” y “Servicios al ciudadano”. Este logro se sustenta en más de 700 mejoras al Sistema de Gestión Aduanera (SIGA) y la automatización de más de 80 servicios, lo que permitió digitalizar el 95 % de los trámites, reducir tiempos de despacho y disminuir el uso de papel, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental. El programa “Despacho en 24 horas” destaca por reducir los tiempos de 9 días a menos de 48 horas, impulsando la eficiencia y competitividad del comercio exterior. Además, se incorporó tecnología avanzada con el Proyecto de Identificación Vehicular Fronteriza (IVF-RD), basado en RFID para control y seguimiento en tiempo real, junto con equipos de inspección no intrusiva mediante rayos X en puertos y aeropuertos, fortaleciendo la seguridad y trazabilidad de las operaciones.

En materia de transparencia y rendición de cuentas, la institución ha robustecido su portal de transparencia, incorporando estadísticas, reportes trimestrales y trazabilidad digital en los procesos de despacho e inspección. Un hito relevante en este eje es el lanzamiento del Dashboard de Comercio Exterior, una herramienta interactiva que permite a los usuarios acceder en tiempo real a datos sobre importaciones, exportaciones y recaudación, fortaleciendo la apertura informativa y la toma de decisiones basada en evidencia. Estas acciones se complementan con el impulso de la rendición de cuentas como eje del Plan Estratégico 2022-2026, que incluye la adopción de certificaciones ISO y el cumplimiento de estándares antisoborno, en consonancia con la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.

La ética e integridad institucional constituye otro pilar fundamental. La DGA ha implementado un Código de Integridad y Conducta alineado con la Ley de Ética Gubernamental, la Convención de la ONU contra la Corrupción y las directrices de la OMA. Además, se



ha creado una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento, junto con canales de denuncia, mecanismos para la gestión de conflictos de interés y protección a denunciantes. La certificación ISO 37001 refuerza el compromiso institucional contra el soborno y la corrupción.

En materia de igualdad y perspectiva de género, la DGA ha creado el Comité de Equidad de Género e Inclusión y su Subcomité de Inclusión, con el propósito de coordinar, desarrollar y monitorear acciones que garanticen la incorporación del enfoque de equidad en planes, programas, proyectos y sistemas de gestión institucional. Este comité vela por el cumplimiento de la Política Nacional Transversal del Enfoque de Género y de las políticas de integración laboral, promoviendo la inclusión efectiva de personas con discapacidad en el sistema ordinario de trabajo bajo condiciones equitativas, accesibles y respetuosas. Asimismo, se han establecido políticas de respeto y derechos humanos, la Guía de Lenguaje Inclusivo, y actualmente se revisa el Manual de Denuncias, junto con el desarrollo de un protocolo contra el acoso laboral, fortaleciendo la cultura institucional basada en igualdad y no discriminación.

La participación ciudadana se ha fortalecido mediante consultas públicas sobre normativas aduaneras y la habilitación de canales digitales para quejas y sugerencias en el portal institucional.

En conjunto, estos avances posicionan a la DGA como una entidad moderna, transparente y orientada a la excelencia, contribuyendo al desarrollo económico y a la seguridad del comercio exterior dominicano.

e) Resultados o Avances en la Implementación de la Evaluación de Desempeño Institucional



Durante el período se ejecutaron acciones dirigidas a fortalecer la estructura administrativa, los procesos internos, las capacidades del talento humano, la transparencia y la modernización tecnológica. Estas intervenciones respondieron a los lineamientos del PEI, a los marcos normativos vigentes y a los compromisos institucionales orientados a la eficiencia, la integridad y la mejora continua.

1. Fortalecimiento de procesos administrativos y gobernanza

La institución avanzó en la mejora de sus procesos administrativos, priorizando la estandarización documental, la claridad procedimental y la articulación con los órganos rectores. Dentro de estas acciones se destacan:

- Elaboración de guías, listas de verificación y materiales de capacitación para el PACC, los cuales facilitaron la preparación técnica de los expedientes, aseguraron uniformidad en los procedimientos y fortalecieron el cumplimiento de los cronogramas establecidos.
- Actualización y aprobación de documentos estratégicos y operativos, utilizados por las distintas áreas como referencia para la ejecución de tareas, la planificación interna y la supervisión institucional.
- Coordinación con la Dirección de Auditoría Interna para la atención de hallazgos vinculados a flujos administrativos, trazabilidad documental y controles operativos, lo que permitió realizar ajustes oportunos a los procedimientos vigentes.

2. Modernización de la gestión del talento humano

En el ámbito del talento humano se impulsaron acciones orientadas a instalar prácticas institucionales de igualdad, profesionalización y sensibilización. Entre los principales avances se encuentran:



- El seguimiento al plan de acción del Sello Igualando RD, incluyendo la remisión de informes consolidados y la articulación con el Ministerio de la Mujer para asegurar el cumplimiento de los compromisos asumidos.
- La realización de actividades de sensibilización y formación en temas de género, inclusión y trato respetuoso, dirigidas a equipos operativos y administrativos.

3. Relación con la sociedad y transparencia

Se impulsaron acciones orientadas a fortalecer la transparencia activa, la rendición de cuentas y la comunicación con la ciudadanía. Entre las acciones desarrolladas se incluyen:

- La carga oportuna del POA y de los reportes de ejecución en los portales oficiales, en cumplimiento de los estándares establecidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- Acciones dirigidas a mejorar la experiencia de los usuarios, mediante intervenciones operativas en los servicios institucionales y ajustes vinculados al cumplimiento de estándares de calidad del sector público.

4. Digitalización y modernización institucional

La modernización tecnológica continuó como prioridad institucional, integrándose avances orientados a optimizar la gestión operativa y reforzar los mecanismos de integridad. Entre los desarrollos más relevantes se encuentran:

- La evolución y mejora de plataformas digitales utilizadas en procesos internos, permitiendo automatizar tareas, agilizar flujos de trabajo y fortalecer la eficiencia operativa.
- Acciones para el fortalecimiento del sistema antisoborno ISO 37001, incluyendo auditorías internas, sesiones del Comité de



Cumplimiento y campañas de comunicación orientadas al personal

4.6 Desempeño del Área de 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.

Campañas desarrolladas por la Gerencia de Comunicaciones:

1. Lanzamiento de las Políticas del Sistema Integrado de Gestión

Promoción de los principios de integridad, cumplimiento, calidad, seguridad y sostenibilidad en todas las actividades institucionales, fortaleciendo la cultura organizacional.

2. Concientización en Ciberseguridad

Campaña en cumplimiento del acuerdo entre la DGA y el Centro Nacional de Ciberseguridad, orientada a blindar los sistemas y mejorar la respuesta ante ciberataques.

1. Enero: Uso de contraseñas seguras.
2. Febrero: Prevención de robo de cuentas, hackeo y brechas de seguridad.
3. Marzo: Seguridad digital para Niños, Niñas y Adolescentes (NNA).
4. Junio: Prevención de noticias falsas.
5. Agosto: “De vuelta a clases seguras en línea”.
6. Septiembre: Protección de datos personales.

3. Aquí sabemos de pensiones

Capacitación impartida por la SIPEN para instruir a los colaboradores sobre el Sistema Dominicano de Pensiones (SDP).

4. Acciones que transforman: la clave de la mejora continua

Fomento de la cultura de mejora continua en procesos internos y desempeño individual para alcanzar resultados extraordinarios.

5. Pausas Activas

Promoción de hábitos saludables mediante breves descansos para estiramientos, reduciendo el estrés y fortaleciendo el trabajo en equipo.



6. Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Celebración anual con charlas y operativos médicos, este año con enfoque en inteligencia artificial aplicada a la seguridad laboral.

7. Continuidad Punto Nuvi

Sensibilización sobre reciclaje de plásticos y uso responsable de recursos.

8. Integridad 2025

Campaña para consolidar la alta gerencia como modelo de integridad y reforzar los valores del Código de Integridad.

9. Semana de la Ética

Participación en la Semana de la Ética Ciudadana, promoviendo la cultura de integridad y prevención de la corrupción bajo el lema: “Ética que transforma”.

10. Cápsulas de Continuidad TI

Preparación del personal para responder eficazmente ante incidentes que afecten los servicios tecnológicos.

11. Fortalecimiento de Procesos Portal APP

Impulso al uso del Sistema de Gestión de Documentos (APP) para optimizar procesos internos.

12. Gestión de Riesgo

Introducción de prácticas para identificar y mitigar riesgos en las operaciones diarias.

13. Premio Nacional a la Calidad

Campaña interna para informar sobre la participación de la DGA en el Premio Nacional a la Calidad.

14. Código de Vestimenta

Establecimiento de lineamientos para el uso adecuado de vestimenta institucional, fomentando profesionalismo y coherencia con la identidad corporativa.

15. Estaciona con Conciencia



Promoción del respeto vial y uso responsable de los espacios de parqueo, evitando bloqueos y ocupación indebida.

16. Política de Reconocimiento al Servicio

Reconocimiento interno a colaboradores por desempeño, liderazgo y calidad, incentivando la excelencia institucional.

17. Continuidad FirmaGob

Fomento del uso de la Firma Electrónica Cualificada (FIRMAGOB) para mejorar eficiencia y seguridad en la gestión documental.

18. Microsoft Intune MAM

Implementación de medidas para proteger datos corporativos en dispositivos personales, sin comprometer la experiencia del usuario. A través de Comunicaciones Internas se han enviado las siguientes comunicaciones:

Mes	Cantidad de Comunicaciones
Enero	101
Febrero	103
Marzo	107
Abril	117
Mayo	190
Junio	173
Julio	134
Agosto	108
Septiembre	152
Octubre	159
Diciembre	145
Total	1489

Fuente: Gerencia de Comunicaciones

Gestión de Comunicaciones Internas y Digitales

Boletines Institucionales



La Gerencia de Comunicaciones ha rediseñado y diagramado los boletines informativos, logrando:

- **44 ediciones** de “¿Qué pasó esta semana en DGA?”, que resumen las principales actividades y logros institucionales.
- **11 ediciones** de “Aduanas por dentro”, con contenido orientado a fortalecer la identidad corporativa y la cultura organizacional.

Estos boletines se han convertido en herramientas clave para mantener informados a los colaboradores y promover la transparencia interna.

Estrategias de Marketing Digital y Posicionamiento Institucional

Con el objetivo de fortalecer la presencia digital y la imagen institucional, se implementaron estrategias innovadoras que han generado resultados positivos:

- Creación de una comunidad digital activa, que interactúa y comparte nuestras publicaciones, convirtiéndose en agentes difusores de las actividades de la DGA.
- Producción de contenido propio, alineado con la naturaleza y misión institucional, bajo principios de transparencia, integridad, compromiso y trabajo en equipo.
- Uso de campañas temáticas para reforzar valores institucionales y promover servicios, logrando mayor alcance y engagement en redes sociales.
- Estas acciones han permitido consolidar la DGA como una institución



moderna, cercana y confiable ante la ciudadanía y los contribuyentes.

Lineamientos del Plan Comunicacional Digital

Objetivo: Comunicar de manera clara y accesible, a través de redes sociales, información relevante sobre productos y servicios institucionales, facilitando trámites y fortaleciendo la relación con los contribuyentes.

Estrategia: Uso creativo de canales digitales con mensajes simples, explicativos y conceptuales que acerquen la marca institucional a la ciudadanía.

Desempeño del Área Digital (enero -diciembre 2025)

Instagram: 2,273 publicaciones; 145,203 seguidores.

Facebook: 33,350 seguidores.

X (Twitter): 49,623 seguidores.

YouTube: 18 videos publicados.

Producción de contenido:

173 videos en Instagram y Facebook.

301 posteos gráficos en ambas redes.

180 videos en X (Twitter).

Este crecimiento refleja el impacto de las estrategias digitales en la visibilidad institucional y la interacción con la ciudadanía.



V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2025

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 95 % en la Carta Compromiso al Ciudadano en nuestra evaluación anual realizada por el MAP correspondiente al período 2024-2025 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 y sus necesidades. En el 2025 DGA automatiza la gestión a través del Observatorio Nacional donde el MAP muestra en tiempo real la satisfacción de los servicios. De acuerdo a los resultados obtenidos se refleja un desempeño altamente positivo y una percepción general de mejora continua. Los resultados evidencian niveles de recomendación sobresalientes en servicios clave como las exoneraciones, la certificación de importadores y exportadores, la atención vinculada a los contingentes OMC donde se alcanzaron los NPS más altos. Asimismo, los usuarios valoran la modernización tecnológica, la agilidad en múltiples trámites y la disposición del personal en la mayoría de las áreas. Aunque se identificaron oportunidades de mejora en servicios como actualización de datos, firma digital, exportación general y registro de importadores, la tendencia general muestra una institución fortalecida, con avances significativos en eficiencia, calidad del servicio y experiencia del usuario.

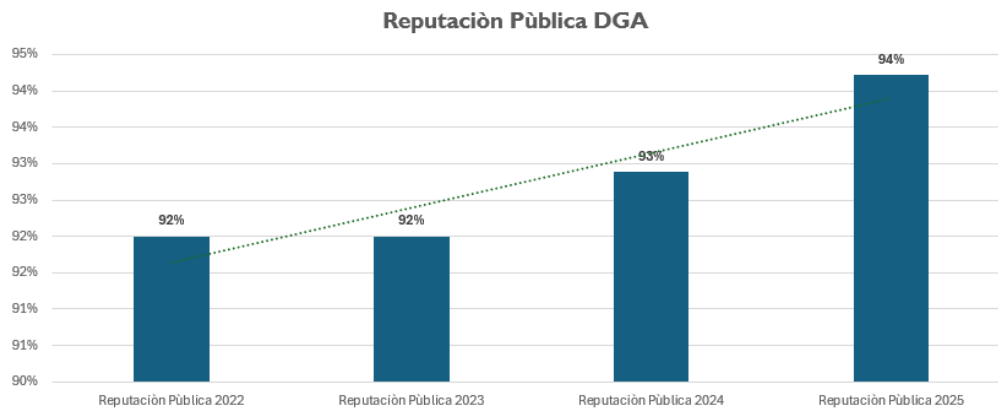
A continuación, se presenta un gráfico para mostrar los principales hallazgos de la encuesta:



Fuente: Encuesta SERVQUAL.



Con relación a la medición de la reputación institucional se obtuvo una valoración de un 94% de positividad indicando el reconocimiento de nuestros contribuyentes con el cumplimiento de los requisitos acordados y la transparencia de nuestras operaciones.



Fuente: Encuesta SERVQUAL.

Se completó el ejercicio de autoevaluación CAF logrando una puntuación de 891/1000 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 2025, la Oficina de Acceso a la Información Pública de la Dirección General de Aduanas recibió un total de **1182 solicitudes**, de las cuales 1168 han sido respondida y 14 de las mismas aún se encuentran en proceso para ser 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, garantizando la transparencia y el derecho ciudadano al acceso a la información pública.

5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Durante el período enero-diciembre 2025 se han recibido, vía el Sistema de quejas, reclamos y sugerencias (Línea 3-1-1), ocho (8) quejas, ocho (8) reclamaciones, una (1) denuncia y ninguna sugerencia (0). La mayoría de estas reclamaciones y quejas han sido con relación al impuesto aplicado por compras por internet, mercancías retenidas y el servicio dado. Hemos recibido en total 17 casos los cuales han sido respondido en tiempo oportuno. En este momento no tenemos ningún plan de acción establecido, solo canalizar y dar seguimiento a 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

De acuerdo con las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) en el período enero-septiembre 2025, el Portal de Transparencia de la DGA obtuvo un promedio de cumplimiento de 97.23%, reflejando el compromiso institucional con la rendición de cuentas y la transparencia.

Mes	Calificación
Enero	92.86
Febrero	94.04
Marzo	95.07
Abril	97.05
Mayo	99.42
Junio	98.31
Julio	98.31
Agosto	100.00
Septiembre	100.00

Fuente: Departamento de Libre Acceso a la Información Pública



VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria Institucional 2025

La presente sección recoge las proyecciones de programas, proyectos y acciones concretas previstas para el año 2026, formuladas en coherencia con los Ejes Estratégicos y Transversales del Marco Estratégico DGA 2026–2032 y con la planificación institucional vigente.

Estas proyecciones se construyen a partir de los avances alcanzados durante el 2025 y de las prioridades establecidas para el fortalecimiento de la facilitación del comercio, el control inteligente de las operaciones, la modernización tecnológica y la cultura de excelencia dentro de la institución.

Asimismo, responden a los compromisos programáticos y operativos definidos por las áreas responsables, garantizando que lo planificado para el próximo año mantenga coherencia con los objetivos institucionales y con la información que será reportada en la Memoria Institucional 2026.

Estas proyecciones reflejan las prioridades institucionales para el próximo año y orientan los esfuerzos hacia iniciativas que fortalezcan la modernización, la eficiencia operativa y el control aduanero. Su propósito es asegurar que las acciones previstas para 2026 se desarrollen de manera coherente con la planificación estratégica y con los resultados que la institución deberá reportar en el siguiente período.



#	Proyecto	Responsable
1	<i>HUB Logístico</i>	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



#	Proyecto	Responsable
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)	Supervisoría 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
22	Proyecto Plan de Igualdad de Género en la Dirección General de Aduanas (DGA)	Gerencia de Planificación



VII. ANEXOS

Memoria Institucional 2025

a. Matriz de Logros Relevantes

Producto / servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2025
Comportamiento en las recaudaciones (RD\$ Millones)	19,993.34	19,646.35	21,907.02	21,438.81	22,023.52	20,936.22	23,283.11	22,286.27	23,688.69	24,016.66	21,259.72	14,191.53	254,671.24
Cantidad de contrabando de cigarrillos	1,231,700	2,039,600	87,600	19,000	411,600	73,640	7,000	3,600	64,600	2,883,200	0	8,360,000	15,181,540
Cantidad de contrabando municiones	49,430	92,033	37,401	10,725	53,293	31,983	38,079	32,125	8,981	135,080	44,866	137,877	667,373
Cantidad de retención de	0	186,842	189,655	359,000	52,157	0	250,653	0	66,197	150,477	228,634	296,311	1,779,926



Producto / servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2025
US\$ sin declarar													
Monto determinado en fiscalización en millones de RD\$	125,777.11	225,522,567.00	76,448.00	363,086,844.	276,035,283.00	151,242.58	573,473.02	131,176.06	0	0	0	0	1,922,761.47
Artículos que infringen los derechos de propiedad intelectual*	71,052	108,059	97,046	205,466	202,955	325,654	116,459	144,497	229,986	2,411,945	36,054	18,988	3,968,276

*Nota: estos incluyen los reportados por Propiedad Intelectual e Inteligencia.



b. Matriz de Ejecución Presupuestaria

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2025 (RD\$)	Ejecución 2025 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa (%)
01	Actividades Centrales	2,047,082,545.16	1,647,747,029.88	-	80.5%	43.7%
11	Servicios de Administración Aduanera	1,159,598,129.00	1,031,158,910.06	614,862	88.9%	27.3%
12	Inspección y Supervisión En Las Zonas Francas	392,377,018.39	356,056,350.83	269	90.7%	9.4%
13	Servicios y Operaciones Técnicas	159,806,173.48	141,469,072.92	60	88.5%	3.8%
13	Servicios y Operaciones Técnicas	13,220,645.00	11,750,787.61	11,629	88.9%	0.3%
Totales		3,772,084,511.03	3,188,182,151.30	626,820.00	85%	85%



Fuente: 100 General

Asignación presupuestaria y ejecución están cortados al 28-11-2025

Cantidad de Productos Generados por Programa está cortado al 3er.trimestre

c. Matriz de Principales Indicadores del 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		254,780.58	240,479.71	94.40%
2	Subdirección Operativa	Despacho de mercancía	Tiempo promedio de despacho de aduanas	Mensual	24 horas	24	42	57.00%
3	Subdirección Técnica	Solicitud consulta clasificación arancelaria	Tiempo de respuesta a las consultas	Mensual	6 días	6	4	100.00%
4	Subdirección Técnica	Administración de las	% disposiciones registradas /	Mensual	100%	100%	100%	100.00%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
		disposiciones en el módulo de Portal App	editadas en el módulo de Administraciones de disposiciones					
5	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	90	92	88	95.65%
6	Subdirección de Zonas Francas	Emisión y renovación de licencia para operar como empresa de Zona	Cantidad de emisiones de licencia de Zonas Francas Comercial	Mensual	300.00	300	340	113.00%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
		Franca Comercial, Ley núm. 4315						
7	Subdirección de Zonas Francas	Venta al mercado local	Cantidad de declaraciones por concepto de mercado local	Mensual	6,000.00	7,741.00	7,759.00	100.69%
8	Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Gestión de Sistemas y servicios críticos	Nivel de disponibilidad de los sistemas y servicios críticos	Mensual	95%	95.00%	99.00%	104.21%
9	Subdirección de Tecnología de la Información	Monitoreo de la infraestructura TI y Seguridad de la información	Nivel de disponibilidad de la infraestructura TI y Seguridad	Mensual	95%	95.00%	100.00%	105.26%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
	y Comunicaciones		de la información					
10	Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Tasa de cumplimientos de atención y solución de incidentes TI	Tasa de solución de incidentes	Mensual	90%	90.00%	97.67%	109.25%
11	Subdirección de Fiscalización	Ejecución de las fiscalizaciones	Número de fiscalizaciones completadas	Mensual	270	280	280	100.00%
12	Subdirección de Fiscalización	Análisis y evaluación de riesgo antes y durante el despacho	Cantidad de alertas emitidas	Mensual	26,382.00	30,000.00	36,000.00	112.00%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
13	Subdirección Administrativa Financiera	Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura gestionada	% Ejecución del plan de mantenimiento preventivo y correctivo	Mensual	100%	100%	92%	92.00%
14	Subdirección Administrativa Financiera	Gestión de Compras Verdes	% de Compras Verdes realizadas	Mensual	5%	1.25%	1.00%	80.00%
15	Subdirección Administrativa Financiera	Ejecución del plan de compras	% de ejecución del PACC	Mensual	75%	75%	70%	98.89%
16	Subdirección Administrativa Financiera	Plan anual de actualización del inventario general de activos fijos	% de avance del plan de inventario	Anual	100%	60%	60%	100.00%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
17	Gerencia de Inteligencia Aduanera	Análisis del riesgo aduanero en carga	% de análisis de riesgo realizados	Mensual	100%	100%	100%	100.00%
18	Gerencia de Inteligencia Aduanera	Análisis de manifiesto de los vuelos de riesgo en pasajeros	% de Vuelos de Riesgo Identificados	Mensual	20%	25%	25%	100.00%
19	Gerencia de Planificación	Monitorear la Planificación Operativa 2024	Cantidad de informe trimestrales elaborados sobre el avance del POA institucional	Trimestral	1	3	3	100.00%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
20	Gerencia de Planificación	Gestionar el portafolio de proyectos DGA	% de proyectos formulados	Trimestral	95%	95%	95%	100.00%
21	Gerencia de Planificación	Gestión de documentación de los procesos	Cantidad de documentos firmados	Mensual	153	180	174	96.00%
22	Gerencia de Planificación	Gestión de Riesgos Institucionales	% de cumplimiento del plan de trabajo	Mensual	100%	100%	92%	92.00%
23	Gerencia de Planificación	Desarrollar e implementar plan de acción para la transversalización de género en la DGA	Cantidad de capacitaciones realizadas	Trimestral	3	8	8	100.00%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
24	Gerencia de Estudios Económicos y Análisis de Datos	Desarrollo y presentación de estudios y análisis económicos	% de estudios y análisis económicos entregados	Mensual	90%	100%	100%	100.00%
25	Gerencia de Estudios Económicos y Análisis de Datos	Gestión de Solicitudes Estadísticas	Tiempo de respuesta a las promedio solicitudes	Mensual	95%	95%	95%	100.00%
26	Gerencia de Recursos Humanos	Gestión del programa de capacitación	Nivel de ejecución del programa de capacitación	Mensual	95%	70%	66.45%	94.90%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
27	Gerencia de Recursos Humanos	Evaluación por Desempeño Trimestral	% de colaboradores evaluados	Mensual	95%	100%	99.63%	99.65%
28	Gerencia de Comunicaciones	Diseño e Implementación de Estrategia de Comunicación Institucional Anual	% de avances de los cronogramas y planes de campañas solicitados	Mensual	100%	75%	75%	100.00%
29	Gerencia de Comunicaciones	Gestión de publicaciones por red social	Nivel de Interacciones por canales digitales	Mensual	25%	75%	75%	100.00%
30	Gerencia de Servicio al Contribuyente	Recepción de solicitudes - Plataforma de servicios.	Tiempo de promedio de respuesta	Mensual	48 horas	48	26	100.00%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
			plataforma de servicios					
31	Gerencia Legal	Emisión de Opiniones legales	% de opiniones legales emitidas	Trimestral	100%	100%	98%	98.00%
32	Oficina de Acceso a la Información Pública	Solicitud de acceso a la información pública	% solicitudes atendidas	Trimestral	95%	95%	95%	100.00%

Fuente: Gerencia de Planificación



d. Resumen del Plan de Compras

DATOS DE CABECERA PACC	
Monto Estimado Total	RDS 4,000,089,560.08
Cantidad De Procesos Registrados	2277
Capítulo	5158
Sub-Capítulo	01
Unidad Ejecutora	0001
Unidad De Compra	Dirección General de Aduanas y Puertos
Año Fiscal	2025
Fecha Aprobación	
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
Bienes	RDS 1,225,508,585.09
Obras	RDS -
Servicios	RDS 2,774,580,974.99



Servicios: Consultoría	RDS -
Servicios: Consultoría Basada En La Calidad De Los Servicios	RDS -
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME	
MIPYME	RDS 6,813,985.18
MIPYME MUJER	RDS -
NO MIPYME	RDS 3,993,275,574.90
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Compras Por Debajo Del Umbral	RDS 110,804,646.65
Compra Menor	RDS 201,114,360.90
Comparación De Precios	RDS 219,917,903.05



Licitación Pública	RDS 3,120,214,549.48
Licitación Pública Internacional	RDS -
Licitación Restringida	RDS -
Sorteo De Obras	RDS -
Excepción - Bienes O Servicios Con Exclusividad	RDS -
Excepción - Construcción, Instalación O Adquisición De Oficinas Para El Servicio Exterior	RDS -
Excepción - Contratación De Publicidad A Través De Medios De Comunicación Social	RDS 346,538,100.00
Excepción - Obras Científicas, Técnicas, Artísticas, O Restauración De Monumentos Históricos	RDS -
Excepción - Proveedor Único	RDS 1,500,000.00



Excepción - Rescisión De Contratos Cuya Terminación No Exceda El 40% Del Monto Total Del Proyecto, Obra O Servicio	RDS -
Excepción - Resolución 15-08 Sobre Compra Y Contratación De Pasaje Aéreo, Combustible Y Reparación De Vehículos De Motor	RDS -

Fuente: Departamento de compras

