

MANUAL
ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES DE LA DGA
GER-RHH-001-MA-04



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	12
I. ASPECTOS GENERALES DE MANUAL	13
1.1. Objetivos del Manual	14
1.2. Objetivos Específicos del Manual	14
1.3. Alcance del Manual	14
1.4. Puesta en Vigencia	14
1.5. Edición, Publicación y Actualización.....	14
1.6. Distribución del Manual	15
1.7. Definiciones y Términos	15
II. ASPECTOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN	16
2.1. Objetivo General de la Institución.....	17
2.2. Breve Reseña Histórica	17
2.3. Promulgación nueva Ley de Aduanas núm. 68-21, y su Reglamento General de Aplicación núm. 755-22.....	18
2.4. Misión, Visión y Valores	18
2.5. Política del Sistema Integrado de Gestión	19
2.6. Base Legal	19
2.7. Atribuciones de la Ley	20
2.8. Catálogo de Servicios	22
2.9. Estructura y Organigrama.....	27
2.10. Organigrama	35
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE UNIDADES ORGANIZATIVAS	36
3.1. NIVEL DE DIRECCION	37
3.1.1. Consejo de Dirección.....	37
3.1.1.1. Dirección General	39
3.2. UNIDADES CONSULTIVAS O ASESORAS	41
3.2.1. Departamento Libre Acceso a la Información Pública	41
3.2.2. Departamento Responsabilidad Social Institucional	43

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.2.2.1.	División de Donaciones	45
3.2.2.2.	Sección Patrimonio Cultural y Bienes	46
3.2.2.3.	Sección Pasantía y Primer Empleo	48
3.2.3.	Gerencia Jurídica	50
3.2.3.1.	Departamento Procedimiento Sancionador	52
3.2.3.2.	Departamento de Regulación de Operadores Aduaneros	54
3.2.3.2.1.	Sección Licencias de Operadores Aduaneros	55
3.2.3.3.	Departamento de Contratos y Formalización de Documentos	57
3.2.3.3.1.	Sección Gestión Legal de Compras	59
3.2.3.3.2.	Sección Regulación de Documentación Legal	61
3.2.3.4.	Departamento de Litigios	63
3.2.3.4.1.	Sección Civil	66
3.2.3.4.2.	Sección Penal	67
3.2.3.4.3.	Sección Contencioso Administrativo y Constitucional	68
3.2.3.5.	Departamento Ejecutor Administrativo Tributario	70
3.2.3.6.	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	72
3.2.3.7.	Departamento Recurso de Reconsideración	74
3.2.3.8.	Sección de Archivo Legal	75
3.2.4.	Gerencia de Recursos Humanos	77
3.2.4.1.	Departamento Planificación de Recursos Humanos	79
3.2.4.1.1.	División de Productividad de Recursos Humanos	81
3.2.4.2.	Departamento Gestión del Talento y Desempeño	82
3.2.4.2.1.	División de Reclutamiento y Selección	84
3.2.4.2.2.	División de Evaluación del Desempeño	85
3.2.4.3.	Departamento Seguridad y Salud en el Trabajo	86
3.2.4.3.1.	División de Seguridad Laboral	88
3.2.4.3.2.	División de Salud	89
3.2.4.4.	Departamento Registro, Control e Información	91
3.2.4.4.1.	División de Registros de Recursos Humanos	93

Este documento es propiedad de la Dirección General de Aduanas, si es visualizado fuera del Sistema de Gestión de Documentos DGA: <https://aduanasrd.sharepoint.com/sites/GestiondeDocumentosDGA>, se considera una COPIA NO CONTROLADA.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.2.4.4.2.	Sección Gestión de Asistencia.....	94
3.2.4.4.3.	Sección de Archivo de Expedientes	96
3.2.4.5.	Departamento Compensación y Beneficios.....	97
3.2.4.5.1.	División Beneficios al Personal.....	99
3.2.4.5.2.	División de Seguro Médico	100
3.2.4.5.3.	División de Clasificación y Valoración de Puestos	103
3.2.4.6.	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales.....	104
3.2.4.7.	Departamento Capacitación y Desarrollo de Personal.....	107
3.2.4.7.1.	División Capacitación Técnica Aduanera	108
3.2.5.	Gerencia de Auditoría Interna.....	111
3.2.5.1.	Departamento Auditoría Operativa y TI	113
3.2.5.1.1.	División Auditoría Operativa.....	115
3.2.5.1.2.	División Auditoría TI	116
3.2.5.2.	Departamento Auditoría Financiera y Seguimiento	118
3.2.5.2.1.	División de Auditoría Cumplimiento y Seguimiento	120
3.2.5.2.2.	División de Auditoría Financiera	121
3.2.5.3.	Departamento Auditoría de Gestión y Control Previo	123
3.2.5.3.1.	División Auditoría de Gestión.....	124
3.2.5.3.2.	División de Auditoría Control Previo	126
3.2.6.	Gerencia de Planificación y Desarrollo.....	128
3.2.6.1.	Departamento de Gestión Estratégica.....	130
3.2.6.2.	Departamento de Proyectos	132
3.2.6.3.	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.....	133
3.2.6.3.1.	División Gestión del Cumplimiento	136
3.2.7.	Gerencia de Comunicaciones.....	139
3.2.7.1.	Departamento de Comunicación Interna.....	141
3.2.7.1.1.	División de Comunicación Digital.....	143
3.2.7.2.	Departamento de Eventos.....	145
3.2.7.2.1.	Sección de Protocolo	147

Este documento es propiedad de la Dirección General de Aduanas, si es visualizado fuera del Sistema de Gestión de Documentos DGA: <https://aduanasrd.sharepoint.com/sites/GestiondeDocumentosDGA>, se considera una COPIA NO CONTROLADA.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.2.7.3.	División de Medios y Contenidos.....	148
3.3.	UNIDADES DE APOYO	150
3.3.1.	Despacho del Subdirector Administrativo y Financiero	150
3.3.1.1.	Gerencia Financiera.....	152
3.3.1.1.1.	Departamento de Tesorería	154
3.3.1.1.1.1.	División Control Bancario	156
3.3.1.1.1.2.	División de Recaudo	158
3.3.1.1.1.2.1.	Sección de Caja	160
3.3.1.1.1.3.	División de Pagos.....	161
3.3.1.1.1.3.1.	Sección Custodia de Valores	163
3.3.1.1.2.	Departamento de Cobros	165
3.3.1.1.2.1.	Sección de Gestión de Cobranza.....	166
3.3.1.1.2.2.	Sección de Certificaciones Financieras.....	168
3.3.1.1.2.3.	Sección de Revisión y Liquidación de Mercancías	169
3.3.1.1.3.	Departamento de Contabilidad.....	171
3.3.1.1.3.1.	División de Contabilidad Operativa	172
3.3.1.1.3.2.	División de Activos Fijos	174
3.3.1.1.3.3.	División de Cuentas por Pagar	175
3.3.1.1.4.	Departamento de Nóminas	177
3.3.1.1.5.	Departamento de Ejecución Presupuestaria	178
3.3.1.1.6.	Departamento de Crédito y Compensaciones	180
3.3.1.2.	Gerencia Administrativa.....	182
3.3.1.2.1.	Departamento Ingeniería y Mantenimiento	183
3.3.1.2.1.1.	División Proyectos de Ingeniería	185
3.3.1.2.1.2.	División de Electromecánica	188
3.3.1.2.1.3.	División de Mantenimiento	190
3.3.1.2.1.3.1.	Sección de Conserjería.....	192
3.3.1.2.2.	Departamento Compras y Contrataciones.....	194
3.3.1.2.3.	Departamento de Transportación	198

Este documento es propiedad de la Dirección General de Aduanas, si es visualizado fuera del Sistema de Gestión de Documentos DGA: <https://aduanasrd.sharepoint.com/sites/GestiondeDocumentosDGA>, se considera una COPIA NO CONTROLADA.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.1.2.4.	Departamento de Almacén y Suministro.....	199
3.3.1.2.5.	Departamento de Subasta.....	201
3.3.1.2.6.	Sección Club de Aduanas	202
3.3.1.3.	Gerencia de Seguridad Física.....	204
3.3.1.3.1.	Departamento de Celadores	205
3.3.1.3.2.	Sección Canina	207
3.3.2.	Despacho del Subdirector de Transformación Digital	209
3.3.2.1.	Departamento de Administración de Servicios Digitales	213
3.3.2.1.1.	División Gestión Mesa de Ayuda TI	215
3.3.2.1.2.	División Administración de Incidentes y Problemas de Servicios TIC	216
3.3.2.1.3.	División Soporte de Aplicaciones	218
3.3.2.1.4.	División Soporte Técnico	219
3.3.2.1.5.	División Monitoreo TI y Mejora Continua	220
3.3.2.1.6.	Sección Técnica y Mantenimiento de Tecnologías Estratégicas	222
3.3.2.2.	Departamento Gestión de Proyectos TI	224
3.3.2.3.	Departamento de Investigación e Innovación de Gestión Tecnológica Aduanera	225
3.3.2.3.1.	División de Investigación e Innovación de Sistemas Aduaneros.....	227
3.3.2.3.2.	División Gestión de Soluciones Tecnológicas	228
3.3.2.4.	Departamento Gestión y Planificación TI.....	230
3.3.2.5.	Gerencia de Operaciones TIC.....	232
3.3.2.5.1.	Departamento Administración de Base de Datos	234
3.3.2.5.1.1.	División de Base de Datos.....	236
3.3.2.5.1.2.	División de Análisis y Procesamiento de Datos	237
3.3.2.5.2.	Departamento Servidores Almacenamiento y Data Center	239
3.3.2.5.2.1.	División Administración Servidores y Almacenamiento.....	242
3.3.2.5.2.2.	División Administración y Operación de Data Center	243
3.3.2.5.2.2.1.	Sección de Energía y Ups.....	245
3.3.2.5.3.	Departamento Redes y Comunicaciones	246
3.3.2.5.3.1.	División Administración Redes de Datos	249

Este documento es propiedad de la Dirección General de Aduanas, si es visualizado fuera del Sistema de Gestión de Documentos DGA: <https://aduanasrd.sharepoint.com/sites/GestiondeDocumentosDGA>, se considera una COPIA NO CONTROLADA.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.2.5.3.2.	División Comunicaciones de Voz	251
3.3.2.6.	Gerencia de Desarrollo e Implementación de Servicios y Aplicaciones	252
3.3.2.6.1.	Departamento de Gestión de la Demanda.....	254
3.3.2.6.1.1.	División Demanda Comercial y Operativa	257
3.3.2.6.2.	Departamento Desarrollo de Sistemas de Información.....	259
3.3.2.6.2.1.	División Desarrollo de Software y Plataforma.....	260
3.3.2.6.2.2.	División Operaciones de Desarrollo de Sistemas.....	262
3.3.2.6.2.3.	División Arquitectura de Software.....	264
3.3.2.6.2.4.	División Desarrollo Aplicaciones Web y Servicios.....	266
3.3.2.6.2.4.1.	Sección Portales Institucionales TI	268
3.3.2.6.2.4.2.	Sección Desarrollo Aplicaciones de Servicios	271
3.3.2.6.3.	Departamento de Aseguramiento de la Calidad de los Sistemas y Aplicaciones ...	273
3.3.2.6.3.1.	División Documentación TI	275
3.3.2.6.3.2.	División Aseguramiento de la Calidad TI.....	277
3.3.2.6.3.2.1.	Sección Prueba Manual TI.....	279
3.3.2.6.3.2.2.	Sección Prueba Automatizada TI.....	281
3.3.2.6.4.	Departamento Gestión de Aplicaciones.....	284
3.3.2.6.4.1.	División Despliegue de Cambios TI.....	286
3.3.2.6.4.2.	División Administración de Aplicaciones	287
3.3.2.6.4.3.	División Parametrización	289
3.3.3.	Gerencia de Ciberseguridad	291
3.3.3.1.1.	Departamento Gobernanza de Ciberseguridad	293
3.3.3.1.1.1.	División Cumplimiento de Seguridad TI.....	294
3.3.3.1.1.2.	División de Continuidad TIC.....	296
3.3.3.1.1.3.	División Gestión de Riesgos TI.....	298
3.3.3.1.2.	Departamento Operaciones de Ciberseguridad	301
3.3.3.1.2.1.	División Infraestructura de Seguridad Electrónica.....	302
3.3.3.1.2.2.	División Sistemas de Seguridad Electrónica y Videovigilancia	304
3.3.3.1.2.3.	División Seguridad de Redes	305

Este documento es propiedad de la Dirección General de Aduanas, si es visualizado fuera del Sistema de Gestión de Documentos DGA: <https://aduanasrd.sharepoint.com/sites/GestiondeDocumentosDGA>, se considera una COPIA NO CONTROLADA.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.3.1.2.4.	División Gestión de Incidentes Cibernéticos	308
3.3.3.1.3.	Departamento Gestión de Identidades y Control de Accesos	310
3.3.3.1.3.1.	División Gestión Accesos a Sistemas.....	311
3.3.3.1.3.2.	División de Firmas Digitales.....	314
3.4.	UNIDADES SUSTANTIVAS.....	316
3.4.1.	Gerencia de Inteligencia Aduanera	316
3.4.1.1.	Departamento de Operaciones.....	317
3.4.1.1.1.	División de Operaciones Especializadas	319
3.4.1.2.	Departamento Tránsito, Frontera y Seguimiento	320
3.4.1.2.1.	División de RECOMTAC	322
3.4.1.3.	Departamento de Análisis y Control de la Carga	324
3.4.1.4.	Departamento Análisis y Control de Pasajeros.....	325
3.4.1.5.	Departamento de Enlaces	327
3.4.1.6.	Departamento de Investigación.....	328
3.4.1.7.	Departamento de Tecnologías Estratégicas	329
3.4.1.7.1.	División de Tecnologías Estratégicas en Puertos.....	331
3.4.1.7.1.1.	Sección de Contenedores Seguros	334
3.4.1.7.2.	División de Tecnologías Estratégicas en Aeropuertos	335
3.4.1.8.	División Planificación de Inteligencia.....	337
3.4.1.9.	División de Transparencia Comercial.....	339
3.4.2.	Gerencia de Análisis Económico	341
3.4.2.1.	Departamento de Inteligencia de Negocios	343
3.4.2.1.1.	Sección de Modelo de Datos de BI	344
3.4.2.1.2.	Sección de Diseño y Desarrollo de BI	346
3.4.2.1.3.	Sección de Aprendizaje Automático de BI.....	347
3.4.2.2.	Departamento de Estadísticas.....	348
3.4.2.2.1.	Sección de Manejo de Datos de Comercio Exterior.....	350
3.4.2.3.	Departamento de Estudios Económicos	351
3.4.3.	Despacho del Subdirector de Fiscalización	354

Este documento es propiedad de la Dirección General de Aduanas, si es visualizado fuera del Sistema de Gestión de Documentos DGA: <https://aduanasrd.sharepoint.com/sites/GestiondeDocumentosDGA>, se considera una COPIA NO CONTROLADA.

	MANUAL		Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA		Versión:	04
			Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.3.1.	Gerencia de Fiscalización	356
3.4.3.1.1.	Departamento Control Fiscal Aduanero	358
3.4.3.1.2.	Departamento Operación de Fiscalización	359
3.4.3.2.	Gerencia Fiscalización Especializada	361
3.4.3.2.1.	Departamento de Hidrocarburos	364
3.4.3.2.2.	Departamento de Minería	365
3.4.3.3.	Gerencia de Riesgo Aduanero.....	367
3.4.3.3.1.	Departamento de Investigación, Control y Análisis de Riesgo	369
3.4.3.3.2.	Departamento de Perfilamiento y Administración del Motor de Riesgo.....	370
3.4.3.3.3.	Departamento Planificación de Fiscalización	371
3.4.4.	Despacho del Subdirector Técnico	374
3.4.4.1.	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	376
3.4.4.2.	Departamento Técnico Deliberativo	378
3.4.4.3.	Departamento de Negociación y Relaciones Internacionales	379
3.4.4.4.	Departamento Aduanas Verdes.....	381
3.4.4.5.	Departamento de Exportación.....	384
3.4.4.6.	Departamento de Laboratorio.....	385
3.4.4.7.	Departamento Centro Regional Capacitación OMA	387
3.4.4.8.	Departamento Operador Económico Autorizado	389
3.4.4.8.1.	División de Registro y Validación	391
3.4.4.8.2.	División de Investigación y Revalidación	393
3.4.4.9.	Gerencia Técnica Aduanera.....	394
3.4.4.9.1.	Departamento Normas De Origen	396
3.4.4.9.2.	Departamento Propiedad Intelectual	398
3.4.4.9.3.	Departamento de Exoneraciones	399
3.4.4.9.3.1.	División Revisión y Gestión de Exoneraciones	402
3.4.4.9.3.2.	División de Aplicación de Exoneraciones	404
3.4.4.9.4.	Departamento de Inteligencia Comercial	405
3.4.4.9.4.1.	Sección Base de Registro de Productos	407

Este documento es propiedad de la Dirección General de Aduanas, si es visualizado fuera del Sistema de Gestión de Documentos DGA: <https://aduanasrd.sharepoint.com/sites/GestiondeDocumentosDGA>, se considera una COPIA NO CONTROLADA.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.4.9.4.2.	Sección Análisis e Investigación de Valores de Referencia	409
3.4.4.10.	Gerencia Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).....	411
3.4.4.10.1.	Departamento Gestión y Procesos Operativos VUCE.....	412
3.4.4.10.2.	Sección Soporte Instituciones Gubernamentales	414
3.4.5.	Despacho del Subdirector Operativo.....	417
3.4.5.1.	Departamento de Admisión Temporal.....	420
3.4.5.1.1.	División Admisión Temporal Sin Transformación	422
3.4.5.1.2.	División Importación y Control de Inventario	423
3.4.5.1.2.1.	Sección Gestión y Aplicación de Disposiciones Especiales.....	425
3.4.5.1.2.2.	Sección de Inventario Admisión Temporal.....	427
3.4.5.1.2.3.	Sección Exportaciones y Productos Compensadores.....	429
3.4.5.1.2.4.	Sección de Revisión y Descargo de Garantías	431
3.4.5.1.2.5.	Sección Control de Expedientes y Documentos.....	433
3.4.5.2.	Departamento Correo Expreso.....	435
3.4.5.2.1.	División Control y Seguimiento Correo Expreso	437
3.4.5.2.2.	División Registro y Control Correo Expreso	439
3.4.5.3.	Departamento de Aduanas Marítimas	440
3.4.5.4.	Departamento de Aduanas Aeroportuarias	442
3.4.5.5.	Departamento de Aduanas Terrestres.....	443
3.4.5.6.	Departamento de Aduanas Turísticas	445
3.4.5.7.	Gerencia Logística.....	447
3.4.5.7.1.	Departamento de Operaciones Logísticas.....	449
3.4.5.7.2.	Departamento Control de Inventario.....	450
3.4.5.7.3.	Departamento Almacenes, Depósitos y Centros Logísticos	452
3.4.5.7.3.1.	División de Cumplimiento Logístico	454
3.4.5.7.3.2.	Sección Administración de Recursos Operativos	455
3.4.5.8.	Gerencia Servicios al Contribuyente	457
3.4.5.8.1.	Departamento de Servicios al Contribuyente	459
3.4.5.8.1.1.	División de Grandes Contribuyentes	460

Este documento es propiedad de la Dirección General de Aduanas, si es visualizado fuera del Sistema de Gestión de Documentos DGA: <https://aduanasrd.sharepoint.com/sites/GestiondeDocumentosDGA>, se considera una COPIA NO CONTROLADA.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.5.8.1.2.	División de Medianos y Pequeños Contribuyentes	462
3.4.5.8.2.	Departamento Gestión de Servicios	465
3.4.5.8.2.1.	División de Atención al Ciudadano	466
3.4.5.8.2.2.	Sección de Correspondencia y Archivo	467
3.4.5.8.2.3.	Sección de Recepción	469
3.4.6.	Despacho del Subdirector de Zonas Francas	471
3.4.6.1.	Departamento Supervisión y Evaluación Técnica de Zonas Francas	473
3.4.6.2.	División Zonas Francas Comerciales	475
3.4.6.3.	División Zonas Francas Industriales	476
3.4.6.4.	División Zonas Francas Especiales	478
3.4.6.5.	División Zonas Francas de Servicios	479
3.4.6.6.	División Venta al Mercado Local	481
3.4.6.7.	División Cuerpo Especializado de Celadores de Zonas Francas	482
IV.	CONTROL DE CAMBIOS	484
V.	CONTROL DE FIRMAS	486

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Aduanas es un pilar fundamental en la gestión institucional, ya que establece de manera clara y precisa las funciones inherentes a cada área y unidad orgánica, así como la relación de dependencia entre ellas y las instancias de coordinación interna. Este documento no solo proporciona un marco normativo para la institución, sino que también sirve como un registro ordenado y sistemático de información crucial, que detalla los antecedentes y marco jurídico hasta políticas de calidad y objetivos institucionales.

Este instrumento no solo delinea las responsabilidades de cada unidad administrativa, sino que también tiene como objetivo evitar duplicidades y detectar omisiones, lo que contribuye a una distribución eficiente de las tareas y recursos. Además, facilita el reclutamiento, selección y capacitación del personal al proporcionar una guía clara sobre las funciones y atribuciones de cada puesto.

El Manual de Organización y Funciones no es estático, sino que debe mantenerse actualizado para reflejar los cambios organizacionales, funcionales, jurídicos o administrativos que puedan surgir. En este sentido, es responsabilidad de la Gerencia de Recursos Humanos impulsar las acciones necesarias para garantizar su vigencia y relevancia.

En resumen, este manual no solo es un recurso invaluable para el conocimiento y comprensión de la institución, sino que también es una herramienta indispensable para garantizar la eficiencia, transparencia y cumplimiento de los objetivos institucionales.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

I. ASPECTOS GENERALES DE MANUAL

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

1.1. Objetivos del Manual

Dotar al personal de la institución de un instrumento técnico administrativo y de organización que permita optimizar el desarrollo de sus funciones y asegurar que la atención a los requerimientos de nuestros clientes internos, contribuyentes e interesados se realice de manera satisfactoria, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.2. Objetivos Específicos del Manual

- Presentar la estructura orgánica y funcional de la institución, incluyendo los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad necesarios para el funcionamiento organizacional y cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Proporcionar a las diferentes áreas administrativas una guía que les permitirá identificar el ámbito de su competencia y líneas de autoridad, y colaboración entre las áreas y diferentes niveles de la estructura organizacional, garantizando un efectivo trabajo en equipo.
- Promover la eficiencia y la optimización de recursos evitando la duplicidad de funciones, haciendo un uso racional de los recursos del Estado Dominicano.
- Servir como orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas unidades orgánicas.
- Servir como herramienta de capacitación y desarrollo del personal brindando una guía para el entrenamiento y la formación del personal, ayudando a garantizar que estén debidamente informados y capacitados para cumplir con sus responsabilidades.

1.3. Alcance del Manual

En el Manual de Organización y Funciones se describen cada una de las unidades organizativas que conforman la estructura formal de la Dirección General de Aduanas.

1.4. Puesta en Vigencia

La puesta en vigencia quedará a cargo de la máxima autoridad de la institución, quien deberá emitir una Resolución mediante la cual apruebe formalmente el Manual de Organización y Funciones, instruyendo al cumplimiento de las disposiciones contenidas en el mismo.

1.5. Edición, Publicación y Actualización

Es necesario realizar revisiones regulares del Manual de Organización y Funciones cada vez que se presenten modificaciones en la estructura de la organización, con el fin de mantener una representación precisa de la realidad interna. La responsabilidad de distribuir, editar y actualizar el manual será delegada por el director general a la Gerencia de Recursos Humanos. Las solicitudes para realizar cambios deben ser formalmente presentadas por escrito.

La revisión y actualización del manual se llevará a cabo al menos una vez al año o en caso de cambios en la estructura organizativa y funcional, ajustes en los planes estratégicos u operativos, entre otras circunstancias, en colaboración con las demás áreas. Posteriormente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 de la Ley No. 41-08 de Función Pública y los artículos 84 y 85 de la Ley Orgánica de la

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

Administración Pública No. 247-12, el manual deberá ser presentado para su consideración y obtener una opinión favorable por parte del Ministerio de Administración Pública.

Las sugerencias y cambios en la estructura organizativa deben ser presentados y compartidos con todos los encargados de las áreas correspondientes, antes de elevarlos para su consideración ante la máxima autoridad del despacho. La Gerencia de Recursos Humanos encargará de examinar y/o canalizar estos requerimientos.

1.6. Distribución del Manual

El Manual de Organización y Funciones será producido en dos (2) copias originales y distribuido a todos los/las colaboradores/as responsables de las unidades organizativas de la institución. Además, estará a disposición de la dirección general, subdirectores, directores y otros encargados de las áreas correspondientes a través del Sistema de Gestión Documental (SharePoint).

1.7. Definiciones y Términos

- a. **Dirección General:** es la máxima autoridad dentro de la estructura organizacional, se ocupa de la gestión y dirección de una organización, empresa o entidad gubernamental.
- b. **Despacho del Subdirector:** es una posición jerárquica que se encuentra justo por debajo del nivel de dirección general. El Despacho del Subdirector generalmente implica la supervisión directa de ciertas áreas o funciones dentro de una organización.
- c. **Gerencia:** la gerencia es el nivel de administración responsable de la toma de decisiones y la coordinación de actividades en un área particular de una organización.
- d. **Departamento:** es una unidad organizativa dentro de una empresa o institución que se encarga de llevar a cabo funciones específicas relacionadas con una parte particular de la operación.
- e. **División:** unidad de nivel jerárquico inmediatamente menor al departamento, especializada en determinada función o servicio de las asignadas al departamento, bajo la cual está subordinada.
- f. **Sección:** le corresponde el menor nivel jerárquico. Utilizada, generalmente dependiendo del volumen de trabajo y las funciones asignadas a la unidad de la cual depende.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

II. ASPECTOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

	MANUAL		Código: GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA		Versión: 04
			Resp.: Gerencia de Recursos Humanos

2.1. Objetivo General de la Institución

La Dirección General de Aduanas es la entidad encargada de la recaudación y administración de todos los tributos y derechos relacionados con el comercio exterior, debiendo asegurar y velar en todo momento por la correcta aplicación de las leyes que incidan en el ámbito de su competencia, así como, velar por el cumplimiento de todas las disposiciones que le estén atribuidas por las convenciones intencionales, leyes y reglamentos especiales.

2.2. Breve Reseña Histórica

Ante la necesidad de aumentar sus ingresos y regularizar las aduanas, en el año 1845 el régimen independentista dictó la Ley Núm.34 del 29 de mayo, sobre el Régimen de Aduanas, con medidas significativas como la naturalización de los buques y la expedición de las patentes de navegación.

Sin embargo, la citada ley no llenaba los requerimientos de la época, por lo que fue sustituida por otra más amplia, la núm. 2595 del 14 de octubre de 1887, sobre el Régimen de Aduanas y Puertos, la cual comprendía 226 artículos. Esta ley fue sustituida posteriormente en los años 1889, 1892 y 1896 por otras con textos similares.

Es interesante señalar que la Ley Núm. 3742, promulgada en el año 1897, introduce en su texto los señalamientos de la primera Ley de Aduanas, la Núm. 34, volviendo de nuevo al régimen ya citado.

Posteriormente, la Ley de Aduanas fue sustituida por la Núm. 4761 del año 1907, varias veces modificada y, por último, derogada y sustituida por la Ley Núm. 4915 del año 1909.

A consecuencia de los grandes empréstitos que había obtenido el gobierno en el año 1916, las aduanas pasaron a ser administradas por el gobierno de ocupación militar norteamericano, de acuerdo con la convención suscrita al efecto en fecha 8 de febrero de 1907, para el cobro de la deuda externa. El gobierno militar, en ejercicio de sus funciones, dictó varias órdenes ejecutivas destacándose la Núm. 589 del 31 de diciembre de 1920, denominada Ley sobre Aduanas y Puertos, que daba al oficial encargado del servicio de aduanas la potestad de reglamentación para la administración de ésta, reglamentación que tenía fuerza y efecto de ley.

La dirección y supervigilancia del servicio aduanero fue reintegrado al Gobierno Dominicano mediante Ley Núm. 429 del 20 de marzo de 1941, momento en que se terminó de pagar la deuda externa de la nación, poniéndose el servicio de arribo y manejo de carga en los puertos bajo la Dirección General de Aduanas (DGA), mediante la Ley Núm. 595 del 31 de octubre de 1941.

La Orden Ejecutiva ya señalada, Núm. 589 del año 1920, estuvo vigente por más de 30 años, hasta que fue sustituida por la Ley sobre el Régimen de Aduanas, la Núm. 3489 de fecha 14 de febrero de 1953, la cual, aunque sigue el mismo formato que las anteriores, es mucho más amplia.

Esta ley sufrió algunas modificaciones en lo que respecta al Régimen Arancelario y a la denominación del organismo encargado de su administración y funciones por medio de la Ley Núm.4705 de 1957.

Mediante la Ley Núm. 70 del 17 de diciembre de 1970, las funciones de arribo fueron separadas de las funciones de aduanas, al crearse la Autoridad Portuaria Dominicana.

Aunque la Dirección General de Aduanas es una dependencia del Ministerio de Hacienda de la República Dominicana, tiene autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio desde la promulgación de la Ley 226 del 2006.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

2.3. Promulgación nueva Ley de Aduanas núm. 68-21, y su Reglamento General de Aplicación núm. 755-22.

La Ley Núm. 168-21 de Aduanas de la República Dominicana, promulgada el 9 de agosto de 2021, representa una modernización significativa de la legislación aduanera del país, que no había sido actualizada en casi 70 años. Esta nueva ley busca proporcionar mayor seguridad jurídica a los actores del comercio y racionalizar el sistema tributario, consolidando a la República Dominicana como un hub logístico regional.

La ley responde a las necesidades del sector comercial, ofreciendo un marco robusto para el comercio internacional. Se enfoca en simplificar y armonizar los procedimientos aduaneros, eliminando trámites burocráticos que afectaban la eficiencia operativa.

La ley promueve la transparencia, elimina discrecionalidades y vacíos legales, y establece un marco sancionador acorde con la constitución.

La nueva legislación posiciona a la República Dominicana entre las naciones con legislaciones aduaneras más modernas y alineadas con los estándares internacionales, especialmente con el Acuerdo de Facilitación de Comercio de la OMC.

Se hace un llamado a todos los actores involucrados en el comercio para que adopten y apliquen correctamente esta legislación, destacando su importancia para el desarrollo económico del país.

2.4. Misión, Visión y Valores

Visión

Promover el desarrollo económico de forma eficiente e integradora.

Misión

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

Valores Institucionales

- 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.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- g. **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.
- h. **Trabajo en equipo:** tenemos la capacidad de impulsar las capacidades de nuestros colaboradores. servicio, bajo un marco ético y transparente en todas las operaciones de la institución.

2.5. Política del Sistema Integrado de Gestión

La Dirección General de Aduanas (DGA) facilita el comercio exterior y viajes legítimos a través de las fronteras dominicanas, protege a la sociedad y medio ambiente y fomenta las recaudaciones justas y eficientes, la integridad y el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales y aduaneras. En su interés de cumplir con las necesidades cambiantes de la sociedad y el comercio internacional y los objetivos desarrollados en su *Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Antisoborno, Cumplimiento y Seguridad Ocupacional* instaurado se compromete en:

1. Tener autoridad e independencia en la función de cumplimiento y antisoborno bajo una dinámica organizacional que garantiza el cumplimiento de las obligaciones normativas y requisitos aplicables de la gestión aduanera y legislativa dominicana y el involucramiento voluntario de todos los miembros de la institución en acciones que propicien la ética, integridad y cuidado de los recursos.
2. Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros contribuyentes a través de las prestaciones de servicios eficientes, automatizados y ágiles.
3. Prohibir el soborno en todas sus formas.
4. Otorgar confianza y sin temor a represalias en los canales de denuncia establecidos.
5. Identificar, evaluar y mitigar los riesgos que afectan al sistema.
6. Garantizar la protección y seguridad de los colaboradores e interesados dentro de nuestros ambientes y sistemas mediante la prevención de incidentes
7. Aplicar acciones por no cumplimiento de esta política de acuerdo con el marco legal establecido
8. Contribuir al fortalecimiento de la integridad institucional, la disposición de ambientes y entornos de trabajos seguro para nuestros colaboradores e interesados a través de la mejora continua.

Esta política es difundida por todos los canales de comunicación establecidos a fin de ser accesible a todos los colaboradores y será revisada periódicamente a fin de que responda a las necesidades de las partes interesadas.

2.6. Base Legal

- Ley núm. 168-21 del 9 de agosto de 2021, para el Régimen de Aduanas y sus modificaciones.
- Reglamento núm. 755-22 de Aplicación de la Ley núm. 168-21 de Aduanas.
- Ley núm. 226-06, del 19 de junio del 2006, que otorga Autonomía Funcional, Presupuestaria y Administrativa, Técnica y Patrimonio Propio a la Dirección General de Aduanas.
- Ley 41-08 núm. de Función Pública. De fecha cuatro (4) de enero del 2008.
- Ley núm. 424-06, del 17 de noviembre del 2006, de implementación del Tratado de Libre Comercio (DR-CAFTA).
- Ley núm. 146-00, del 27 de diciembre del 2000, sobre Reforma Arancelaria.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- Ley núm. 14-93, del 26 de agosto de 1993, que aprueba el Arancel de Aduanas de la República Dominicana.
- Ley núm. 147-00, del 27 de diciembre del 2000, sobre Reforma del Sistema Tributario.
- Ley núm. 20-00, del 8 de mayo de 2000, Ley Sobre Propiedad Industrial.
- Ley núm. 112-00, del 29 de noviembre del 2000, que establece un impuesto al consumo de combustibles fósiles y derivados del petróleo.
- Ley núm. 84-99, del 20 de julio del 1999, sobre Reactivación y Fomento de las Exportaciones.
- Ley núm. 8-90, del 15 de enero de 1990, que fomenta las zonas francas y su desarrollo.
- Ley núm. 456-73, del 3 de enero del 1973, que establece los Almacenes de Depósito Fiscal.
- Ley núm. 12-01, del 17 de enero del 2001, que modifica la Ley No.146 de Reforma Arancelaria y Ley núm.147 de Reforma Tributaria de la República Dominicana.
- Ley núm. 458-73, Que prohíbe la importación de prendas y materiales en desuso por clínicas.
- Ley núm. 9-96, del 9 de noviembre de 1996, que libera de todo tipo de impuestos de importación, los regalos que traigan al país los residentes en el extranjero a familiares y amigos que nos visiten para las fiestas de navidad y año nuevo.
- Ley núm. 20-00, del 8 de mayo de 2000, Ley Sobre Propiedad Industrial.
- Ley núm.168-67, modifica la Nota 2ds. del Párrafo 888, del Arancel de Importación y Exportación,
- Ley núm. 1488. del 26 de julio de 1947, la cual fue agregada por la Ley No 1784, del 18 de agosto de 1948.

2.7. Atribuciones de la Ley

La Dirección General de Aduanas le confieren las siguientes atribuciones dadas a través de la ley núm. 168-21:

- Recaudar tributos de acuerdo con las leyes y políticas definidas por el Poder Ejecutivo.
- Cumplir y hacer cumplir disposiciones tributarias establecidas en la Constitución, tratados internacionales, leyes, decretos y normas tributarias.
- Establecer normas y programas de gestión administrativa en línea con la política económica estatal para alcanzar metas de recaudación.
- Apoyar el comercio exterior mediante mecanismos de facilitación.
- Implementar sistemas de gestión conforme a normas nacionales e internacionales para alcanzar la excelencia.
- Generar estadísticas aduaneras y de comercio exterior.
- Administrar el presupuesto, patrimonio y activos de la institución.
- Proponer estructura orgánica, reglamentos y modificaciones al Consejo Superior de la Administración Tributaria.
- Celebrar acuerdos, contratos y convenios bajo legislación establecida.
- Promover la conciencia tributaria mediante programas de educación tributaria.
- Mantener relaciones con instituciones nacionales e internacionales vinculadas a sus funciones.
- Recaudar deudas tributarias según la ley.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- Velar por el cumplimiento de la Ley de Libre Acceso a la Información Pública.
- Resolver solicitudes y reclamaciones de acuerdo con la legislación vigente.
- Aplicar medidas en frontera para prevenir y contrarrestar lavado de activos.
- Emitir consultas tributarias dentro de su competencia.
- Mejorar continuamente servicios de atención a contribuyentes.
- Diseñar sistemas y procedimientos administrativos para el cumplimiento tributario.
- Actualizar procedimientos aduaneros y proponer modificaciones normativas.
- Prevenir y sancionar ilícitos aduaneros y aplicar sanciones correspondientes.
- Solicitar información relevante a contribuyentes.
- Tramitar y aprobar reembolsos y compensaciones tributarias.
- Crear o suprimir administraciones de Aduanas y determinar jurisdicción de zonas aduaneras.
- Realizar estudios e investigaciones pertinentes.
- Velar por el cumplimiento de deberes y obligaciones del personal y aplicar sanciones administrativas.
- Desarrollar y motivar profesionalmente al personal y administrar recursos humanos.
- Administrar eficientemente el servicio aduanero.
- Aplicar medidas de control para proteger derechos de propiedad intelectual.
- Retener mercancías en caso de delito o falta comprobada.
- Aplicar regulaciones aduaneras sobre ingreso y salida de medios de transporte internacional.
- Aplicar medidas no arancelarias en coordinación con otras instituciones.
- Colaborar con entidades competentes para proteger seguridad nacional, salud pública y medioambiente.
- Representar al país en eventos, reuniones y organismos internacionales relacionados con aduanas.
- Participar en negociaciones de convenios aduaneros y tratados internacionales.
- Administrar sistema de ventanilla única de comercio exterior.
- Permitir documentación en inglés para agilizar proceso de despacho aduanero.
- Suscribir convenios de gestión con instituciones relacionadas con función aduanera.
- Otras funciones establecidas en el ordenamiento jurídico dominicano.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

2.8. Catálogo de Servicios

Los servicios de la Dirección General de Aduanas son muy amplios por lo que en lo adelante se mostrarán solamente los servicios comprometidos en la carta de compromiso, la cual está válida hasta abril del 2026.

NOMBRE DEL SERVICIO / PROCEDIMIENTO O TRAMITE	EN QUE CONSISTE EL SERVICIO Y REQUISITOS	DOCUMENTADO
Exportación	Consiste en la salida legal de mercancías del país, siempre y cuando se cumplan con las legislaciones vigentes. Dicho proceso puede ser realizado a través de nuestro Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA). Requisitos: •Declaración Única Aduanera (DUA). •Factura Comercial. •Conocimiento de Embarque (BL o AWB). Nota Aclaratoria: • Para el despacho de la mercancía, en caso de ser necesario y de acuerdo con la tipología de esta, puede requerir un permiso, emitido por el Órgano Regulador.	En la actualidad este servicio solamente puede ser solicitado presencialmente. Pasos: 1-Dirigirse al área de servicios. 2-Indicar el servicio que desea. 3-Entregar la documentación requerida. Tiempo de Compromiso: 1 día laborable.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

Registro de Importador/Exportador	Consiste en registrar en la plataforma de servicios como persona física o jurídica en calidad de Importador o Exportador, siempre que cumpla con las normativas legales y administrativas vigentes. Requisitos: •Copia del Registro Mercantil de la empresa •Copia Registro Nacional del Contribuyente de la empresa (RNC). •Copia cédula o pasaporte del presidente/gerente o la persona apoderada por la misma, •Certificación expedida por la DGII, haciendo constar que están al día con sus obligaciones fiscales.	Estar registrado y validado en el Portal de Servicios DGA. Si usted solamente posee un pasaporte extranjero, podrá hacer su solicitud mediante un tercero o presencialmente en una de nuestras oficinas. Pasos: 1-Entrar al portal de servicios (servicios.aduanas.gob.do) y buscar el servicio que usted desea. 2-Llenar el formulario de solicitud del servicio. 3-Cargar la documentación requerida. 4-Presionar el botón enviar solicitud. 5-Inmediatamente envíe su solicitud, el sistema le estará enviando un correo electrónico o mensaje de texto SMS, con su número de solicitud. Tiempo de compromiso: 48 Horas laborables
Exoneración de mercancías de Uso Exclusivo de Aerolíneas y Sector Agropecuario	Es un tratamiento especial de exoneración de impuestos y gravámenes que se le otorga a ciertas mercancías de uso de uso Exclusivo de Aerolíneas y Embarcaciones. Sector Aerolíneas: •Carta de la Junta de aviación civil (JAC). •Declaración Única Aduanera (DUA). •Factura comercial. •Conocimiento de embarque. •Reporte de liquidación (estado inspeccionado). •En el caso de que la aerolínea no se encuentre al día con su permiso de operaciones, debe anexar la Certificación de Renovación o la Certificación de	Pasos: 1- Para poder estar registrado en el Sistema Integrado de Gestión Aduanera, solamente deberá registrarse en el Portal de Servicios DGA https://servicios.aduanas.gob.do/public.

	MANUAL		Código: GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA		Versión: 04
			Resp.: Gerencia de Recursos Humanos

	Enmienda que otorga la Junta de Aviación Civil para solicitar dicha exención de impuestos. Sector Agropecuario: • Certificación de la Junta Agroempresarial Dominicana o del Ministerio de Agricultura. • Comunicación dirigida al Director General de Aduanas solicitando la Aplicación del Tratamiento al Sector Agropecuario. • Declaración Única Aduanera (DUA). • Factura Comercial. • Conocimiento de Embarque (BL o AWB). • Reporte de Liquidación de Impuestos (Printer) Inspeccionado.	
Registro de Pasaporte en SIGA	Es el proceso que permite registrar a un extranjero en SIGA (Sistema Integrado de Gestión Aduanera). Requisitos: • Copia del pasaporte vigente (primera página). • Estar registrado y validado en el Portal de Servicios DGA. Si usted solamente posee un pasaporte extranjero, podrá hacer su solicitud mediante un tercero o presencialmente en una de nuestras oficinas.	Pasos: 1-Entrar al portal de servicios (servicios.aduanas.gob.do) y buscar el servicio que usted desea. 2-Llenar el formulario de solicitud del servicio. 3-Cargar la documentación requerida. 4-Presionar el botón enviar solicitud. 5-Inmediatamente envíe su solicitud, el sistema le estará enviando un correo electrónico o mensaje de texto SMS, con su número de solicitud. Tiempo de compromiso: 3 días laborables

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

Autorización de Contingentes OMC (Rectificación Técnica)	La Rectificación Técnica es un régimen especial de restricciones cuantitativas negociado por la República Dominicana conforme a la Lista XXIII de Concesiones Arancelarias, aprobada por la Organización Mundial del Comercio (OMC), para la protección de ocho productos considerados sensibles para la economía nacional. Requisitos: • Comunicación dirigida al Director General de Aduanas, solicitando la Autorización de Contingentes OMC. • Conocimiento de Embarque (BL o AWB). • Factura Comercial. • Permiso Promoción Agrícola. • Permiso de Sanidad Vegetal o Ganadería. • Declaración Única Aduanera (DUA). • Guía fitosanitaria. • Permiso Departamento de Semillas (Si lo requiere). • Lote BARD (Si lo requiere). • Permiso de INAZUCAR (Si lo requiere).	En la actualidad este servicio solamente puede ser solicitado presencialmente. Tiempo de compromiso: 24 horas laborables

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

Importación	Consiste en la entrada legal de mercancías al país, siempre y cuando se cumplan con las legislaciones vigentes y se realice el pago de los derechos e impuestos correspondientes. Dicho proceso puede ser realizado a través de nuestro Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA). Requisitos: • Declaración Única Aduanera (DUA). • Factura Comercial. • Conocimiento de Embarque (BL o AWB).	En la actualidad este servicio solamente puede ser solicitado presencialmente. Pasos: 1-Dirigirse al área de servicios. 2-Indicar el servicio que desea. 3-Entregar la documentación requerida. Tiempo de Compromiso: 2 días laborables

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

2.9. Estructura y Organigrama

a. Estructura Escalar

Unidades de Máxima Dirección

- ❖ Consejo de Dirección
- ❖ Dirección General

Unidades Consultivas o Asesoras

- ❖ Departamento Libre Acceso a La Información Pública
- ❖ Departamento Responsabilidad Social Institucional
 - División de Donaciones
 - Sección Patrimonio Cultural y Bienes
 - Sección Pasantía y Primer Empleo
- ❖ Gerencia Jurídica
 - Departamento Procedimiento Sancionador
 - Departamento Regulación de Operadores Aduaneros
 - o Sección Licencias de Operadores Aduaneros
 - Departamento de Contratos y Formalización de Documentos
 - o Sección Gestión Legal de Compras
 - o Sección Regulación de Documentación Legal
 - Departamento de Litigios
 - o Sección Civil
 - o Sección Penal
 - o Sección Contencioso, Administrativo y Constitucional
 - Departamento Ejecutor Administrativo Tributario
 - Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas
 - Departamento Recurso de Reconsideración
 - Sección de Archivo Legal
- ❖ Gerencia de Recursos Humanos
 - Departamento Planificación de Recursos Humanos
 - o División de Productividad de Recursos Humanos
 - Departamento Gestión del Talento y Desempeño
 - o División de Reclutamiento y Selección
 - o División Evaluación del Desempeño
 - Departamento Seguridad y Salud en el Trabajo
 - o División de Seguridad Laboral
 - o División de Salud

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- Departamento Registro, Control e Información
 - o División Registros de Recursos Humanos
 - o Sección Gestión de Asistencia
 - o Sección de Archivo de Expedientes
- Departamento Compensación y Beneficios
 - o División Beneficios al Personal
 - o División de Seguro Médico
 - o División de Clasificación y Valoración de Puestos
- Departamento de Relaciones Laborales y Sociales
- Departamento Capacitación y Desarrollo de Personal
 - o División Capacitación Técnica Aduanera
- ❖ Gerencia de Auditoría Interna
 - Departamento Auditoría Operativa y TI
 - o División Auditoría Operativa
 - o División Auditoría TI
 - Departamento Auditoría Financiera y Seguimiento
 - o División Cumplimiento y Seguimiento
 - o División Auditoría Financiera
 - Departamento Auditoría de Gestión y Control Previo
 - o División Auditoría de Gestión
 - o División Control Previo
- ❖ Gerencia de Planificación y Desarrollo
 - Departamento de Gestión Estratégica
 - Departamento de Proyectos
 - Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
 - o División Gestión del Cumplimiento
- ❖ Gerencia de Comunicaciones
 - Departamento de Comunicación Interna
 - o División de Comunicación Digital
 - Departamento de Eventos
 - o Sección de Protocolo
 - División de Medios y Contenidos

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

Unidades de Apoyo

- ❖ Despacho del Subdirector Administrativo y Financiero
 - Gerencia Financiera
 - o Departamento de Tesorería
 - División Control Bancario
 - División de Recaudo
 - Sección de Caja
 - División de Pagos
 - Sección Custodia de Valores
 - o Departamento de Cobros
 - Sección de Gestión de Cobranza
 - Sección de Certificaciones Financieras
 - Sección de Revisión y Liquidación de Mercancías
 - o Departamento de Contabilidad
 - División de Contabilidad Operativa
 - División de Activos Fijos
 - División de Cuentas Por Pagar
 - o Departamento de Nóminas
 - o Departamento de Ejecución Presupuestaria
 - o Departamento de Crédito y Compensaciones
 - Gerencia Administrativa
 - o Departamento Ingeniería y Mantenimiento
 - División Proyectos de Ingeniería
 - División de Electromecánica
 - División de Mantenimiento
 - Sección de Conserjería
 - o Departamento Compras y Contrataciones
 - o Departamento de Transportación
 - o Departamento de Almacén y Suministro
 - o Departamento de Subasta
 - o Sección Club de Aduanas
 - Gerencia de Seguridad Física
 - o Departamento de Celadores
 - Sección Canina
- ❖ Despacho del Subdirector de Transformación Digital
 - Departamento Administración de Servicios Digitales
 - o División Gestión Mesa de Ayuda TI

Este documento es propiedad de la Dirección General de Aduanas, si es visualizado fuera del Sistema de Gestión de Documentos DGA: <https://aduanasrd.sharepoint.com/sites/GestiondeDocumentosDGA>, se considera una **COPIA NO CONTROLADA**.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- o División Administración de Incidentes y Problemas de Servicios TIC
- o División de Soporte de Aplicaciones
- o División Soporte Técnico
- o División Monitoreo TI y Mejora Continua
- o Sección Técnica y Mantenimiento de Tecnologías Estratégicas
- Departamento de Investigación e Innovación de Gestión Tecnológica Aduanera
 - o División de Investigación e Innovación de Sistemas Aduaneros
 - o División de Gestión de Soluciones Tecnológicas
- Departamento Gestión de Proyectos TI
- Departamento Gestión y Planificación TI
- Gerencia de Operaciones TIC
 - o Departamento Administración de Base de Datos
 - División de Base de Datos
 - División de Análisis y Procesamiento de Datos
 - o Departamento Servidores Almacenamiento y Data Center
 - División Administración Servidores y Almacenamiento
 - División Administración y Operación de Data Center
 - Sección de Energía y Ups
 - o Departamento Redes y Comunicaciones
 - División Administración Redes de Datos
 - División Comunicaciones de Voz
- Gerencia de Desarrollo e Implementación de Servicios y Aplicaciones
 - o Departamento de Gestión de la Demanda
 - División Demanda Comercial y Operativa
 - o Departamento Desarrollo de Sistemas de Información
 - División Desarrollo de Software y Plataforma
 - División Operaciones de Desarrollo de Sistemas
 - División Arquitectura de Software
 - División Desarrollo Aplicaciones Web y Servicios
 - Sección Portales Institucionales TI
 - Sección Desarrollo Aplicaciones de Servicios
 - o Departamento Aseguramiento de la Calidad de los Sistemas y Aplicaciones
 - División Documentación TI
 - División Aseguramiento de la Calidad TI
 - Sección Prueba Manual TI
 - Sección Prueba Automatizada TI
 - o Departamento Gestión de Aplicaciones
 - División Despliegue de Cambios TI

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- División Administración de Aplicaciones
- División Parametrización
- ❖ Gerencia de Ciberseguridad
 - Departamento Gobernanza de Ciberseguridad
 - o División Cumplimiento de Seguridad TI
 - o División de Continuidad TIC
 - o División Gestión de Riesgo TI
 - Departamento Operaciones de Ciberseguridad
 - o División Infraestructura de Seguridad Electrónica
 - o División Sistemas de Seguridad Electrónica y Videovigilancia
 - o División Seguridad de Redes
 - o División Gestión de Incidentes Cibernéticos
 - Departamento Gestión de Identidades y Control de Accesos
 - o División Gestión Accesos a Sistemas
 - o División de Firmas Digitales

Unidades Sustantivas

- ❖ Gerencia de Inteligencia Aduanera
 - Departamento de Operaciones
 - o División de Operaciones Especializadas
 - Departamento Tránsito, Frontera y Seguimiento
 - o División de RECOMTAC
 - Departamento de Análisis y Control de la Carga
 - Departamento Análisis y Control de Pasajeros
 - Departamento de Enlaces
 - Departamento de Investigación
 - Departamento de Tecnologías Estratégicas
 - o División de Tecnologías Estratégicas en Puertos
 - Sección de Contenedores Seguros
 - o División de Tecnologías Estratégicas en Aeropuertos
 - División Planificación de Inteligencia
 - División de Transparencia Comercial
- ❖ Gerencia de Análisis Económico
 - Departamento de Inteligencia de Negocios
 - o Sección de Modelo de Datos de BI
 - o Sección de Diseño y Desarrollo de BI
 - o Sección de Aprendizaje Automático de BI

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- Departamento de Estadísticas
 - o Sección de Manejo de Datos de Comercio Exterior
- Departamento de Estudios Económico
- ❖ Despacho del Subdirector de Fiscalización
 - Gerencia de Fiscalización
 - o Departamento Control Fiscal Aduanero
 - o Departamento Operación de Fiscalización
 - Gerencia de Fiscalización Especializada
 - o Departamento de Hidrocarburos
 - o Departamento de Minería
 - Gerencia Riesgo Aduanero
 - o Departamento Investigación, Control y Análisis de Riesgo
 - o Departamento Perfilamiento y Administración del Motor de Riesgo
 - o Departamento Planificación de Fiscalización
- ❖ Despacho del Subdirector Técnico
 - Departamento Normas y Estudios Aduaneros
 - Departamento Técnico Deliberativo
 - Departamento de Negociación y Relaciones Internacionales
 - Departamento Aduanas Verdes
 - Departamento de Exportación
 - Departamento de Laboratorio
 - Departamento Centro Regional Capacitación OMA
 - Departamento Operador Económico Autorizado
 - o División de Registro y Validación
 - o División de Investigación y Revalidación
 - Gerencia Técnica Aduanera
 - o Departamento Normas de Origen
 - o Departamento Propiedad Intelectual
 - o Departamento de Exoneraciones
 - División Revisión y Gestión de Exoneraciones
 - División de Aplicación de Exoneraciones
 - o Departamento de Inteligencia Comercial
 - Sección Base de Registro de Productos
 - Sección Análisis e Investigación de Valores de Referencia
 - Gerencia Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)
 - o Departamento Gestión y Procesos Operativos VUCE

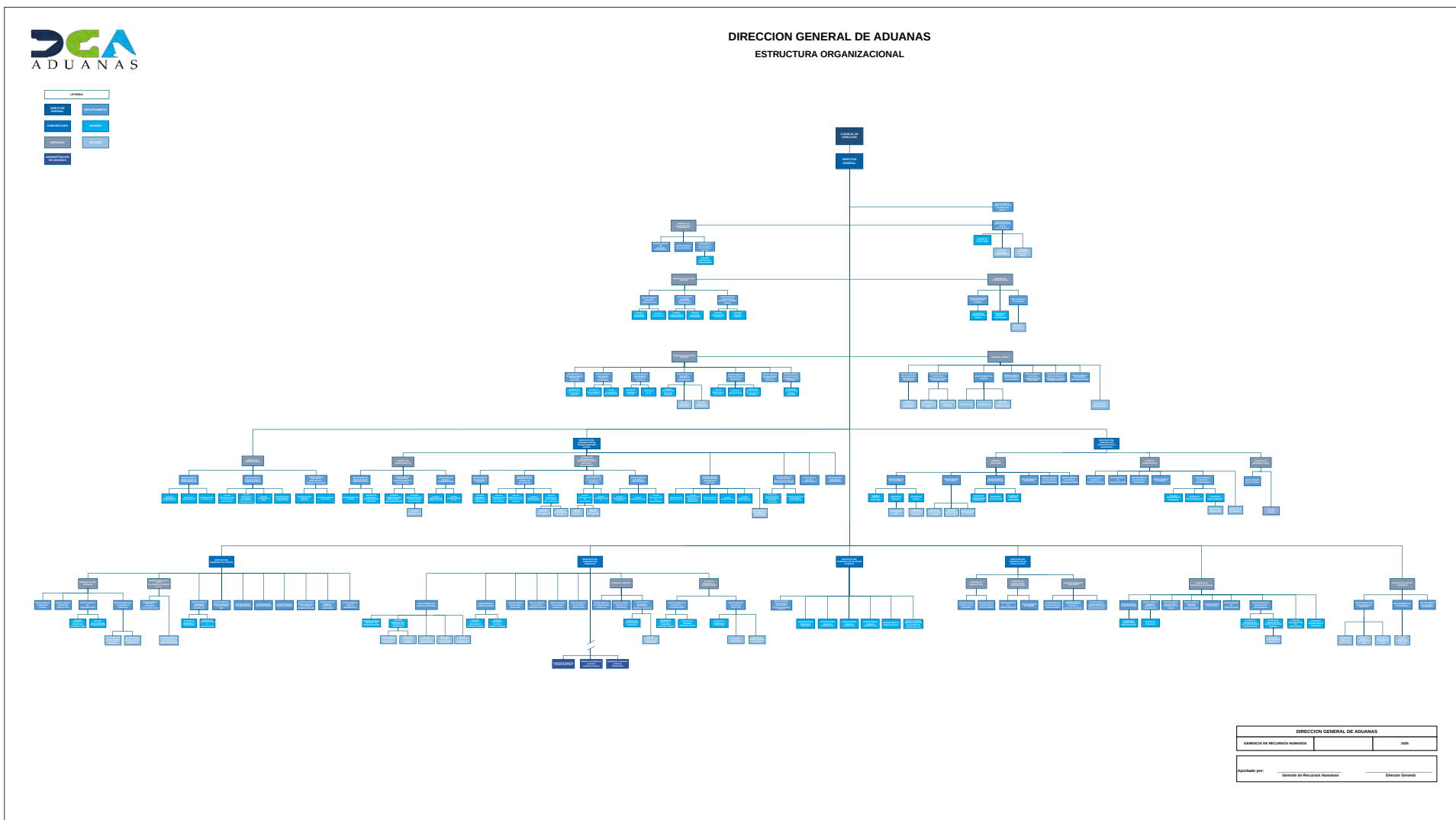
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- o Sección Soporte Instituciones Gubernamentales
- ❖ Despacho del Subdirector Operativo
 - Departamento de Admisión Temporal
 - o División Admisión Temporal sin Transformación
 - o División Importación y Control de Inventario
 - Sección Gestión y Aplicación de Disposiciones Especiales
 - Sección de Inventario Admisión Temporal
 - o Sección de Exportaciones y Productos Compensadores
 - o Sección Revisión y Descargo de Garantías
 - o Sección Control de Expedientes y Documentos
 - Departamento Correo Expreso
 - o División Control y Seguimiento Correo Expreso
 - o División Registro y Control Correo Expreso
 - Departamento de Aduanas Marítimas
 - Departamento de Aduanas Aeroportuarias
 - Departamento de Aduanas Terrestres
 - Departamento de Aduanas Turísticas
 - Gerencia Logística
 - o Departamento de Operaciones Logísticas
 - o Departamento Control de Inventario
 - o Departamento Almacenes, Depósitos y Centros Logísticos
 - División de Cumplimiento Logístico
 - Sección Administración de Recursos Operativos
 - Gerencia Servicios al Contribuyente
 - o Departamento de Servicios al Contribuyente
 - División de Grandes Contribuyentes
 - División de Medianos y Pequeños Contribuyentes
 - o Departamento Gestión de Servicios
 - División de Atención al Ciudadano
 - Sección de Correspondencia y Archivo
 - Sección de Recepción
- ❖ Despacho del Subdirector de Zonas Francas
 - Departamento Supervisión y Evaluación Técnica de Zonas Francas
 - División Zonas Francas Comerciales
 - División Venta al Mercado Local
 - División Zonas Francas Industriales

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- División Zonas Francas Especiales
- División Zonas Francas de Servicios
- División Cuerpo Especializado de Celadores de Zonas Francas

2.10. Organigrama



Este documento es propiedad de la Dirección General de Aduanas, si es visualizado fuera del Sistema de Gestión de Documentos DGA: <https://aduanasrd.sharepoint.com/sites/GestiondeDocumentosDGA>, se considera una **COPIA NO CONTROLADA**.

	MANUAL	Código:	
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión :	
		Resp.:	

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE UNIDADES ORGANIZATIVAS

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.1. NIVEL DE DIRECCION

3.1.1. Consejo de Dirección

- **Título de la Unidad:** Consejo de Dirección
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Ministerio de Hacienda
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Proponer políticas y normativas encaminadas al mejoramiento de la política fiscal, conocer proyectos de Convenios de Cooperación Técnica, así como conocer y aprobar la memoria anual, planes estratégicos y operativos de la institución.

b. Principales Funciones

1. Proponer al Ministerio de Hacienda recomendaciones sobre políticas y normas con el fin de mejorar la política fiscal y de rentas aduaneras del Estado.
2. Opinar sobre los efectos fiscales y la procedencia de la concesión de incentivos, exenciones, deducciones, beneficios o exoneraciones de tributos y rentas aduaneras, cuando un proyecto de ley así lo proponga.
3. Conocer los proyectos de Convenios de Cooperación Técnica no reembolsable con organizaciones e instituciones nacionales y extranjeras en el ámbito de las Aduanas que considere convenientes para la institución.
4. Conocer y elevar al Consejo Superior los Estados Financieros y la Memoria Institucional.
5. Conocer y elevar al Consejo Superior el Proyecto de Presupuesto de la Dirección General de Aduanas.
6. Seleccionar y evaluar al auditor interno y someterlo para su designación a la aprobación del Consejo Superior.
7. Conocer y opinar sobre las materias que sean de la competencia del director general y que le sean sometidas por éste.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

8. Autorizar la adquisición o enajenación de bienes inmuebles.
9. Conocer y aprobar el proyecto de presupuesto anual de la Dirección General de Aduanas, para su posterior sometimiento a la aprobación del Poder Ejecutivo.
10. Conocer y aprobar el Estatuto Orgánico, los reglamentos de funcionamiento internos y la estructura administrativa de la Dirección General de Aduanas con la finalidad de eficientizar su gestión técnica y administrativa para su posterior sometimiento al Poder Ejecutivo.
11. Conocer las solicitudes de crédito o empréstitos que comprometan los recursos de aduanas, cuando éstos tengan un monto superior a quince millones de pesos dominicanos (RD\$15,000,000.00), ajustados por inflación, así como a autorizar al director general a suscribir los mismos.
12. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
13. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
14. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.1.1.1. Dirección General

- **Título de la Unidad:** Dirección General
- **Naturaleza de la Unidad:** Máxima Dirección
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Consejo de Dirección
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dirigir las políticas, estrategias, planes y programas administrativos y operativos de la institución, así como el seguimiento y supervisión de la ejecución de las funciones de la Dirección General de Aduanas.

b. Principales Funciones

1. Ejercer las funciones de director general de la Dirección General de Aduanas.
2. Aplicar las políticas institucionales, así como adoptar las normas, medidas y resoluciones que estime pertinente para el mejor cumplimiento del objeto, políticas y funciones de la Dirección General de Aduanas conforme a la presente ley y las demás leyes.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

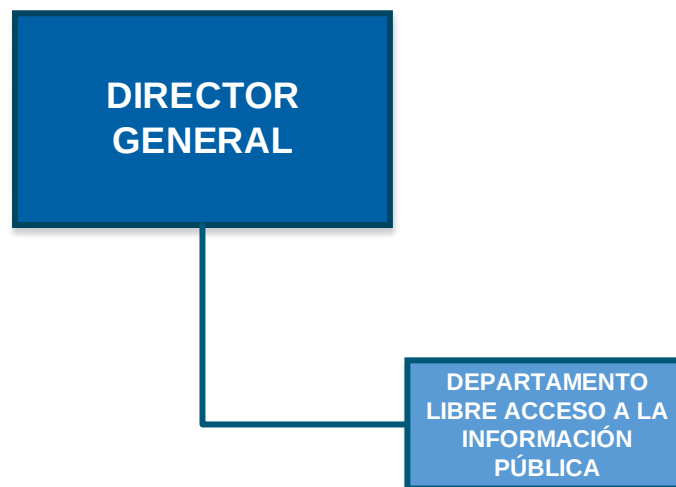
3. Elaborar el Reglamento Interno y el Proyecto de Presupuesto Anual de la Dirección General de Aduanas y presentarlo al Consejo Superior para su aprobación y posterior sometimiento de este último al Poder Ejecutivo.
4. Elaborar la estructura administrativa de la Dirección General de Aduanas y someterla al Consejo Superior para su aprobación, con la finalidad de eficientizar su gestión técnica y administrativa.
5. Elaborar anualmente los estados financieros y la memoria institucional y someterlos al Consejo Superior para su aprobación.
6. Representar legalmente a la Dirección General de Aduanas sin perjuicio de ejercer la facultad de delegación en otros funcionarios de su dependencia sobre la resolución de determinadas materias de su competencia.
7. Seleccionar, contratar, evaluar, promover y remover al personal de la Dirección General de Aduanas, en el marco de las normas legales, el reglamento interno y el régimen laboral vigente.
8. Adquirir, enajenar o arrendar bienes muebles, así como la contratación de servicios, siempre de conformidad con el presupuesto institucional y las normas legales vigentes al respecto.
9. Proponer al Consejo Superior los convenios de cooperación técnica no reembolsable con organizaciones e instituciones nacionales y extranjeras en el ámbito de las aduanas que considere convenientes para la institución.
10. Dictar resoluciones para facilitar y hacer operativas las actuaciones aduaneras, estableciendo los procedimientos que se requieran para el efecto.
11. Todas las demás atribuciones que le sean conferidas por otras disposiciones legales.
12. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
13. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
14. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.2. UNIDADES CONSULTIVAS O ASESORAS

3.2.1. Departamento Libre Acceso a la Información Pública

- **Título de la Unidad:** Departamento Libre Acceso a la Información Pública
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Director General
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Recibir y gestionar las solicitudes de acceso a la información y proveer mantenimiento a las informaciones contenidas en la sección de transparencia de la página web en virtud con lo establecido en la Ley Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento.

b. Principales Funciones

1. Recibir y tramitar las solicitudes de información pública recibidas en la oficina de acceso a la información, dentro del plazo establecido en la Ley No. 200-04 sobre Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
2. Orientar sobre los requisitos que debe contener las solicitudes de información, según lo establecido en la Ley No. 200-04 sobre Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

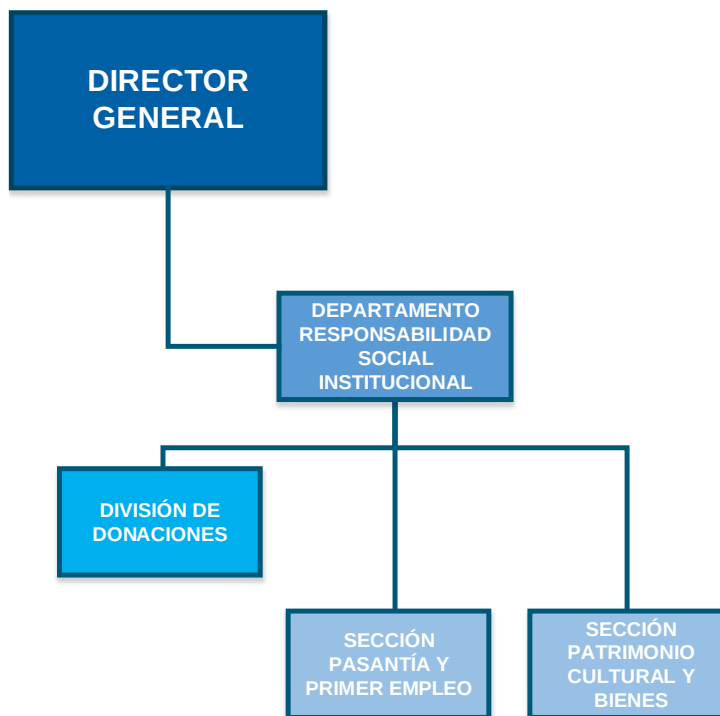
3. En caso de recibirse solicitudes de información que no son competencia de la DGA, remitirlas dentro del plazo establecido por la Ley No. 200-04 sobre Ley General de Libre Acceso a la Información Pública a los organismos, instituciones o entidades que pudieran poseer la información que solicitan.
4. Requerir a los departamentos internos de la DGA las informaciones que sean necesarias para completar expedientes de solicitudes de información pública.
5. Suministrar información a los solicitantes en relación con el estatus de sus solicitudes de información pública.
6. Formular y notificar el uso de la prórroga establecida en la Ley No. 200-04, en aquellos casos que no ha podido ser completada la respuesta a la solicitud de información pública en el plazo correspondiente.
7. Llevar registro actualizado de las solicitudes de información, sus antecedentes, tramitación, resultados y costos.
8. Proponer procedimientos internos que garanticen una mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de información.
9. Disponer, dar seguimiento y depurar las informaciones que se publican en el Portal de Transparencia de la DGA.
10. Elaborar estadísticas y llevar balances de la gestión en materia de solicitud y suministro de información, así como de la evaluación y monitoreo de los procesos, procedimientos y trámites.
11. Poner a disposición de la ciudadanía, tanto en internet como en un lugar visible en las instalaciones de la DGA, un listado de los principales derechos y deberes que, en materia de acceso a la información, le asisten a los ciudadanos.
12. Elaborar, actualizar y poner a disposición de la ciudadanía un índice que contenga la información bajo su resguardo y administración.
13. Realizar la correspondiente observación en caso de solicitarse información parcialmente reservada como establece la ley. La observación se hará bajo la responsabilidad de la máxima autoridad de la Dirección General de Aduanas.
14. Realizar otras tareas necesarias que aseguren el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información pública, y garantizar una comunicación adecuada entre la institución y los ciudadanos.
15. Velar por el cumplimiento de la ética y transparencia de nuestros funcionarios, como miembros del Comité de Ética e Integridad Gubernamental, según establece la Resolución No. 1/2012, art. 3 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
16. Dar seguimiento al proceso de presentación de la Declaración Jurada de Bienes de los funcionarios a los fines de que sean cargadas al portal según las disposiciones legales.
17. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
18. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

19. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.2. Departamento Responsabilidad Social Institucional

- **Título de la Unidad:** Departamento Responsabilidad Social Institucional
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Director General
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Mejorar la calidad de vida y promover el bienestar colectivo, focalizar los esfuerzos en mejorar las condiciones laborales de los colaboradores, apoyar causas humanitarias, velar por el

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

cuidado del medio ambiente y evaluar casos de solicitudes de ayuda puntuales que, por su naturaleza, merezcan ser contemplados como viables.

b. Principales Funciones

1. Planificar, implementar y evaluar los principios y herramientas que coadyuven a la gestión de la responsabilidad social en la institución, en coordinación con la gestión de la calidad y medioambiental.
2. Participar en los foros de mayor representatividad de la responsabilidad social, como vía de intercambio de ideas e innovación.
3. Elaborar la memoria de sostenibilidad a los fines de presentar a la sociedad las acciones llevadas a cabo por la DGA en el ámbito de la responsabilidad social.
4. Coordinar la ejecución de los proyectos de responsabilidad social y afines que se llevan a cabo en la Institución.
5. Identificar, proponer y apoyar en la implementación de mejores prácticas de responsabilidad corporativa.
6. Evaluar periódicamente el grado de avance en la implementación de las políticas de responsabilidad social en el ámbito de la estructura organizativa de la institución y en los grupos de interés del entorno externo.
7. Implementar el registro de las políticas y las acciones de responsabilidad social que sean realizadas por la institución.
8. Mantener registros actualizados de los casos sociales y beneficios otorgados a éstos.
9. Proporcionar a personas o grupos, que se encuentren en estado de necesidad manifiesta o vulnerabilidad, la atención social integral necesaria para contribuir a la solución de problemáticas transitorias que les afecten.
10. Brindar atención en emergencias comunales o nacionales a personas o grupos particulares damnificados por causa de catástrofe, calamidades públicas y otras situaciones imprevistas que afecten a la comunidad.
11. Disponer la entrega de beneficios asociados a los programas de su competencia, a personas o familias que lo requieran, previa calificación conforme a procedimientos establecidos.
12. Mantener una base de datos actualizada de instituciones y organismos que actúan en el área social de su competencia, de manera de realizar una adecuada coordinación de redes en cada intervención.
13. Diseñar y ejecutar programas orientados a grupos específicos, tendientes a colaborar en la consecución de recursos económicos y otras atenciones de carácter social.
14. Mejorar la capacidad de las personas para generar ingresos de forma autónoma, el mejoramiento de sus condiciones de empleabilidad y participación en el ámbito laboral.
15. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

16. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
17. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.2.1. División de Donaciones

- **Título de la Unidad:** División de Donaciones
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Responsabilidad Social Institucional
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Recibir, depurar y gestionar las solicitudes de donaciones recibidas de entidades gubernamentales, fundaciones, iglesias y otras entidades sociales y benéficas.

b. Principales Funciones

1. Recibir, depurar y evaluar las solicitudes de donaciones.
2. Verificar que las solicitudes de donaciones cumplan con los requisitos establecidos para gestionar el proceso de donación.
3. Gestionar las mercancías disponibles en el inventario del almacén de los departamentos de subasta y propiedad intelectual, que por su naturaleza pueda ser destinada a donaciones.
4. Remitir a la Gerencia Jurídica las solicitudes de donaciones y los documentos soporte correspondientes para fines de revisión, verificación y elaboración de actas de donación.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

5. Planificar y coordinar el acto protocolar para la entrega efectiva de las donaciones.
6. Convocar a los representantes de las áreas correspondientes que deben participar en el acto protocolar.
7. Realizar la entrega a las entidades gubernamentales, fundaciones, iglesias y otras entidades sociales y benéficas, en coordinación con las áreas correspondientes.
8. Archivar y custodiar los oficios firmados y actas de donación suministrados por la Gerencia Jurídica.
9. Dar seguimiento a las entidades beneficiadas para el suministro de las evidencias del destino o entrega de las donaciones y personas o familias impactadas.
10. Participar en los procesos de elaboración de políticas y normativas del área, así como de estrategias de acción sobre la base de mejores prácticas.
11. Elaborar reportes mensuales de las donaciones realizadas, entregas y distribución a los beneficiados, adjuntando las evidencias de estas.
12. Gestionar la realización de encuestas de percepción y valoración a las diferentes fundaciones o instituciones que han sido beneficiadas con las donaciones por parte de la Dirección General de Aduanas.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.2.2. Sección Patrimonio Cultural y Bienes

- **Título de la Unidad:** Sección Patrimonio Cultural y Bienes
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Responsabilidad Social Institucional
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Conservar el patrimonio cultural de la DGA, realizando diferentes actividades y proyectos, presentando el arte a través de la Fundación del Patrimonio Cultural de la DGA.

b. Principales Funciones

1. Cuidar, proteger y dar mantenimiento a las obras de arte propiedad de la Dirección General de Aduanas.
2. Realizar la función de protección y difusión de las obras.
3. Coordinar y gestionar diferentes actividades y proyectos concernientes a la exposición del arte, tanto en el interior, como en el extranjero.
4. Gestionar cursos de arte a colaboradores de la DGA.
5. Editar y presentar reedición corregida y ampliada de los tomos de arte de la colección.
6. Realizar conferencias y reconocimientos a artistas que forman parte de la colección.
7. Hacer la edición de guía infantil para introducción a la pintura.
8. Certificar todas las obras de la colección.
9. Realizar la catalogación de la colección.
10. Coordinar las visitas guiadas a estudiantes y personalidades nacionales e internacionales.
11. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

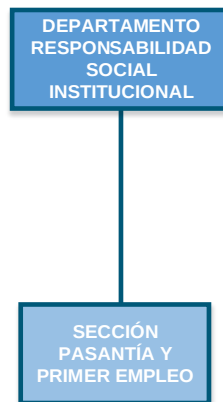
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

12. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

13. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.2.3. Sección Pasantía y Primer Empleo

- **Título de la Unidad:** Sección Pasantía y Primer Empleo
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Responsabilidad Social Institucional
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Planificar, coordinar y desarrollar el programa de pasantía de la DGA, enfocado en proporcionar a los pasantes una experiencia formativa enriquecedora que complemente su formación académica con un ambiente laboral real, permitiéndoles desarrollar sus competencias profesionales y prepararse para una transición exitosa al mundo profesional.

b. Principales Funciones

1. Gestionar la publicación de la nueva promoción de pasantía DGA en redes sociales.
2. Recibir las solicitudes de los postulantes, evaluar los perfiles y contactar a los que cumplan con los requisitos de la pasantía.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3. Coordinar la celebración de los actos de bienvenida para los pasantes que participarían los programas.
4. Gestionar, organizar y entregar a los pasantes los kits de uniforme, calendario de inducción carné institucional y de seguro de salud.
5. Planificar, gestionar y coordinar las capacitaciones para el desarrollo personal y profesional de los pasantes seleccionados.
6. Organizar las visitas guiadas de los pasantes hacia los puertos.
7. Planificar y asignar a los pasantes a las diferentes áreas para el desempeño de sus labores.
8. Solicitar y gestionar la elaboración de los cheques para el pago de las compensaciones correspondientes a los pasantes.
9. Elaborar las fichas de evaluación de desempeño de los pasantes y tabular los resultados.
10. Remitir los resultados de las evaluaciones de desempeño al Comité Evaluador.
11. Coordinar la celebración de los actos de cierre para los pasantes que concluyan su programa.
12. Remitir a las áreas correspondientes los oficios informativos sobre los pasantes contratados.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

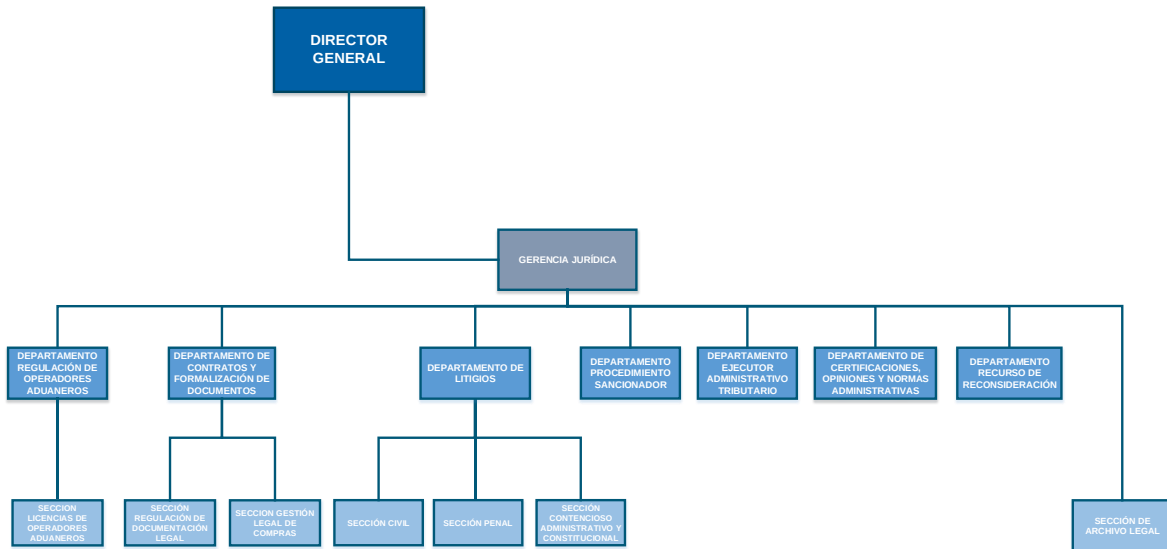
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.2.3. Gerencia Jurídica

- **Título de la Unidad:** Gerencia Jurídica
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:**
 - Gerencia Jurídica
 - Departamento Procedimiento Sancionador
 - Departamento de Registro de Operadores Aduaneros
 - Sección Licencias de Operadores Aduaneros
 - Departamento de Contratos y Formalización de Documentos
 - Sección Gestión Legal de Compras
 - Sección Regulación de Documentación Legal
 - Departamento de Litigios
 - Sección Civil
 - Sección Penal
 - Sección Administrativa Tributaria y Constitucional
 - Departamento Ejecutor Administrativo Tributario
 - Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas
 - Departamento Recurso de Reconsideración
 - Sección de Archivo Legal
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Director General
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL		Código: GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA		Versión: 04
			Resp.: Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Garantizar una efectiva y eficiente gestión legal en la Dirección General de Aduanas y en todas sus dependencias, así como en los tribunales de la República en los que tenga que litigar cualquier situación jurídica que le competa.

b. Principales Funciones

1. Realizar y revisar los estudios jurídicos, las resoluciones, los reglamentos, los convenios, los proyectos de ley y decretos y otros documentos legales relacionados con las actividades y operaciones de la institución.
2. Analizar casos de orden legal y emitir opinión sobre los mismos.
3. Elaborar los contratos para ser suscritos por la institución con personas jurídicas o morales y mantener registro y control de este.
4. Velar por la actualización del registro de los archivos de leyes, decretos, convenios, contratos de préstamos y documentos jurídicos de la institución.
5. Dar seguimiento a los contratos suscritos por el estado dominicano a través de la institución con organismos internacionales.
6. Velar por la correcta aplicación de las disposiciones legales en la tramitación de los asuntos de su competencia.
7. Supervisar la preparación de texto de las circulares, oficios, boletines y otros documentos de carácter legal que se proponga emitir la institución.
8. Formular sugerencias que puedan contribuir al mejoramiento de la base normativa de la institución.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

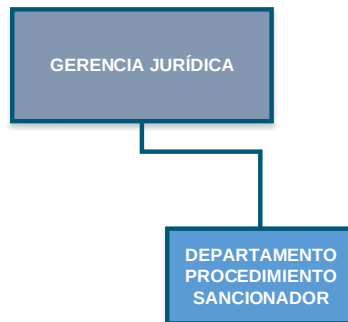
9. Representar o incoar acciones ante los tribunales y dar seguimiento a los asuntos legales que sean referidos por las diferentes unidades organizativas o de la institución al área jurídica, así como intervenir en reclamaciones y litigios que vincule la institución.
10. Analizar y darles seguimiento a las notificaciones que por acto de alguacil sean recibidas por la institución.
11. Llevar inventario de los casos en que los contribuyentes han realizado acuerdos de pago, producto de las intimaciones y puesta en mora de las fianzas.
12. Responder y analizar las reclamaciones o medios que dispone una persona física o jurídica en contra de los actos de administración expedidos por la administración tributaria, a través de los recursos contemplados en la ley núm. 107-13, sobre los derechos de las personas en sus relaciones con la administración y de procedimiento administrativo.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.3.1. Departamento Procedimiento Sancionador

- **Título de la Unidad:** Departamento Procedimiento Sancionador
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Jurídica
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Verificar la procedencia o no de la aplicación de todas las sanciones tipificadas en la Ley 168-21, relativo al procedimiento para establecer y sancionar las faltas aduaneras y faltas tributarias aduaneras, suspensión y cancelación de licencias, conforme a los informes de instrucción recibidos por el funcionario competente para la instrucción, tales como: Administraciones Aduaneras, Zonas Francas, Gerencia de Fiscalización, Gerencia de Inteligencia, Gerencia de Auditoría Interna, así como el funcionario o unidad administrativa que hubiese desarrollado la labor de comprobación de la existencia de indicios de una conducta causal de dicha sanción.

b. Principales Funciones

1. Elaborar la Resolución decisoria del procedimiento administrativo sancionador en los plazos definidos, conforme a la normativa legal vigente.
2. Verificar la procedencia de sanciones tipificadas en la Ley núm. 168-21, en base a informes recibidos por los órganos instructores competentes.
3. Elaborar el acto de notificación de la Resolución decisoria.
4. Gestionar el Ministerial para la Notificación de Resolución decisoria del Procedimiento Administrativo Sancionador.
5. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
6. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
7. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.2.3.2. Departamento de Regulación de Operadores Aduaneros

- **Título de la Unidad:** Departamento de Regulación de Operadores Aduaneros
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Jurídica
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Programas y ejecutar las de políticas, normas y procedimientos relativos a la recepción, depuración y registro de las solicitudes de emisión, suspensión o revocación de Certificados Digitales y Licencias de los Operadores Económicos, así como las relativas a la protección de datos personal y confidencialidad de la información y los procesos que conlleva esta labor.

b. Principales Funciones

1. Evaluar, emitir y renovar licencias aduanales para operadores como Agentes de Aduanas, Almacenes y Depósitos, Agentes Consolidadores, RECOMTAC, Empresas Operadoras Logísticas y Centros Logísticos, incluyendo el seguimiento de sus fianzas anuales.
2. Registrar y controlar a los operadores y usuarios del sistema aduanero, tales como dealers asociados, empresas importadoras y exportadoras, consignatarios no residentes, gestores aduanales y grupos empresariales.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

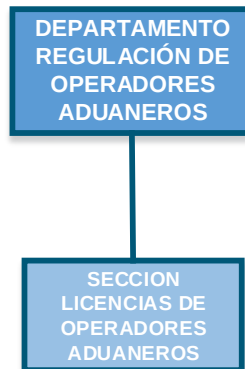
3. Gestionar registros especiales y emitir certificaciones, incluyendo Zonas Francas en SIGA, certificaciones OEA, registros de pasaportes y certificaciones para importadores, exportadores, agentes de aduanas y consolidadores de carga.
4. Registrar y validar licencias de consignatarios de buques, naves y aeronaves para operaciones de transporte internacional.
5. Coordinar y realizar inspecciones de locales comerciales, junto a la Comisión Interdepartamental, como parte del proceso previo a la aprobación de registros y licencias.
6. Verificar físicamente de domicilios registrados de las empresas, en coordinación con el Despacho del Subdirector de Fiscalización, para validar su existencia y localización real.
7. Colaborar en procesos de control y sanción institucional, apoyando a la Gerencia de Inteligencia en la suspensión y localización de empresas con incidencias.
8. Asegurar el cumplimiento normativo e institucional en todos los registros, licencias y permisos emitidos, contribuyendo a la transparencia, legalidad y eficiencia de las operaciones aduaneras.
9. Brindar atención y servicio al contribuyente, de forma presencial, telefónica y por medios electrónicos, garantizando una comunicación efectiva y oportuna.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.3.2.1. Sección Licencias de Operadores Aduaneros

- **Título de la Unidad:** Sección Licencias de Operadores Aduaneros
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Procedimiento Sancionador
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Velar por el cumplimiento, eficiencia y control en las emisiones de licencias y en el seguimiento de los deberes formales establecidos, conforme a lo dispuesto en la Ley de Aduanas y el Reglamento de los Operadores Aduaneros.

b. Principales Funciones

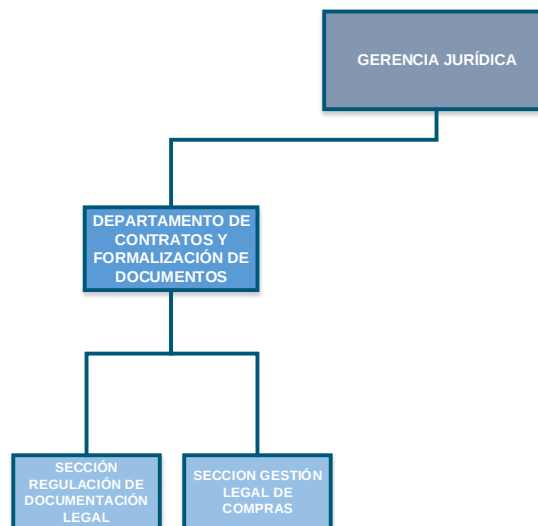
1. Validar y aprobar las solicitudes de licencias correspondientes a Agentes de Aduanas, Consolidador Internacional de Carga, Empresa Operadora Logística, Centros Logísticos, Depósito Fiscal, Consolidación de Carga y Reexportación y Registro de Control y Monitoreo de Traslado y Apertura de Contenedores (RECOMTAC).
2. Revisar y validar los expedientes contentivos de las solicitudes, a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos institucionales y legales.
3. Revisar y validar las solicitudes de inclusión de gestores en las licencias de Agentes de Aduanas.
4. Velar por el cumplimiento de las visitas de inspección a los locales comerciales de personas físicas o jurídicas que gestionan solicitudes de licencias.
5. Velar porque las empresas con licencias autorizadas mantengan actualizada su documentación corporativa, fianzas y demás requisitos exigidos por la normativa vigente.
6. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
7. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

8. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.3.3. Departamento de Contratos y Formalización de Documentos

- **Título de la Unidad:** Departamento de Contratos y Formalización de Documentos
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Jurídica
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Garantizar la calidad en la elaboración de los contratos y actos legales requeridos a este departamento de la Gerencia Jurídica. Gestionar el proceso de formalización de actos y documentos jurídicos de diversas naturalezas y contratos sean estos los derivados de los procesos de compras y contrataciones públicas como los de carácter administrativo o interinstitucional, asegurando que se cumplen con las normativas y leyes vigentes.

b. Principales Funciones

1. Procesar las solicitudes de elaboración de contratos de adquisición de bienes en virtud de la Ley 340-06 y su reglamento de aplicación.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

2. Procesar las solicitudes de elaboración de contratos de contratación de servicios en virtud de la Ley 340-06 y su reglamento de aplicación.
3. Procesar las solicitudes de elaboración de contratos para ejecución de obras en virtud de la Ley 340-06 y su reglamento de aplicación.
4. Procesar las solicitudes de elaboración de contratos de arrendamientos para persona jurídica y persona física en virtud de la Ley 340-06 y su reglamento de aplicación.
5. Procesar las solicitudes de elaboración de contrato de mantenimiento en virtud de la Ley 340-06 y su reglamento de aplicación.
6. Procesar las solicitudes para la contratación de asesoría con el procedimiento de la Ley 340-06 y su reglamento de aplicación.
7. Procesar las solicitudes para la contratación de publicidad con y sin el procedimiento de la Ley 340-06 y su reglamento de aplicación.
8. Procesar las solicitudes de elaboración de adendas en virtud de la Ley 340-06 y su reglamento de aplicación.
9. Asistencia a los notarios en la recepción y apertura de sobres en los procedimientos de compras y contrataciones regidos por la Ley de Compras 340-06 y su reglamento de aplicación.
10. Elaboración de informes de evaluación de las ofertas técnicas y económicas de las distintas etapas del procedimiento de la Ley 340-06 y su reglamento de aplicación.
11. Revisión y corrección de las actas de adjudicación, dictamen jurídico y pliegos de condiciones derivados de los procesos de compras, en virtud de la Ley de Compras 340-06 y su reglamento de aplicación.
12. Elaboración de las renovaciones automática de los contratos.
13. Procesar las solicitudes de elaboración de contratos amparados bajo la ley 41-08 sobre función pública y sus modificaciones.
14. Procesar las solicitudes de elaboración de acuerdos de subvención educativa requeridos por la Gerencia de Recursos Humanos, para los colaboradores de DGA.
15. Elaboración de opiniones legales de acuerdo con las solicitudes recibidas por las distintas áreas de la institución.
16. Revisión de la documentación corporativa de las personas jurídicas suscribirán cualquier tipo de documento legal con DGA.
17. Procesar las solicitudes de elaboración de acuerdos interinstitucionales, acuerdos de gestión, colaboración, memorándum de entendimiento.
18. Aplicar en el Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA), el perfil de entrega para el despacho de mercancías entregadas de manera provisional.
19. Procesar las solicitudes de elaboración de pagare notarial para la entrega provisional por acuerdo de pago, bajo la modalidad de crédito.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

20. Procesar las solicitudes de elaboración de pagare notarial para la entrega por internación temporal.
21. Procesar las solicitudes de elaboración de pagare notarial para la nacionalización de mercancías o cambio de régimen.
22. Procesar las solicitudes de elaboración de pagare notarial para la entrega provisional por duda razonable.
23. Procesar las solicitudes de elaboración de pagaré notarial y actos de convenciones por reliquidación de mercancías o renegociación de deuda.
24. Procesar las solicitudes de elaboración de Pagaré Notarial para entrega provisional de mercancías en virtud de la Ley 158-01 de Incentivo Turístico.
25. Procesar las solicitudes de elaboración de actos de donación o de datos requeridos por diversos departamentos, muy especialmente el Departamento de Donaciones.
26. Registro de Pagarés Notariales en la Conservaduría de Hipotecas y legalización de contratos en la Procuraduría.
27. Elaboración de las Compulsas Notariales.
28. Elaborar las solicitudes de pagos de honorarios a Notarios Públicos y traductores legales por prestación de servicios.
29. Representar al gerente legal en su condición de asesor jurídico del Comité de Compras, en los actos de apertura y reuniones ordinarias.
30. Representar al gerente legal en los comités instituciones instruidos por este.
31. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
32. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
33. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.3.3.1. Sección Gestión Legal de Compras

- **Título de la Unidad:** Sección Gestión Legal de Compras
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- o **De Dependencia:** Departamento de Contratos y Formalización de Documentos
- o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Supervisar y garantizar el cumplimiento normativo, emisión de los actos administrativos firmados por el Comité de Compras y Contrataciones, realización y coordinación de peritaje para las evaluaciones, redacción de los contratos y, la participación desde la perspectiva legal en los procedimientos de compras.

b. Principales Funciones

1. Examinar las especificaciones o fichas técnicas necesarias para la adquisición de bienes y servicios.
2. Analizar y evaluar las ofertas técnicas y económicas presentadas por los proveedores en los procesos de compras y contrataciones de la DGA, asegurándose de que cumplan con los requisitos establecidos por la Dirección General de Contrataciones Públicas.
3. Revisar los informes técnicos sobre las ofertas evaluadas realizadas por los peritos legales y validar que cumplan con criterios objetivos y transparentes conforme a la normativa vigente.
4. Asegurar que los peritos legales velen porque los documentos corporativos de los oferentes cuenten con lo requerido en los pliegos de condiciones y especificaciones técnicas de cada proceso.
5. Examinar que los contratos requeridos por el Departamento de Compras y Contrataciones necesarios para la adquisición de bienes y servicios de la institución cumplan con todas las cláusulas y condiciones establecidas.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

6. Asegurar que todas las compras y contrataciones de la institución se realicen conforme a las leyes y regulaciones aplicables, evitando irregularidades y sanciones.
7. Conocer las impugnaciones de los procesos de compras y contrataciones que son generados tanto en sede administrativa ante la DGA como entidad contratante, los recursos jerárquicos ante la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas y cualquier acción judicial ante el Tribunal Superior Administrativo.
8. Rendir informes u opiniones legales requeridas sobre las evaluaciones legales redactadas por los peritos legales, NOBACI, Normas Básicas de Control Internos, POA y BSC.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.3.3.2. Sección Regulación de Documentación Legal

- **Título de la Unidad:** Sección Regulación de Documentación Legal
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Contratos y Formalización de Documentos
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Recibir expedientes para formalización de documentos.

b. Principales Funciones

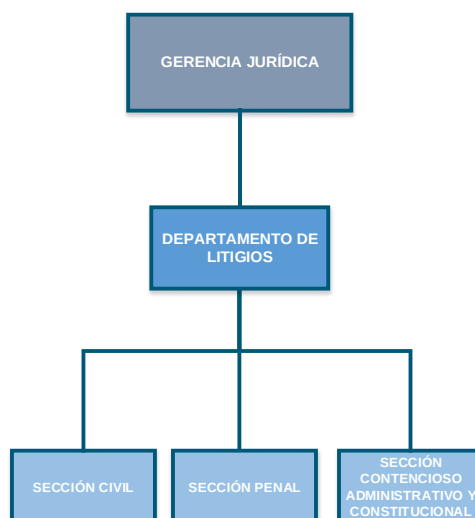
1. Asegurar la recepción de los documentos, el registro en la matriz de entrada y salida de documentos, la redacción, revisión, firmas, escaneado y archivo digital de los contratos, acuerdos interinstitucionales, pagarés notariales y actos legales formalizados.
2. Garantizar que todos los trámites y documentos cumplan con las normativas legales vigentes, evitando problemas legales y sanciones para la DGA.
3. Garantizar que la suscripción de pagarés notariales cumpla con los documentos de mercancía importada y documentación societaria vigente para fines de conservar la custodia de la deuda.
4. Corregir los documentos recibidos para su formalización en cumplimiento con los plazos establecidos.
5. Dar soporte a la Gerencia de Recursos Humanos con la redacción de contratos de subvención educativa, personal temporero, entre otros.
6. Dar soporte al departamento de donaciones con la redacción y revisión de los actos de donaciones, presenciar los actos de donaciones, gestionar el registro civil de los mismos y su correcto archivo físico y digital.
7. Redactar y revisar los acuerdos interinstitucionales en colaboración con las áreas requirentes.
8. Redactar los pagarés notariales, crear las facturas y generar los pines de pago para dar respuesta a los contribuyentes en estos servicios.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

9. Validar y gestionar los oficios para el pago de los servicios de los notarios.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.3.4. Departamento de Litigios

- **Título de la Unidad:** Departamento de Litigios
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Jurídica
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Representar a la institución en todas las demandas y procesos de índole judicial en que fuere parte, así como también representar a cualquier funcionario que sea demandado, siempre y cuando el objeto de la demanda sea consecuencia de una acción tomada dentro del ejercicio de sus funciones.

b. Principales Funciones

1. Asumir la representación de la Dirección General de Aduanas, y de sus funcionarios, en virtud de las demandas interpuestas en contra de la institución.
2. Iniciar los procesos por ante la jurisdicción penal producto de los ilícitos detectado en las diferentes Administraciones, como el caso de contrabando de mercancías, divisas, usurpación de funciones; entre otros.
3. Interponer demandas en ejecución de garantías.
4. Realizar los recursos, cuando corresponda, siendo los mismos de: apelación, casación, revisión, constitucional, revisión administrativa, oposición, le contredit, revisión de decisión jurisdiccionales.
5. Responder los recursos de diferente índole que son interpuesto a raíz de la demanda.
6. Realizar opiniones relativas a cumplimiento de sentencias.
7. Responder solicitudes de diferente índole sometidas por los contribuyentes.
8. Dar acceso a los expedientes a los contribuyentes.
9. Interpretación, análisis y emisión de opinión referente a la normativa aduanera.
10. Velar porque los casos de litigios sean instrumentados con la elevada calidad profesional.
11. Prestar la debida asistencia a los diversos Departamentos que componen la institución.
12. Brindar asistencia externa a la Unidad de Análisis Financiero, a la Contraloría de Lavado de Activos, la Cámara de Cuentas, Contraloría General de la República; entre otras.
13. Atender presencial o vía telefónica al contribuyente.
14. Realizar notificaciones de diferente naturaleza, entre la que citamos: constitución de abogado, acto de avenir, notificación de apertura de contenedor, intimaciones, puesta en mora; entre otras.
15. Realizar los escritos de defensa que se deriven de las demandas que son interpuestas en contra de la Dirección General de Aduanas, así como las estrategias y diligencias procesales, y propiciar prácticas jurídicas que tiendan a optimizar los resultados de los litigios en proceso.
16. Asistir a las audiencias producto de las demandas.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

17. Recolectar los elementos de prueba, tanto a nivel externo como interno, para presentar ante los Tribunales o ante el órgano decisor, en los casos de Procedimiento Administrativo Sancionador, y en las materias Penal, Civil, Contencioso Tributario; entre otras ramas del Derecho.
18. Asignar expedientes a los abogados y dirigir a los encargados de área que componen el Departamento de Litigios.
19. Realizar informes a requerimiento del superior inmediato.
20. Recepción y registro de las fianzas que son remitidas por diferentes departamentos, y se custodian en el archivo de la Gerencia Jurídica.
21. Ejecutar o cancelar las fianzas, según corresponda.
22. Llevar un efectivo registro y control de seguimiento de los casos de litigios en proceso mediante el sistema informático para desarrollar y mantener una base de dato.
23. Propiciar la capacitación de los abogados litigantes, a través de implementación de cursos especializados, talleres, diplomados, postgrados y maestrías en aras de que estos alcancen los más altos niveles de efectividad y eficiencia en el manejo de los casos puestos en sus manos.
24. Recibir notificaciones, solicitudes, expedientes; entre otros documentos.
25. Registrar de las divisas retenidas por contrabando, en el Portal APP.
26. Realizar el Balance Scorecard.
27. Realizar y revisar las iniciativas del Plan Operativo Anual.
28. Realizar y revisar los Acuerdos de Desempeño de los colaboradores del área.
29. Realizar la memoria anual del departamento.
30. Revisar los manuales de políticas y procedimientos relativos a los requerimientos legales para la ejecución de las actividades relacionadas con el área.
31. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
32. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
33. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
34. Realizar otras tareas afines y complementarias.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.2.3.4.1. Sección Civil

- **Título de la Unidad:** Sección Civil
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Litigios
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Planear, programar y dirigir las estrategias para el manejo jurídico de los casos de litigios asignados al área.

b. Principales Funciones

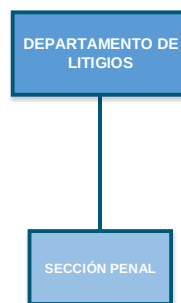
1. Clasificar y asignar los casos a los abogados litigantes bajo su supervisión y de acuerdo con la naturaleza de estos.
2. Llevar un registro de los casos asignados al área.
3. Remitir los resultados de los casos procesados y concluidos para que sean incluidos en la Base de Datos Referenciales.
4. Velar porque los abogados del área ejerzan una práctica jurídica acorde con los principios éticos.
5. Reportar directamente al encargado del Departamento de Litigios sobre el estatus de cada caso civil.
6. Formular y presentar al encargado del Departamento de Litigios, propuestas de soluciones a casos en litigio.
7. Coordinar con los abogados litigantes la ejecución de las estrategias para el manejo de los distintos procesos judiciales.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

8. Asistir a los tribunales para participar en los procesos judiciales cuando sea necesario.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.3.4.2. Sección Penal

- **Título de la Unidad:** Sección Penal
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Litigios
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Planear, programar y dirigir las estrategias para el manejo jurídico de los casos de litigios asignados al área.

b. Principales Funciones

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

1. Clasificar y asignar los casos a los abogados litigantes bajo su supervisión y de acuerdo con la naturaleza de estos.
2. Llevar un registro de los casos asignados al área.
3. Remitir los resultados de los casos procesados y concluidos para que sean incluidos en la Base de Datos Referenciales.
4. Velar porque los abogados del área ejerzan una práctica jurídica acorde con los principios éticos.
5. Reportar directamente al encargado del Departamento de Litigios sobre el estatus de cada caso penal.
6. Formular y presentar al encargado del Departamento de Litigios, propuestas de soluciones a casos en litigio.
7. Supervisar de manera directa a los abogados litigantes bajo su supervisión.
8. Coordinar con los abogados litigantes la ejecución de las estrategias para el manejo de los distintos procesos judiciales.
9. Asistir a los tribunales para participar en los procesos judiciales cuando sea necesario.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.3.4.3. Sección Contencioso Administrativo y Constitucional

- **Título de la Unidad:** Sección Contencioso Administrativo y Constitucional
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Litigios
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Planear, programar y dirigir las estrategias para el manejo jurídico de los casos de litigios asignados al área.

b. Principales Funciones

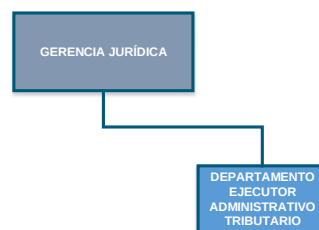
1. Clasificar y asignar los casos a los abogados litigantes bajo su supervisión y de acuerdo con la naturaleza de estos.
2. Llevar un registro de los casos asignados al área.
3. Remitir los resultados de los casos procesados y concluidos para que sean incluidos en la Base de Datos Referenciales.
4. Velar porque los abogados del área ejerzan una práctica jurídica acorde con los principios éticos.
5. Reportar directamente al encargado del Departamento de Litigios sobre el estatus de cada caso administrativo.
6. Formular y presentar al encargado del Departamento de Litigios, propuestas de soluciones a casos en litigio.
7. Coordinar con los abogados litigantes la ejecución de las estrategias para el manejo de los distintos procesos judiciales.
8. Asistir a los tribunales para participar en los procesos judiciales cuando sea necesario.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.3.5. Departamento Ejecutor Administrativo Tributario

- **Título de la Unidad:** Departamento Ejecutor Administrativo Tributario
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Jurídica
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Gestionar el cobro de las deudas tributarias y sus accesorios a través de los medios coactivos legales establecidos, sobre aquellos contribuyentes que se encuentre en situación morosa, ya sea en calidad de deudor principal o solidario, quien tendrá facultad de decretar todas las medidas conservatoria y ejecutoria de lugar.

b. Principales Funciones

1. Recibir los expedientes del ejecutor administrativo enviados por la Gerencia Financiera de la DGA.
2. Registrar en la base de datos los expedientes entrantes en la base de datos correspondiente.
3. Asignar los Expedientes entrantes a los colaboradores.
4. Identificar y revisar los expedientes, dentro de los expedientes asignados, el ejecutor identifica y revisa cada caso para determinar la acción adecuada. Esto se divide en tres fases:

Fase I:

Intimación de Pago: mediante acto de alguacil se íntima y pone en mora a los deudores a que paguen la deuda a la DGA en plazo de cinco días hábiles.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

Fase II:

Mandamiento de Pago: mediante acto de alguacil se le da formal mandamiento de pago a los deudores a los fines de que dentro de un plazo de un día franco pague la deuda so pena de realizar acciones legales, tales como embargo retentivo, conservatorio, ejecutivos, inmobiliario entre otras.

Fase III (Acciones que pueden ocurrir en esta fase):

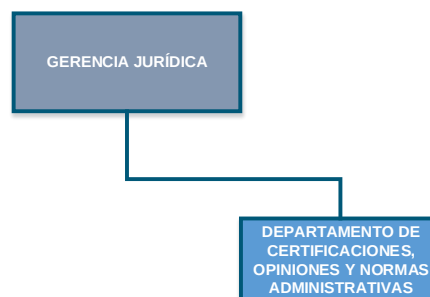
- *Embargo retentivo u oposición:* mediante acto de alguacil, procede a realizar acciones retentivas sobre fondos o bienes de los deudores ante las diferentes entidades financieras o no financieras del país, a los garantizar el cumplimiento de la deuda, conllevando la fijación de audiencia ante el tribunal correspondiente a los fines de validar el embargo mediante demanda en validez del embargo.
- *Oposiciones:* evalúa y responde a las objeciones presentadas por los deudores.
- *Embargo Conservatorio:* mediante acto de alguacil se procederá a practicar embargos conservatorios sobre los bienes muebles propiedad de los deudores (inmovilizar los bienes muebles) que se encuentre en su poder o de una o varias personas, para posteriormente validar el embargo ante el tribunal correspondiente.
- *Embargo Ejecutorio:* ejecuta el embargo de los bienes de los deudores a través de un ministerial que estará acompañado de la fuerza pública a los fines de ponerlo a la venta en pública subasta mediante el procedimiento legal establecido.
- *Nombramiento de Interventores:* designa a personas para supervisar y controlar el proceso de cobro.
- *Fijación de Sellos y Candados:* coloca sellos o candados en propiedades embargadas.
- *Inscripción o Anotación sobre Inmuebles:* realiza registros legales relacionados con bienes inmuebles.
- *Embargo Inmobiliario:* embarga propiedades inmobiliarias del deudor bajo los procedimientos legales establecido, el cual será elegido según las más conveniente para la DGA.
- *Solicitud de Auxilio de la Fuerza Pública:* pide asistencia de las autoridades para llevar a cabo el proceso de cobro ejecutivo.
- *Levantamiento de Embargo:* dejar sin efecto y valor jurídico ya sea parcial o total de cualquier acto de embargo.
- *Recepción de Escritos de Oposición y Respuesta:* atender las objeciones presentadas por los deudores y proporcionar respuestas.
- *Procedimientos Legales para la Venta en Pública Subasta:* organiza la subasta de bienes embargados.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- *Redacción de Acuerdos de Pagos: establece acuerdos de pago con los deudores.*
 - *Otras Medidas Conservatorias: toma acciones adicionales para asegurar el cumplimiento de la deuda.*
 - *Es importante destacar que la fase III puede involucrar una o más de estas acciones, dependiendo de las circunstancias específicas de cada caso.*
5. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
 6. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
 7. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.3.6. Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas

- **Título de la Unidad:** Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Jurídica
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Analizar la solicitud de comiso, depurar y validar la información para elaborar el Acta de Comiso o Acta de Abandono de Hecho; y sus debidas notificaciones de: vehículos salvamentos, inundaciones, incendios, pérdida total, reconstruido-salvamento, vehículos rebuilt (reconstruidos), vehículos de más de 5 años de fabricación, vehículos pesados con más de 15 años de fabricación, electrodomésticos usados, ropas usadas.

b. Principales Funciones

1. Elevar opiniones en los procesos requeridos por la Gerencia de Recursos Humanos, relativa a la Procedencia del Causal de Destitución del Servidor Público, así como la contestación a los Recursos de Reconsideración y Recursos Jerárquicos.
2. Redactar opiniones legales a requerimiento de las diferentes áreas de la institución y respuestas a los contribuyentes.
3. Dar respuesta al Recurso de Reconsideración de Acta de comiso.
4. Solicitar experticia a la Gerencia de Inteligencia Aduanera y a la Policía Científica, para la conformación del expediente de Comiso.
5. Solicitar la Certificación de pago de impuestos al área de Cobros.
6. Llevar cronológico de las Resoluciones Administrativas emitidas.
7. Elaborar Certificaciones a requerimiento del Ministerio Público, interinstitucionales, personas físicas o personas jurídicas.

Tipos de Certificaciones emitidas por el área:

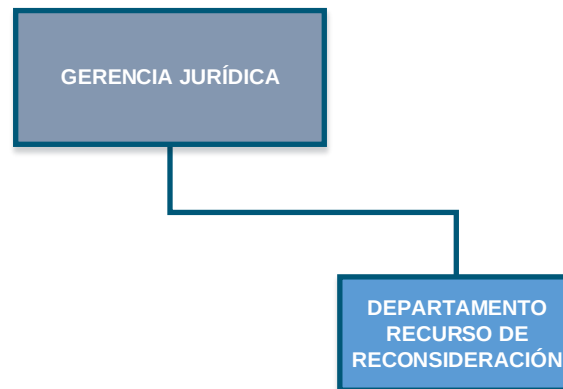
- Certificación registro de importación y exportación (posibles anexos: CD, documentos certificados).
 - Certificación registro de importación/exportaciones de armas y municiones.
 - Certificación de registro de Zona Franca.
 - Certificación registro entrada de Divisas.
 - Certificación de no sanciones administrativas.
 - Certificaciones registro o no de proceso de legal.
 - Certificación de mercancías subastadas.
8. Coordinar con las áreas a participar, las incineraciones no aptas para el consumo humano.
 9. Representar ante el Departamento de Subasta, validación de documentación y elaboración del Recibo de Descargo para la entrega de mercancía subastada, desguazo, en abandono, entre otras.
 10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.3.7. Departamento Recurso de Reconsideración

- **Título de la Unidad:** Departamento Recurso de Reconsideración
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Jurídica
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Analizar los expedientes con Recurso de Reconsideración interpuestos por los contribuyentes u operadores aduaneros.

b. Principales Funciones

1. Elaborar la Resolución que decide el recurso en los plazos definidos conforme a la normativa legal vigente, debidamente inicialado, firmado y fechado.
2. Gestionar el Ministerial para la Notificación de Resolución.
3. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al

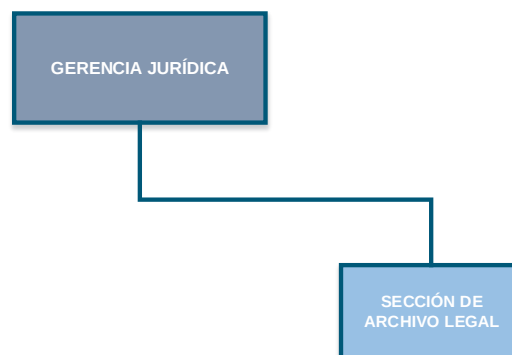
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

4. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
5. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.3.8. Sección de Archivo Legal

- **Título de la Unidad:** Sección de Archivo Legal
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Jurídica
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Garantizar la custodia, preservación y confidencialidad de los documentos jurídicos de la dirección, así como controlar la recepción de expedientes, identificar el número o asignar uno nuevo, escanear y realizar la digitalización en sistema hábil de la institución.

b. Principales Funciones

1. Almacenar y gestionar de manera segura los contratos, expedientes judiciales y otros documentos críticos, asegurando su integridad y disponibilidad cuando se requieran.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

2. Preservar la información y mantener el control del personal que tiene acceso a los expedientes.
3. Agilizar la búsqueda de documentos, permitiendo rápida respuesta a consultas legales, auditorías o litigios.
4. Atender los requerimientos de los colaboradores de las diferentes áreas.
5. Llevar el control de los expedientes que salen y se devuelven al archivo.
6. Depurar los expedientes que se envían y se solicitan a Bunker.
7. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
8. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
9. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

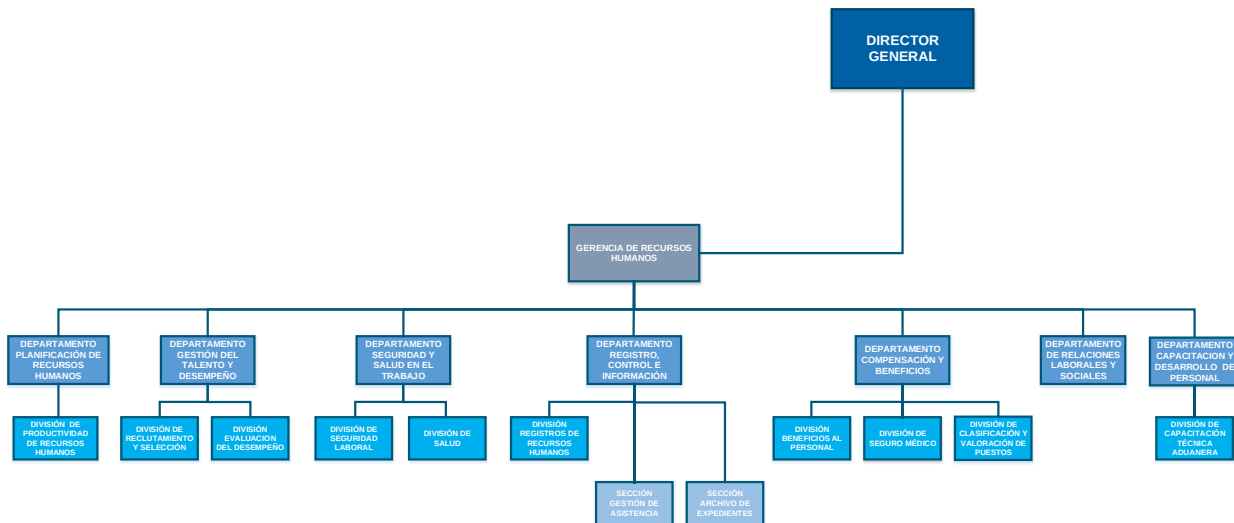
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.2.4. Gerencia de Recursos Humanos

- **Título de la Unidad:** Gerencia de Recursos Humanos
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:**
 - Gerencia de Recursos Humanos
 - Departamento Planificación de Recursos Humanos
 - División de Productividad de Recursos Humanos
 - Departamento Gestión del Talento y Desempeño
 - División de Reclutamiento y Selección
 - División de Evaluación del Desempeño
 - Departamento Seguridad y Salud en el Trabajo
 - División de Seguridad Laboral
 - División de Salud
 - Departamento Registro, Control e Información
 - División de Registros Informáticos RRHH
 - Sección de Asistencia Diaria
 - Sección de Archivo de Expedientes
 - Departamento Compensación y Beneficios
 - División Beneficios al Personal
 - División de Seguro Médico
 - División de Clasificación y Valoración de Puestos
 - Departamento de Relaciones Laborales y Sociales
 - Departamento Capacitación y Desarrollo de Personal
 - División Capacitación Técnica Aduanera
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Dirección General
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL		Código: GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA		Versión: 04
			Resp.: Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Diseñar e implementar acciones de mejoras que contribuyan a incrementar la productividad de los recursos humanos, a partir de su participación e identificación con los objetivos estratégicos de la Institución, y desarrollando condiciones adecuadas de trabajo que eleven su nivel de satisfacción y bienestar.

b. Principales Funciones

1. Realizar la planificación anual en base al plan estratégico institucional, asegurando cumplir con los lineamientos presupuestarios y metas institucionales.
2. Definir políticas que le permitan a la institución eficientizar los procesos de reclutamiento, contratación, orientación, capacitación, desarrollo, retención y desvinculación de empleados, en el marco de las mejores prácticas y las leyes establecidas.
3. Diseñar, implementar y controlar políticas adecuadas de medición del desempeño y compensaciones acorde a los lineamientos y las normas establecidas, que motiven al personal y mantenga la eficiencia en el ejercicio de sus funciones.
4. Desarrollar programas de capacitación y desarrollo que incrementen la productividad y los niveles de eficiencia del personal.
5. Diseñar y recomendar al director general la implementación de reglamentos manuales, normas y procedimientos que permitan una mejor administración de los recursos humanos de la DGA.
6. Asesorar a las demás áreas de la institución en la determinación de políticas y procedimientos que involucren la administración de los recursos humanos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Implementar estudios y evaluaciones dirigidas a determinar los niveles de bienestar de los empleados, incluyendo encuestas de clima organizacional, con el fin de recomendar acciones de mejora continua.
8. Procurar la adecuada gestión del personal de recursos humanos que presta servicios en las Administraciones de Aduanas, cumpliendo todos los procesos referentes al personal (registro y control de personal, relaciones laborales, capacitación, compensación y beneficios, gestión de la salud, así como la prevención de riesgos laborales del personal).
9. Asegurar el cumplimiento del Reglamento Interno de recursos humanos, las políticas establecidas y las normativas de Ética y Cumplimiento Regulatorio.
10. Definir el programa y su implementación para las condiciones de trabajo y niveles de riesgo laboral, recomendando medidas de prevención y protección de los empleados, en alineación con las normativas vigentes y mejores prácticas.
11. Gestionar programas de beneficios que contribuyan al bienestar de los empleados, así como diseñar planes para la prevención de riesgos laborales que promuevan la salud integral de los mismos.
12. Proporcionar insumos de comunicaciones internas a la Gerencia de Comunicaciones sobre temas relacionados al personal y la institución.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
16. Desarrollar todas aquellas funciones afines al área de su competencia.

3.2.4.1. Departamento Planificación de Recursos Humanos

- **Título de la Unidad:** Departamento de Planificación de Recursos Humanos
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Recursos Humanos
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Gestionar la ejecución de la Planificación de la Gerencia de Recursos Humanos de la Dirección General de Aduanas, con el objetivo de dar cumplimiento a las iniciativas e indicadores establecidos para la gerencia y sus subsistemas, con el propósito de contribuir con el logro de los objetivos estratégicos de la institución.

b. Principales Funciones

1. Administrar la estructura orgánica de la Dirección General de Aduanas y los manuales de funciones.
2. Evaluar y gestionar la creación de nuevas áreas que sean funcional o estratégicamente necesarias para ser incluidas dentro de la estructura orgánica de la Dirección General de Aduanas, así como, la eliminación o cambio de dependencia de áreas que así lo requieran.
3. Coordinar las acciones dentro de la Gerencia de Recursos Humanos que se hagan necesarias para dar cumplimiento a los requerimientos de organismos externos (SISMAP, NOBACI, DIGEIG, Ministerio de la Presidencia, entre otros).
4. Coordinar la realización de evaluaciones de carga laboral para gestionar una adecuada dotación de personal en las distintas áreas de la institución.
5. Coordinar la ejecución de los proyectos especiales de la Gerencia de Recursos Humanos.
6. Identificar las posiciones y roles necesarios dentro de la institución.
7. Planificar y coordinar las mudanzas de personal entre las diferentes áreas, garantizando la optimización del uso de los espacios y asegurar la continuidad operativa.
8. Gestionar planes de sucesión para asegurar la continuidad de la institución en caso de cambios en la dirección o salidas de empleados clave.
9. Participar en la revisión y actualización de las políticas y procedimientos de los distintos subsistemas de la Gerencia de Recursos Humanos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.4.1.1. División de Productividad de Recursos Humanos

- **Título de la Unidad:** División de Productividad de Recursos Humanos
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Planificación de Recursos Humanos
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Desarrollar e implementar iniciativas de mejora continua que contribuyan con incrementar la productividad de los recursos humanos de la institución y la eficacia operativa.

b. Principales Funciones

1. Realizar evaluaciones de carga laboral para gestionar una adecuada dotación de personal en las distintas áreas de la institución.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

2. Administrar los planes de incentivos por productividad que sean establecidos para el personal operativo y técnico de las administraciones de aduanas.
3. Ejecutar los proyectos especiales asignados por el Departamento de Planificación de Recursos Humanos.
4. Emitir informes ejecutivos de los resultados de las evaluaciones de carga laboral realizadas, incentivos pagados y proyectos ejecutados.
5. Diseñar e implementar campañas orientadas al uso eficiente del tiempo y los demás recursos de la institución.
6. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
7. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
8. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.4.2. Departamento Gestión del Talento y Desempeño

- **Título de la Unidad:** Departamento Gestión del Talento y Desempeño
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Recursos Humanos
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Gestionar la atracción, selección, desarrollo y retención del personal idóneo para el desarrollo efectivo de las diferentes funciones descritas en los cargos definidos por la DGA, asegurando un seguimiento y evaluación constante del desempeño individual, a fin de contribuir con el logro de los objetivos institucionales.

b. Principales Funciones

1. Garantizar la eficiencia en la gestión de la DGA, mediante la dotación de personal de comprobada capacidad para el buen desempeño de los cargos, dando cumplimiento a los principios de eficiencia, transparencia, mérito, no discriminación y equidad.
2. Organizar los concursos públicos de libre competencia, así como concursos internos para cubrir vacantes en la institución.
3. Seleccionar el personal que habrá de ingresar en la DGA de acuerdo con la normativa establecida.
4. Evaluar al personal en período de prueba para determinar su vinculación definitiva con la DGA.
5. Organizar y ejecutar el proceso de evaluación del desempeño, a fin de medir la contribución de los colaboradores con el logro de los objetivos de la DGA.
6. Proponer políticas formativas que contribuyan al desarrollo laboral y personal de los colaboradores de la DGA.
7. Elaborar, actualizar e implantar el Manual de Organización y Funciones, Manual de Descripción de Puestos y la Estructura Organizacional.
8. Determinar e implementar los ajustes o modificaciones necesarios a los manuales de Descripciones y Organización y Funciones, así como la estructura de organización de las diferentes áreas de la DGA.
9. Realizar los levantamientos y análisis de descripciones de puestos de las diferentes áreas de la institución, para la elaboración del Manual de Descripciones de Puestos.
10. Realizar los levantamientos de funciones de las diferentes áreas de la institución, para la elaboración del manual de funciones y su posterior divulgación.
11. Planificar y dirigir los estudios de clima y cultura organizacional.
12. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
13. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
14. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.2.4.2.1. División de Reclutamiento y Selección

- **Título de la Unidad:** División de Reclutamiento y Selección
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Gestión del Talento y Desempeño
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Desarrollar el proceso de reclutamiento y selección de personal idóneo, garantizando que los seleccionados cumplan con los perfiles de los puestos para los cuales fueron evaluados, y que dicho proceso cumpla con los principios de mérito, capacidad, igualdad y no discriminación.

b. Principales Funciones

1. Realizar el proceso de reclutamiento y selección de personal para la Institución, tanto interno como externo, con criterios de transparencia y equidad en la selección.
2. Ejecutar la planificación de las necesidades de recursos humanos a corto, mediano y largo plazo, en función de los planes y programas Institucionales de la DGA.
3. Coordinar las necesidades de contratación de personal con las diferentes áreas de la Dirección General de Aduanas.
4. Recibir, clasificar y tramitar las solicitudes de nuevo ingreso de personal.
5. Evaluar y controlar el cumplimiento de los requisitos mínimos para el ingreso del personal a la Institución.
6. Administrar la Política de Reclutamiento y Selección de la DGA.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Realizar entrevistas de preselección, administrar pruebas y evaluaciones según los estándares.
8. Organizar y mantener actualizado el Registro de Elegibles de la DGA, a partir de los resultados de las evaluaciones de los candidatos no contratados.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.4.2.2. División de Evaluación del Desempeño

- **Título de la Unidad:** División de Evaluación del Desempeño
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Gestión del Talento y Desempeño
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Promover la mejora continua mediante la gestión de la Evaluación del Desempeño, estableciendo factores de rendimiento alineados con los

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

objetivos estratégicos de la institución, a fin de valorar el grado de cumplimiento de las responsabilidades asignadas a cada colaborador.

b. Principales Funciones

1. Planificar y coordinar la evaluación del desempeño del personal a través de la metodología que establezca el Ministerio de Administración Pública
2. Recibir, revisar y dar seguimiento en la institución a los Acuerdos de Desempeño del personal.
3. Llevar un registro de los resultados de las evaluaciones del desempeño individuales y de las unidades organizacionales.
4. Elaborar el informe con los resultados de la evaluación del desempeño.
5. Desarrollar talleres y charlas sobre la metodología de Evaluación del Desempeño Laboral dirigidas a los Encargados (as), Supervisores de áreas y Servidores de la institución.
6. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
7. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
8. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.4.3. Departamento Seguridad y Salud en el Trabajo

- **Título de la Unidad:** Departamento Seguridad y Salud en el Trabajo
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Recursos Humanos
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Gestionar, planificar y coordinar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la institución, basado en la prevención de riesgos laborales de acuerdo con la aplicación de las leyes relacionadas, normativas y regulaciones nacionales e internacionales sobre los aspectos del tema, para garantizar la integridad física y mental de los colaboradores y de los activos de la institución.

b. Principales Funciones

1. Planificar y coordinar las actividades de los procesos relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional de la institución, mediante la aplicación de las normativas y regulaciones nacionales e internacionales, con la finalidad de asegurar que la institución cuente con procesos de seguridad y salud en el trabajo para garantizar la integridad física y mental de los colaboradores y los activos de la institución.
2. Coordinar las actividades y programas de auditorías e inspecciones de seguridad industrial, así como de análisis de riesgos a las actividades y los puestos, con el objetivo de garantizar el cumplimiento con las políticas y normativas establecidas.
3. Dar seguimiento a las actividades del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo e investigar los accidentes de trabajo de la institución, con el fin de asegurar el conocimiento de los casos y que se tomen las mejores decisiones que conlleven a la prevención.
4. Administrar los recursos financieros asignados al área mediante el presupuesto y ejecución presupuestaria, destinados a la adquisición de materiales, así como a la implementación de los programas de seguridad industrial y salud en el trabajo, con la finalidad de garantizar los recursos necesarios y el buen uso.
5. Desarrollar e implementar plan de capacitación para prevenir accidentes laborales e inducción al puesto en temas de seguridad y salud ocupacional basado en los riesgos de este.
6. Coordinar las actividades de implementación de las iniciativas que apoyan el Plan Estratégico de la empresa, mediante la ejecución del Plan Operativo Anual (POA);

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

cumplir con las metas individuales asignadas con el fin de asegurar que la institución cumpla con los objetivos estratégicos establecidos.

7. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
8. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
9. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.4.3.1. División de Seguridad Laboral

- **Título de la Unidad:** División de Seguridad Laboral
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Seguridad y Salud en el Trabajo
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Velar por que se cumplan las disposiciones establecidas en el Subsistema de Gestión de la Seguridad y Salud, con el objetivo de garantizar las condiciones de salud y ambiente de trabajo saludable, prevención de enfermedades y accidentes laborales de los empleados.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

b. Principales Funciones

1. Apoyar la creación y funcionamiento de los Subcomités Mixtos de Seguridad y Salud en el Trabajo en las dependencias de la institución.
2. Realizar las inspecciones planeadas para identificar las condiciones subestándares o inseguras.
3. Investigar los incidentes y accidentes de trabajo y proponer estrategias, políticas y planes en materia de prevención.
4. Mantener actualizadas las estadísticas de accidentabilidad por administración.
5. Planificar, gestionar los materiales y desarrollar los ensayos de simulacros
6. Realizar evaluación de riesgos a los puestos de trabajo.
7. Inducción en temas de Seguridad y Salud para nuevo ingreso.
8. Gestionar el desarrollo del plan de capacitación en temas de SSO.
9. Elaborar informes periódicos sobre los resultados de la ejecución de las tareas realizadas.
10. Gestionar el mantenimiento a los sistemas contra incendios (extintores).
11. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
12. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
13. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.4.3.2. División de Salud

- **Título de la Unidad:** División de Salud
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución.

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Contribuir al mejoramiento de la salud de los colaboradores de la DGA, mediante estrategias, políticas y planes en materia de gestión de la salud ocupacional, colaborando con la entrega de información sanitaria y enfatizando las acciones en la prevención o reducción de enfermedades y riesgos de accidentes en el entorno laboral.

b. Principales Funciones

1. Planificar y coordinar las actividades relacionadas a la implementación y seguimiento de los programas de Salud en el Trabajo, mediante análisis de riesgo de salud ocupacional, diseño y socialización de campañas educativas para prevenir enfermedades profesionales, con la finalidad de garantizar el bienestar de los colaboradores y reducir el ausentismo laboral.
2. Realizar consultas médicas de atención médica los empleados colaboradores de la DGA, con énfasis en la prevención o reducción de enfermedades.
3. Asistir a los colaboradores de la institución ante la presentación de síntomas de enfermedades y lesiones que requieran atención inmediata.
4. Proponer estrategias, políticas y planes en materia de gestión de la salud.
5. Planificar y definir las acciones y campañas de promoción de salud ocupacional, así como operativos médicos.
6. Dar seguimiento a las incapacidades presentadas por los empleados y el índice de accidentes en la institución, e identificar acciones correctivas.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Autorizar la licencia médica que valida que un empleado se encuentra incapacitado temporalmente para trabajar, y por el que se prescribe reposo total o parcial, en un lapso determinado.
8. Asesorar en materia de salud ocupacional a las distintas áreas de la Institución, estableciendo criterios para las medidas a tomar a partir de las auditorías médicas.
9. Evaluar y darle seguimiento a la salud del personal en proceso de pensión y/o jubilación.
10. Certificar los candidatos aptos, no apto, con condiciones laboral para orientar la Gerencia de Recursos Humanos a llevar a los puestos de trabajo de acuerdo con su capacidad física.
11. Recepción de documentación de preempleo, registrar dar seguimiento.
12. Establecer y mantener actualizados los acuerdos con Centros Médicos cercanos a la institución.
13. Elaborar informes periódicos sobre los resultados de la ejecución de las tareas realizadas.
14. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
15. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
16. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.4.4. Departamento Registro, Control e Información

- **Título de la Unidad:** Departamento Registro, Control e Información
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Recursos Humanos
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Mantener el sistema de información de recursos humanos en óptimo funcionamiento y en constante actualización, de forma que se puedan generar informes de manera confiable y oportuna para la toma de decisiones.

b. Principales Funciones

1. Mantener actualizadas las informaciones del personal de la institución con todas sus novedades, así como el registro de los nombramientos de los nuevos empleados en la base de datos.
2. Elaborar estadísticas de las acciones de personal generadas en la institución (traslados, nombramientos, suspensiones, aumentos de sueldo, etc.).
3. Elaborar y mantener un control de las emisiones de los carnés de identificación del personal y de acceso a las diferentes áreas de la DGA.
4. Proporcionar los datos para la elaboración de los documentos y certificaciones referentes a la historia laboral de los empleados.
5. Gestionar la elaboración las acciones de personal con las novedades de los empleados, desde nombramientos, traslados, cambio de designación, salidas, etc.
6. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
8. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.4.4.1. División de Registros de Recursos Humanos

- **Título de la Unidad:** División de Registros de Recursos Humanos
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Registro, Control e Información
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Coordinar, supervisar y controlar las labores de registro de información de los colaboradores de la DGA en los sistemas informáticos hábiles destinados para estos fines.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

b. Principales Funciones

1. Actualizar las informaciones del personal de la institución con todas sus novedades, así como el registro de los nombramientos de los nuevos empleados en la base de datos.
2. Gestionar la carnetización de todos los colaboradores de la Dirección General de Aduanas.
3. Entregar las tarjetas de acceso a los colaboradores autorizados.
4. Elaborar las acciones de personal con las novedades de los empleados, desde nombramientos, traslados, cambio de designación, salidas, etc.
5. Emitir reportes de los sistemas informáticos hábiles de gestión humana solicitados por el Departamento de Registro, Control e Información.
6. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
7. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
8. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.4.4.2. Sección Gestión de Asistencia

- **Título de la Unidad:** Sección Gestión de Asistencia
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Registro, Control e Información
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Mantener el control de la asistencia y puntualidad de los empleados tanto al inicio como al final de la jornada laboral, así como la justificación de inasistencia por permisos y licencias, con la finalidad de contar con información veraz y suficiente para la elaboración de los cálculos de remuneraciones (horas extras, vacaciones) o sanciones disciplinarias correspondientes.

b. Principales Funciones

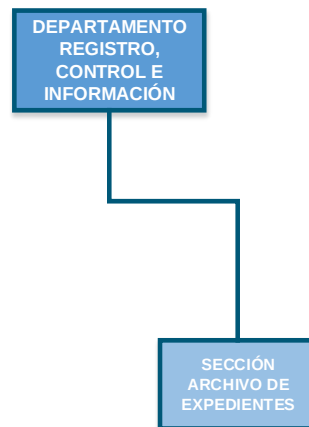
1. Llevar el control de vacaciones, licencias médicas por incapacidad o maternidad, permisos y asistencias.
2. Preparar y presentar los informes que le sean requeridos por las áreas competentes, respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia.
3. Emitir Reportes de Asistencia Diaria para el control de los cálculos de horas extras, cálculos de vacaciones y sanciones disciplinarias y para ser remitidos a las diferentes áreas de la Sede Central y Administraciones de la DGA.
4. Verificar y procurar el buen funcionamiento de los equipos de registros de asistencia tanto en la Sede Central como en las Administraciones y Oficinas de Zonas Francas.
5. Desarrollar todas aquellas funciones afines al área de su competencia.
6. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
7. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

8. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.4.4.3. Sección de Archivo de Expedientes

- **Título de la Unidad:** Sección Archivo de Expedientes
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Registro, Control e Información
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Organizar, conservar y llevar el control del movimiento de expediente físico de la personal activo e inactivo de la DGA.

b. Principales Funciones

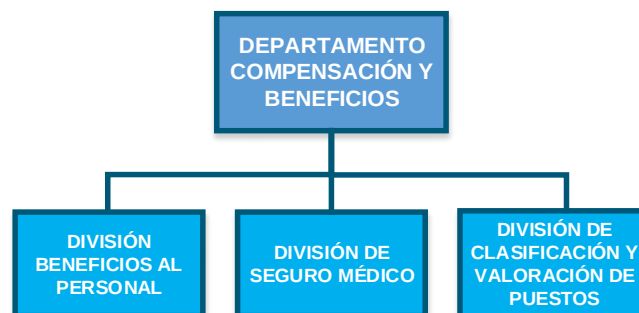
1. Administrar, registrar y controlar el uso de los expedientes físicos del personal de nuevo ingreso, así como del personal activo e inactivo de la DGA.
2. Llevar el registro o récord de cada empleado con las informaciones necesarias, en cuanto a su condición laboral y personal que permitan tener un historial de este.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3. Mantener actualizado en los sistemas, el historial y expediente físico del personal de la institución.
4. Elaborar y mantener actualizado el inventario de los expedientes de personal que se encuentran bajo su custodia.
5. Mantener la estructura física con las medidas de seguridad y condiciones medio ambientales que garanticen la integridad y conservación de los expedientes de los empleados.
6. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
7. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
8. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.4.5. Departamento Compensación y Beneficios

- **Título de la Unidad:** Departamento Compensación y Beneficios
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Recursos Humanos
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Desarrollar planes y políticas que procuren un efectivo sistema de compensación y beneficios en la institución, para la satisfacción y motivación de sus empleados, orientados a estimular el fiel cumplimiento de sus funciones.

b. Principales Funciones

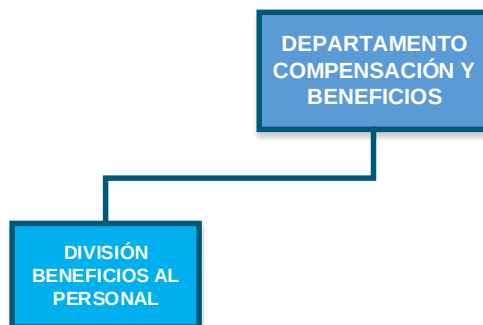
1. Velar por la aplicación de un régimen salarial acorde con la realidad del mercado y la normativa salarial establecida por la institución, manteniendo una armonía en los niveles de los cargos.
2. Elaborar y presentar propuestas de cambios o mejoras al sistema de remuneración de la institución.
3. Proponer programas de compensación y beneficios que permitan atraer candidatos idóneos, retener y estimular a todo el personal para mantener la eficiencia en el cumplimiento de sus funciones.
4. Velar por la correcta aplicación de las normas y procedimientos de trabajo referentes al sistema de compensación y beneficios.
5. Realizar estudios e investigaciones referentes a sistema de compensación y beneficios para mantener actualizado el sistema de la DGA.
6. Evaluar periódicamente las escalas salariales, juntamente con el Departamento Reclutamiento, Selección y Capacitación del Personal y recomendar los ajustes pertinentes.
7. Velar por el cumplimiento del pago de Asistencia Económica a los familiares de empleados fallecidos aplicando las políticas y procedimientos vigentes.
8. Elaborar la nómina de pago del Bono Por Nacimiento, que se otorga a los empleados.
9. Dotar de uniformes a los empleados para mantener la presentación e imagen institucional.
10. Proporcionar identidad de representación mediante las Asignaciones de Placas para oficiales de aduanas, como lo establece la Ley No. 34-89.
11. Coordinar el Campamento de Verano que se realiza cada año para los hijos de los empleados.
12. Coordinar los beneficios de los gimnasios afiliados a la DGA.
13. Remitir las solicitudes aprobadas para el uso del Club de Empleados de Aduanas.
14. Coordinar las actividades deportivas con la sección de Deporte tales como, Softball, Baloncesto, Vólibol y la Liga Infantil.
15. Proporcionar y coordinar el beneficio de las tarjetas de crédito visa flotilla para el combustible de los funcionarios y el personal autorizado.
16. Supervisar las actividades diarias de la distribución del almuerzo en el horario establecido.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

17. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
18. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
19. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.4.5.1. División Beneficios al Personal

- **Título de la Unidad:** División Beneficios al Personal
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Compensación y Beneficios
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dirigir, coordinar y supervisar la aplicación de las políticas y procedimientos de subsidios que otorga la institución a favor del personal, mediante la relación de trabajo establecida en la Ley No. 41- 08 y la Resolución Administrativa No. 09-2014.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

b. Principales Funciones

1. Garantizar el fiel cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos orientados a los subsidios a favor del personal DGA.
2. Coordinar y mantener actualizados los beneficios subsidiados por la DGA.
3. Elaborar análisis comparativos de los subsidios otorgados al personal de la o Institución.
4. Brindar orientación y aclaraciones a los empleados que reciben los subsidios.
5. Asegurar que la Institución cuente con un sistema automatizado relativo a la solicitud, aplicación y pago oportuno de los beneficios subsidiados.
6. Ejecutar y controlar todos los subsidios otorgados al personal aplicando las políticas y procedimientos correspondientes.
7. Emitir un informe anual del gasto incurrido en el pago total de los subsidios otorgados a los empleados de la DGA con fines de análisis cuantitativos.
8. Identificar beneficios para nuestros colaboradores acorde a la campaña aduanas, es más.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.4.5.2. División de Seguro Médico

- **Título de la Unidad:** División de Seguro Médico
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Compensación y Beneficios

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Promover, desarrollar y ejecutar los beneficios establecidos en la Ley 87-01 y sus Reglamentos, con el objetivo de proteger y beneficiar a los empleados de la DGA y sus dependientes en los aspectos de los servicios de salud, seguro de vejez, seguro de discapacidad, subsidios de maternidad, subsidio de lactancia materna, subsidio por enfermedad común, infancia y riesgos laborales a Nivel nacional a través de las distintas Administradoras de Riesgos de Salud, Administradora de Fondos de Pensión, Compañías de Seguros de Servicios nacionales e internacionales y afines.

b. Principales Funciones

1. Brindar orientación y asesoría general de las coberturas y beneficios que la ley 87-01 y sus reglamentos ofrecen tanto para el empleado como para sus dependientes.
2. Administrar el proceso de inclusión y exclusión de empleados y dependientes en las distintas ARS, para los servicios del plan básico de salud, plan de medicina Prepaga, seguro internacional, seguro de vida, así como también las solicitudes de traspasos, solicitudes de unificaciones de núcleo, cambios en datos generales, Inclusión neonato, cambios en tipos de planes alternos y modificaciones de estatus civil y fallecimientos.
3. Administrar el proceso de inclusión y cambios de las Administradoras de Fondo de Pensión, orientación, traspasos y otros cambios que sirva de facilitación para que el empleado elija la AFP de su preferencia.
4. Realizar reporte mensual de las novedades y movimientos del MPP y plan básico de salud (PBS) al área de Nominas para su aplicación de descuentos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

5. Administrar y ejecutar el subsidio de maternidad y lactancia materna establecido en el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) para el retorno de estos beneficios al empleado y la Institución.
6. Administrar y ejecutar el subsidio por enfermedad común (SDSS).
7. Administrar los procesos de impresión, gestión y entrega de carnés de nuevas emisiones y duplicados.
8. Gestionar y reclamar las solicitudes de reembolsos de los servicios no reconocidos por las diferentes prestadoras de salud entre las diferentes ARS. Notificación y entrega de cheques y /o informes de la devolución de este.
9. Gestionar autorización de procedimientos, cirugías de empleados y dependientes.
10. Gestionar y reclamar los servicios funerarios o últimos gastos a empleados y dependientes.
11. Gestionar, asesorar y reclamar el seguro de vida.
12. Gestionar y mantener un control de calidad en los servicios ofrecidos en los diferentes prestadores de salud a los empleados y dependientes a nivel nacional en internamientos y Centros Diagnósticos. Servicio de Administración de Cuentas y/o Ayuda al Personal por Autorización Gerencial.
13. Remitir las Facturas Mensual de los Contratos de Servicios MPP y Vida, así como Facturas de los Servicios Médicos, Internamientos Administrados.
14. Gestionar, notificar y orientar los Accidentes Laborales y/o Enfermedades Laborales de los Empleados. Reclamación de pensión por discapacidad y sobrevivencia a causa de un accidente o enfermedad laboral. o Participación de las Inducciones al Personal de Nuevo Ingreso.
15. Coordinar y Planificar los Programas Establecidos en la Ley 87-01 sobre Promoción y Prevención a la Salud, tales como: asistencia prenatal, prevención fiebre reumática, tratamiento integral niños y niñas, infecciones de transmisión sexual, planificación familiar, malaria, programa ampliado de inmunizaciones, salud escolar, tratamiento hipertensión arterial, prevención cáncer cérvico uterino, prevención y tratamiento tuberculosis, prevención y tratamiento de diabetes tipo I insulino dependiente, prevención y tratamiento de diabetes tipo II no insulino dependiente, charlas de orientación sobre salud y seguridad social.
16. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

17. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
18. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.4.5.3. División de Clasificación y Valoración de Puestos

- **Título de la Unidad:** División de Clasificación y Valoración de Puestos
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
 - o **Relaciones con:** Departamento Compensación y Beneficios
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Administrar y gestionar la permanente actualización de los manuales Descripciones de Puestos y de Organización y Funciones, con el objetivo de que las distintas áreas y puestos que conforman la estructura organizacional se mantengan adecuadamente descritos, clasificados y valorados conforme a las responsabilidades, deberes y competencias requeridas.

b. Principales Funciones

1. Realizar los levantamientos de funciones de las diferentes áreas de la institución, para la elaboración del Manual de Organización y Funciones y el Manual de Descripciones de Puestos.
2. Elaborar y mantener actualizados los manuales de Organización y Funciones y Manual de Descripción de Puestos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

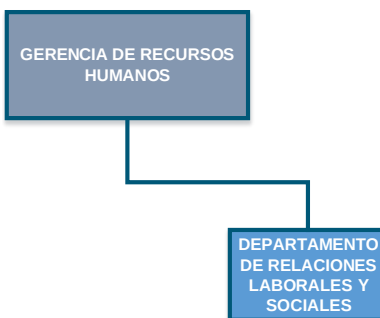
3. Planificar, dirigir e implementar las políticas, metodologías, herramientas y modelos que establezca el MAP en materia de gestión del cambio y gestión del conocimiento.
4. Gestionar y evaluar los expedientes de empleados con veinticinco o más años de servicio en el estado que califiquen para el otorgamiento de la Medalla al Mérito del Servidor Público, para remitir al MAP los reportes correspondientes.
5. Coordinar y gestionar con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) y el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) las acciones y entregables que se hagan necesarios para dar cumplimiento a los indicadores que miden los niveles de ética, transparencia, integridad y desarrollo de la Institución.
6. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
7. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
8. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.4.6. Departamento de Relaciones Laborales y Sociales

- **Título de la Unidad:** Departamento de Relaciones Laborales y Sociales
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Recursos Humanos
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama**



a. Objetivo General

Dirigir, coordinar y supervisar la aplicación de los principios y normas que regulan las relaciones y el clima laboral, asegurando acciones que garanticen un ambiente laboral integral, este departamento debe velar por la correcta la planificación y aplicación de las encuestas de clima organizacional, así como de los planes de acción.

b. Principales Funciones

1. Velar por la efectiva aplicación las disposiciones legales y administrativas que regulan las relaciones de trabajo en la institución.
2. Asesorar y orientar a funcionarios y empleados de la institución en lo relativo a los derechos, deberes y responsabilidades de los servidores públicos y de los que se encuentran amparados en el Régimen de Carrera.
3. Recibir y canalizar las convocatorias a la Comisión de Personal dirigidas por los empleados cuando se les haya lesionado un derecho jurídicamente protegido y dar seguimiento a las acciones que la misma genere.
4. Planificar y promover programas de orientación sobre las normativas que regula las relaciones laborales del sector público, en coordinación con los organismos competentes.
5. Colaborar con el área de Reclutamiento y Selección en la ejecución del proceso de cubrir las vacantes de los cargos de carrera mediante concurso público, garantizando el cumplimiento de las normas establecidas.
6. Velar por que se mantenga actualizada la base de datos de los empleados incorporados al Sistema de Carrera Administrativa, así como el historial de los candidatos a ser incorporados a la carrera.
7. Investigar y analizar los casos de denuncias presentadas por los empleados relativas a conflictos de empleado y superior, de empleado a empleado, acoso sexual entre otros, así como los que hayan incurrido en faltas al Régimen

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

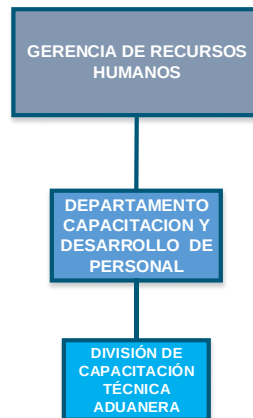
Disciplinario, recomendando las medidas o acciones disciplinarias correspondientes.

8. Analizar, investigar y aplicar las sanciones correspondientes a los casos de ilícitos cometidos por algún empleado, en coordinación con la Comisión investigativa conformada para tales fines.
9. Velar por el fiel cumplimiento del régimen ético y disciplinario del servidor público, contribuyendo a la formación y seguimiento del Comité de Ética en la institución.
10. Mantener registros estadísticos de las acciones disciplinarias y ausencias que se aplican al personal con el fin de conocer las principales problemáticas laborales que se desarrollan, con el fin de establecer si se generan por motivos de salud o problemas de riesgos o inseguridad de las áreas de trabajo.
11. Gestionar y evaluar los expedientes de empleados con veinticinco o más años de servicio en el estado que califiquen para el otorgamiento de la Medalla al Mérito del Servidor Público, para remitir al MAP los reportes correspondientes.
12. Implementar los planes de acción de los resultados obtenidos en la encuesta de clima organizacional a través de metodologías y herramientas establecidos por el MAP.
13. Planificar y dirigir los estudios de clima y cultura organizacional e implementar los planes de acción de los resultados obtenidos a través de metodologías y herramientas establecidos por el MAP.
14. Planificar, dirigir e implementar las políticas, metodologías, herramientas y modelos que establezca el MAP en materia de gestión del cambio y gestión del conocimiento.
15. Asegurar la prevención, atención y soluciones de conflictos laborales o proponer a la alta dirección las mejores prácticas de gestión en coherencia con lo establecido en la Ley No. 41-08 de Funciones Públicas.
16. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
17. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
18. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.2.4.7. Departamento Capacitación y Desarrollo de Personal

- **Título de la Unidad:** Departamento Capacitación y Desarrollo de Personal
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Recursos Humanos
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama**



a. Objetivo General

Coordinar y ejecutar las actividades de capacitación y adiestramiento de los recursos humanos de la Institución, sobre la base de un proceso de detección de necesidades que involucre la participación de los beneficiarios, mediante la ejecución de acciones tendentes a lograr el desarrollo profesional, el reforzamiento cultural y el crecimiento personal de los empleados de la DGA.

b. Principales Funciones

1. Realizar estudios de detección de necesidades de formación y capacitación de los empleados de la Institución, de acuerdo con las directrices emanadas de la DGA.
2. Diseñar y elaborar en coordinación con las demás áreas, los planes de estudio, programas de actividades y eventos de formación, capacitación y adiestramiento de los recursos humanos de la DGA.
3. Llevar el registro de los cursos y eventos de capacitación y adiestramiento ofrecidos al personal.
4. Coordinar y controlar la participación del personal en los eventos de capacitación realizados por la DGA, en coordinación con Instituciones del sector educativo.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

5. Asegurar en los eventos de capacitación, el oportuno suministro del material de apoyo y de los recursos audiovisuales necesarios para el correcto desarrollo de estos.
6. Supervisar la ejecución de las actividades formativas, la aplicación de los sistemas de evaluación de los participantes e instructores de dichas actividades.
7. Coordinar y evaluar la ejecución de los programas de capacitación, adiestramiento y desarrollo de los empleados de la Institución, sobre la base del plan de desarrollo curricular diseñado, en coordinación con las Área.
8. Difundir y promover programas de capacitación y desarrollo que refuercen los conocimientos, habilidades y actitudes del personal, y fortalezcan el desempeño de sus actividades, ya sea que se impartan directamente por la DGA u otras instituciones.
9. Proporcionar al Gerente de Recursos Humanos el programa de presupuesto anual, considerando la detección de necesidades realizada en las áreas sobre los requerimientos de capacitación y desarrollo del personal.
10. Investigar los recursos disponibles y necesarios para el adiestramiento del personal, tanto en el país como en el extranjero, y sugerir estrategias para acceder a los mismos.
11. Desarrollar relaciones con entidades educativas nacionales y extranjeras, con el fin de establecer alianzas estratégicas para el desarrollo de planes formativos dirigidos al personal de la DGA.
12. Participar en la selección de los candidatos beneficiarios de becas, cursos, programas de especialización, celebrados tanto en el país como en el extranjero.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.4.7.1. División Capacitación Técnica Aduanera

- **Título de la Unidad:** División Capacitación Técnica Aduanera
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- o **De Dependencia:** Departamento Capacitación y Desarrollo de Personal
- o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Coordinar y ejecutar las actividades de capacitación y entrenamiento del personal que ocupa posiciones técnicas especializadas en los procesos centrales de la gestión aduanera, asegurando también un seguimiento a posteriori para garantizar la retención de los conocimientos adquiridos y la correcta aplicación en sus funciones diarias.

b. Principales Funciones

1. Cumplir con la ejecución del Plan de capacitación establecido por el Departamento de Capacitación y Desarrollo de Personal.
2. Ejecutar las actividades formativas y aplicar los sistemas de evaluación de los participantes e instructores de dichas actividades.
3. Gestionar para los eventos de capacitación, el oportuno suministro del material de apoyo y de los recursos audiovisuales necesarios para el correcto desarrollo de estos.
4. Desarrollar y establecer el uso de herramientas de medición y evaluación del nivel de aprendizaje de los colaboradores capacitados o entrenados.
5. Rendir informes sobre las capacitaciones y entrenamientos impartidos, contenidos de los temas tratados, cantidad de participantes, presupuesto ejecutado, resultados de la evaluación de la capacitación, oportunidades de mejora y resultados del seguimiento a posteriori.
6. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

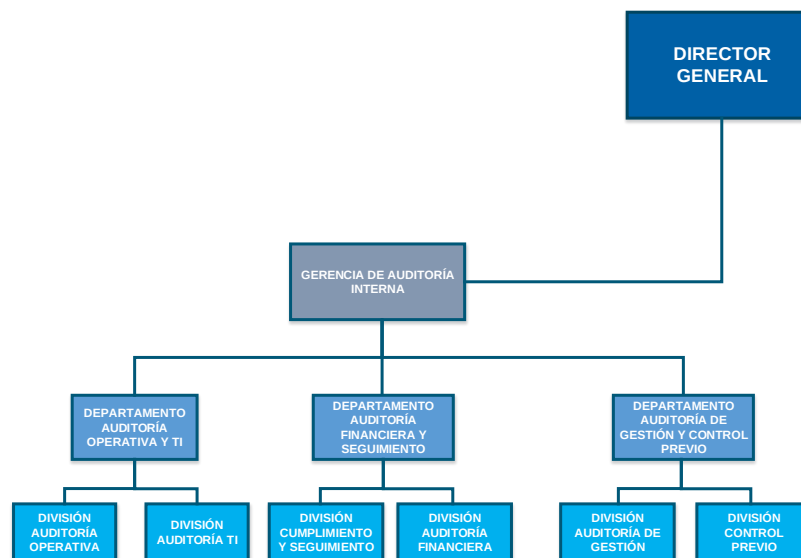
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
8. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.2.5. Gerencia de Auditoría Interna

- **Título de la Unidad:** Gerencia de Auditoría Interna
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:**
 - o Gerencia de Auditoría Interna
 - Departamento Auditoría Operativa y TI
 - División Auditoría Operativa
 - División Auditoría TI
 - Departamento Auditoría Financiera y Seguimiento
 - División Cumplimiento y Seguimiento
 - División Auditoría Financiera
 - Departamento Auditoría de Gestión y Control Previo
 - División Auditoría de Gestión
 - División Control Previo
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Dirección General
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Proporcionar seguridad razonable para el recaudo exacto de los ingresos y el debido manejo e inversión del presupuesto de la institución. Contribuir con el cumplimiento de los objetivos institucionales de: efectividad, eficiencia y economía operacional; protección de activo, confiabilidad de la información; responsabilidad, transparencia, legalidad y probidad de la gestión; cuidado y protección del medio ambiente.

b. Principales Funciones

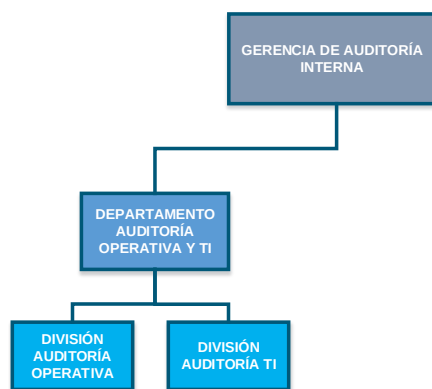
1. Dirigir y participar en la gestión de los siguientes aspectos:
 - a. Cumplimiento de la aplicación de los controles previos o autocontroles de las órdenes de pago y demás a que se refiere, conforme la normativa vigente.
 - b. Confiabilidad de la información financiera y administrativa de la institución.
 - c. Velar por la adquisición de bienes, servicios y obras que realice la institución sean conforme a las disposiciones legales vigentes.
2. Revisar los contratos de la entidad que impliquen una erogación de fondos, conforme los lineamientos de la Contraloría General de la República.
3. Dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones emanadas de las auditorías o revisiones que realizan la Contraloría General y la Cámara de Cuentas de la República.
4. Velar por la ejecución efectiva de las normas y procedimientos establecidos por la Institución o el Consejo Superior de la Administración Tributaria, realizando auditorías en las distintas áreas, para asegurar los niveles de eficiencia en la administración de los recursos y cumplimiento de tareas.
5. Establecer los controles para que la contabilidad de la institución esté de acuerdo con los principios y Normas de Contabilidad Gubernamental.
6. Velar por el presupuesto autorizado por el Consejo Superior de Administración Tributaria, sea ejecutado de conformidad con las normativas vigentes y de acuerdo con los programas establecidos.
7. Garantizar que los ingresos de la institución correspondan a lo recaudado y en consecuencia con lo previsto en la ley.
8. Supervisar las recaudaciones en general de la institución y su posterior depósito en las cuentas establecidas.
9. Asegurar que las auditorías internas sean efectivas y eficientes con independencia, objetividad y debido cuidado profesional.
10. Actuar como consultor y/o asesor, a requerimiento y por iniciativa propia, en todos los procesos de la institución, particularmente asegurando la estructura organizacional, las políticas y procedimientos, los principios contables, la gestión de riesgo, control interno, administración y sistemas de información, para que estén alineados, adecuados, eficientes y efectivamente a los objetivos institucionales, para que de una manera aceptable se mantengan los riesgos bajo control.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

11. Emitir los respectivos informes que contienen las observaciones, recomendaciones y planes de acciones conforme las evaluaciones, exámenes e investigaciones preliminares realizadas por los auditores, de conformidad con las normas primarias y secundarias dictadas por los órganos de control competentes.
12. Realizar otras tareas afines y complementarias asignadas por la Máxima Autoridad Ejecutiva.
13. Elaboración del plan anual de auditoría.
14. Velar por la salvaguarda de los activos de la institución y que se mantenga actualizado el registro de estos.
15. Velar por el cumplimiento de las normas, leyes y regulaciones, inherentes a las Aduanas.
16. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
17. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
18. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.5.1. Departamento Auditoría Operativa y TI

- **Título de la Unidad:** Departamento Auditoría Operativa y TI
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Auditoría Interna
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Velar porque se le dé seguimiento al correcto proceso de aforo y despacho de mercancías conforme a los procedimientos y leyes establecidos para tales fines. Asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para el uso íntegro, confidencial y confiable de la tecnología de la información.

b. Principales Funciones

1. Identificar las posibles áreas a evaluar conforme al nivel de riesgo operativo para la consideración de nuestra planificación.
2. Gestionar la ejecución del plan anual y actividades de las divisiones a su cargo para que se ejecuten de manera satisfactoria.
3. Participar en las mesas técnicas interdepartamentales aportando recomendaciones para optimizar y mejorar los procesos operativos y tecnológicos.
4. Planificar y ejecutar el cronograma de rotación del personal de auditoría operativa en las administraciones, asegurando la mitigación de riesgos potenciales y la continuidad del proceso de auditoría.
5. Supervisar la ejecución de auditorías tecnológicas y operativas, asegurando el cumplimiento de las normativas, leyes y regulaciones vigentes en materia aduanera y de seguridad informática.
6. Aportar a la gerencia las auditorías recomendadas dependiendo de los niveles de riesgo y atendiendo al levantamiento realizado por el encargado de esta división.
7. Establecer un plan de desarrollo del auditor, elevando siempre sus competencias para la mejora continua.
8. Evaluar la gestión del personal del área.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
12. Realizar otras funciones a fines y complementarias conforme a la naturaleza del departamento.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.2.5.1.1. División Auditoría Operativa

- **Título de la Unidad:** División Auditoría Operativa
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Auditoría Operativa y TI
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Monitorear el proceso de aforo y despacho de mercancía conforme los procedimientos y leyes establecidos para tales fines.

b. Principales Funciones

1. Ejecutar las auditorías relativas a los procesos operativos en materia aduanera, velando por el cumplimiento de los procesos, la ley 168-21 y el reglamento de las aduanas.
2. Monitorear el despacho aduanero en las distintas administraciones de la DGA.
3. Seguimiento a los traslados de contenedores a los diferentes depósitos que depende de las administraciones aduaneras, de acuerdo con el perfil de riesgo.
4. Participar en el proceso de inspección física, recepción y/o despacho de mercancías previamente seleccionadas.
5. Participar en el proceso de clareo de los diferentes couriers en las terminales aeroportuarias previamente seleccionados.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

6. Dar seguimiento a los expedientes con incidencias que afecten las recaudaciones de impuestos.
7. Evaluar el inventario de mercancías en estado de abandono y/o presentadas bajo el régimen de depósito fiscal a requerimiento y/o conforme al Plan de Auditoría establecido.
8. Elaborar informes de auditoría u otros informes especiales a requerimiento y presentarlos a la gerencia.
9. Brindar asistencia técnica, en materia de su competencia, cuando le sea requerido por otras dependencias de la DGA.
10. Revisión del cumplimiento de los procesos aduaneros que se deben realizar en las declaraciones a nivel de sistema informático SIGA (Re-verificación o aforo documental virtual).
11. Participar en el conteo de divisas comisadas, como miembro de la comisión de control de entrada y salida de valor económico.
12. Arquear las cajas generales, cajas chicas y sellos en las administraciones a nivel nacional y de zonas francas.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.5.1.2. División Auditoría TI

- **Título de la Unidad:** División Auditoría TI
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Auditoría Operativa y TI
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos para el uso íntegro, confidencial y confiable de la tecnología de la información.

b. Principales Funciones

1. Identificación de los posibles riesgos de seguridad cibernética y de infraestructura para la determinación de auditorías pertinentes a ser ejecutadas en el plan anual de auditoría de esta gerencia.
2. Evaluar los sistemas de información, procedimientos, equipos informáticos y redes de comunicación. Así como, la dependencia de estos y las medidas tomadas para garantizar su disponibilidad y continuidad.
3. Evaluar el funcionamiento de los sistemas que apoyan las actividades administrativas y de negocio del proceso aduanal.
4. Evaluar los controles de seguridad lógica y física que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos en los sistemas de información de la institución.
5. Comprobar que las informaciones que se procesan y generan son confiables y oportunas.
6. Evaluar los riesgos y controles establecidos para la búsqueda e identificación de debilidades, así como de las áreas de oportunidad.
7. Desarrollar programas de auditorías tecnológicas que respondan a las necesidades de las actividades propias de la Dirección General de Aduanas y sus usuarios internos.
8. Asegurar el grado de privacidad y seguridad del ambiente informático a través de monitorear los resultados de las pruebas de (ciberseguridad, de penetración y pruebas API).
9. Preparar estrategias de reporteria inteligente y servicios para el análisis efectivo de los hallazgos y que estas mejoren el resultado de nuestro seguimiento y para la asesoría de los auditados, los entes reguladores, y así como nuestros auditores.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.5.2. Departamento Auditoría Financiera y Seguimiento

- **Título de la Unidad:** Departamento Auditoría Financiera y Seguimiento
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Auditoría Interna
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Validar y revisar que se realicen las auditorías que sean enfocadas en los procesos financieros que permitan comprobar el grado de efectividad en la gestión, con el objetivo de determinar que se estén cumpliendo acorde al manual de políticas y procedimientos del área auditada.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

Velar porque se hagan las revisiones que permitan determinar el grado de efectividad en la gestión oportuna de los hallazgos y puntos evidenciados en las auditorías internas a las áreas auditadas, con el objetivo de que se dé fiel cumplimiento a los planes de acciones acordados, garantizando las mejoras continuas de las mismas.

b. Principales Funciones

1. Coordinar el proceso de identificación y evaluación de riesgos financieros para la adecuada planificación y ejecución de auditorías, asegurando la correcta aplicación de los principios y normas de contabilidad gubernamental.
2. Supervisar la administración de matrices de hallazgos e informes, asegurando la correcta documentación, seguimiento y cierre de observaciones, con base en los compromisos asumidos por las áreas auditadas.
3. Elaborar los informes consolidados sobre las incidencias reportadas según la periodicidad establecida.
4. Crear, analizar e interpretar las estadísticas de las incidencias y hallazgos levantados por los auditores.
5. Aportar a la gerencia las auditorías recomendadas dependiendo de los niveles evaluados de riesgos y atendiendo al levantamiento realizado por el encargado de la división Financiera.
6. Dar seguimiento a la ejecución del plan anual y actividades en su área de competencia.
7. Supervisar el desarrollo de funciones, actividades y procesos, que se ejecuten en el ámbito desconcentrado de la institución.
8. Evaluar la gestión del personal del área.
9. Establecer un plan de desarrollo del auditor, elevando siempre sus competencias para la mejora continua.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
13. Realizar otras tareas a fines y complementarias conforme a la naturaleza del departamento.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.2.5.2.1. División de Auditoría Cumplimiento y Seguimiento

- **Título de la Unidad:** División de Auditoría Cumplimiento y Seguimiento
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Auditoría Financiera y Seguimiento
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dar seguimiento de los hallazgos e incidencias reportadas en las diferentes auditorías, con el objetivo de validar los planes de acciones definidos por las áreas auditadas en función de las recomendaciones y acuerdos indicados en los informes emitidos por las diferentes divisiones que componen la Gerencia de Auditoría, dentro de los plazos establecidos por las áreas auditadas.

b. Principales Funciones

1. Elaborar el cronograma anual de emisión de informes de seguimiento.
2. Evaluar todos los informes de auditoría con el fin de obtener las evidencias de las acciones correctivas y mejoras presentadas por los auditados en sus respectivos planes de acciones.
3. Revisar las actas de discusión, a los fines de ver los planes de acciones indicados por los auditados y validar el cumplimiento de estos para cerrar dichos hallazgos.
4. Validar que los planes de acciones presentados por el auditado contengan las fechas de compromiso correspondiente a las medidas correctivas de cada punto observado.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

5. Actualizar la matriz de hallazgos de las auditorías realizadas.
6. Gestionar el seguimiento a los acuerdos con los auditados, a través del sistema Microsoft Planner, cumplir el cronograma de seguimiento realizando las tareas pertinentes (llamadas periódicas de seguimiento, correos electrónicos de seguimiento).
7. Definir y monitorear los indicadores que permitan evaluar los avances relativos al seguimiento de los planes de acciones.
8. Realizar visitas a las áreas y administraciones de aduanas, que requieran un acercamiento para lograr la implementación de las medidas correctivas previamente identificadas.
9. Emitir informes de resultados al seguimiento de las medidas correctivas y asegurar su escalamiento a las autoridades competentes.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.5.2.2. División de Auditoría Financiera

- **Título de la Unidad:** División de Auditoría Financiera
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Auditoría Financiera y Seguimiento
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Revisar la Ejecución del Presupuesto y el debido registro contable de las operaciones financieras. Así como, el cumplimiento de la normativa vigente del regulador como los controles internos establecidos por la administración.

b. Principales Funciones

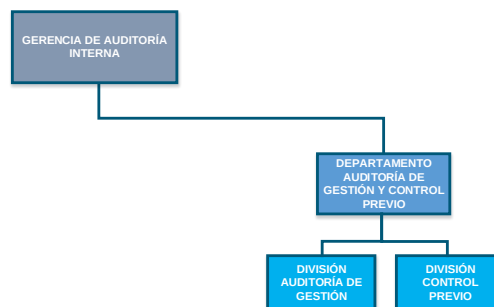
1. Identificar las posibles áreas a evaluar conforme al nivel de riesgo para la ejecución de las auditorías pertinentes.
2. Verificar la confiabilidad de la información financiera y administrativa de la institución.
3. Confirmar que las operaciones, registros, informes y estados financieros se han efectuado de acuerdo con las normas vigentes y según los requerimientos de las entidades de control, hacienda, contabilidad gubernamental y el consejo superior tributario.
4. Verificar los controles establecidos para que la contabilidad de la institución esté de acuerdo con los Principios y Normas de Contabilidad Gubernamental.
5. Velar porque el presupuesto autorizado por el Consejo Superior de Administración Tributaria sea ejecutado de conformidad con las normativas vigentes y de acuerdo con los programas establecidos.
6. Verificar los registros de las operaciones están homogenizadas con el Sistema de Gestión Financiera del Estado (SIGEF).
7. Garantizar que los ingresos de la institución correspondan a lo recaudado y en consecuencia con los registros operativos y según en conformidad con la ley tributaria.
8. Velar por la salvaguarda de los activos de la institución y que se mantenga actualizado el registro de estos.
9. Emitir informes que contengan las observaciones, recomendaciones y planes de acciones conforme las evaluaciones, exámenes, e investigaciones preliminares realizadas por los auditores, de conformidad con las normas.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

10. Dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría interna de la Contraloría General de la República y externa de la Cámara de Cuentas.
11. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
12. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
13. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.5.3. Departamento Auditoría de Gestión y Control Previo

- **Título de la Unidad:** Departamento Auditoría de Gestión y Control Previo
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Auditoría Interna
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dar seguimiento y velar por el cumplimiento y control de cada uno de los procesos realizados en la institución, en base a las normativas vigentes establecidas con el fin de lograr la consecución y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Asimismo, es responsable de verificar y mejorar los procesos de gestión de recursos, bienes, y pagos de la institución, apegados al acatamiento de las diferentes leyes aplicables y

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

bajo las normas de control interno regidos por la Contraloría General de la Republica y otros entes de regulación estatal.

b. Principales Funciones

1. Revisar y validar las solicitudes de revisión de pagos, asegurando su cumplimiento con la Ley 340, así como con las políticas y procedimientos de la institución.
2. Elaborar informes de la cantidad de pagos que se realizan en la institución.
3. Asegurar el cumplimiento y aplicación efectiva de los controles para que cumplan con las leyes, normas, reglamentos y resoluciones aplicables vigentes establecidos.
4. Aportar a la gerencia las auditorías recomendadas dependiendo de los niveles evaluados de riesgos y atendiendo al levantamiento realizado por los encargados de las divisiones.
5. Dar seguimiento a la ejecución del plan anual y actividades en su área de competencia.
6. Supervisar el desarrollo de funciones, actividades y procesos, que se ejecuten en el ámbito desconcentrado de la institución.
7. Evaluar la gestión del personal del área.
8. Establecer un plan de desarrollo del auditor, elevando siempre sus competencias para la mejora continua.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
12. Realizar otras tareas a fines y complementarias conforme a la naturaleza del departamento.

3.2.5.3.1. División Auditoría de Gestión

- **Título de la Unidad:** División Auditoría Gestión
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- o **De Dependencia:** Departamento Auditoría de Gestión y Control Previo
- o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Velar por el cumplimiento y control de cada uno de los procesos realizados en la institución, en base a las normativas vigentes establecidas con el fin de lograr la consecución y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

b. Principales Funciones

1. Identificar las áreas a auditar conforme al nivel de riesgo posible, para ser evaluadas y propuestas para la planificación del plan de auditoría anual.
2. Velar por la ejecución efectiva de las políticas y procedimientos establecidos por la institución para cada una de las áreas que la componen, asegurando los niveles de eficiencia de los recursos y cumplimiento de las tareas.
3. Dar apoyo a requerimientos de otras áreas en los procesos de la institución, asegurando la estructura organizacional, el cumplimiento de políticas, procedimientos y gestión de riesgos para que estén alineados a los objetivos institucionales.
4. Emitir informes que contengan las observaciones, recomendaciones y planes de acciones conforme a las evaluaciones, exámenes, e investigaciones preliminares realizadas por los auditores, de conformidad con las normas.
5. Dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones y planes de acciones indicados por las áreas auditadas.
6. Coordinar, consolidar y gestionar las informaciones requeridas para el POA y PACC de la gerencia de auditoría y ser el ente intermediario entre la Gerencia de Planificación y Desarrollo y nuestra área para el debido seguimiento.
7. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

8. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
9. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
10. Realizar tareas afines y complementarias asignadas por el gerente del área.

3.2.5.3.2. División de Auditoría Control Previo

- **Título de la Unidad:** División de Auditoría Control Previo
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Auditoría de Gestión y Control Previo
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Asegurar que las revisiones realizadas a los expedientes, en lo concerniente al orden de los gastos institucionales y transferencias de fondos, cumplan con las leyes, normas y resoluciones aplicables vigentes.

b. Principales Funciones

1. Revisar el expediente físico, para verificar que el mismo cumpla con las normas, leyes y procedimientos establecidos para los fines, validando cada uno según proceda.

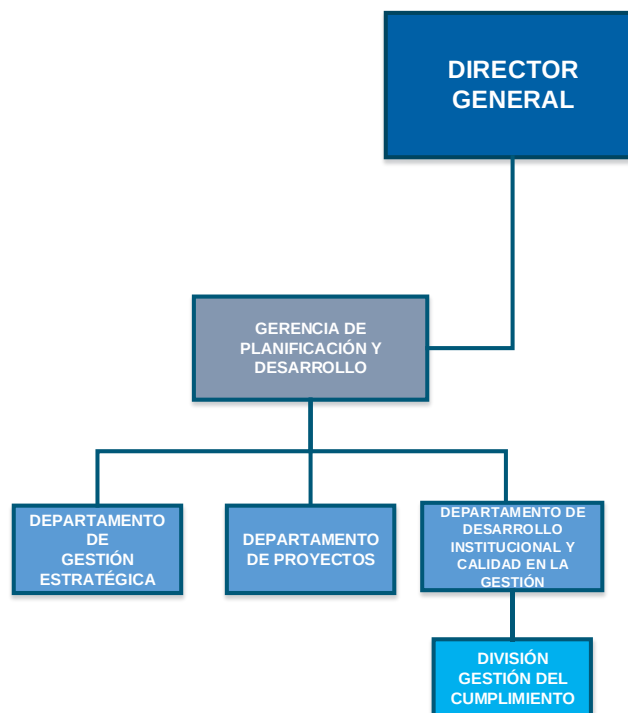
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

2. Devolver al área que remitió el expediente, en caso de que no esté sustentado, incompleto o con error, para ser completado o corregido.
3. Revisar los desembolsos mediante cheques o transferencias por diferentes conceptos (adquisición de bienes, contratación de servicios, viáticos, reembolsos) para validar que el mismo se corresponda con el expediente.
4. Recibir los expedientes físicos del Despacho del Subdirector Administrativo y Financiero y el Departamento de Compras y Contrataciones, para la revisión, de las solicitudes de pagos, órdenes de compras, transferencias.
5. Registrar el expediente en el sistema hábil utilizado por el departamento.
6. Emitir un informe mensual presentando los detalles de las incidencias o inconsistencias encontradas en la supervisión del proceso de auditoría de las solicitudes de pago y órdenes de compras por diferentes conceptos. Estos informes deben incluir un análisis de la recurrencia de errores y estadísticas para la mejora continua de los auditados.
7. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
8. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
9. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.2.6. Gerencia de Planificación y Desarrollo

- **Título de la Unidad:** Gerencia de Planificación y Desarrollo
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:**
 - o Gerencia de Planificación y Desarrollo
 - Departamento de Gestión Estratégica
 - Departamento de Proyectos
 - Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
 - División Gestión del Cumplimiento
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Director General
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Planificar, formular, implementar y evaluar estrategias y planes de acción para la toma de decisiones, facilitando a la organización el logro de sus objetivos mediante la construcción y utilización de metodologías y herramientas, que ayuden a definir y establecer prioridades y cómo alcanzarlas.

b. Principales Funciones

1. Coordinar la formulación de políticas, planes, programas y proyectos necesarios para el desarrollo institucional, en coordinación con las altas autoridades de la institución.
2. Preparar en base a las prioridades sancionadas por el Consejo de ministros, los planes estratégicos institucionales que servirán de base para la elaboración y actualización del Plan Nacional Plurianual del Sector Público.
3. Participar en la formulación del presupuesto anual de la institución, en coordinación con el área financiera.
4. Monitorear la ejecución de los programas y proyectos institucionales.
5. Formular propuestas de reestructuración organizacional y de reingeniería de procesos, incluyendo los respectivos componentes tecnológicos.
6. Efectuar los estudios administrativos dirigidos a detectar y/o proponer alternativas de solución a problemas estructurales, operacionales y funcionales de la institución.
7. Diseñar y rediseñar los formularios utilizados en las actividades y operaciones administrativas de la institución y evaluar las modificaciones sugeridas por las demás unidades administrativas.
8. Dar seguimiento a la aplicación de las normas, procedimientos y recomendaciones establecidas en los estudios administrativos de la institución.
9. Asegurar el establecimiento y desarrollo del Plan de Calidad a lo interno de la organización, así como supervisar todas las actividades relacionadas con la Gestión de Calidad y el sistema integrado de gestión.
10. Gestionar la aplicación e implementación de Modelos de Gestión de Calidad que contribuyan a hacer eficientes los servicios que ofrece la institución.
11. Identificar y formular planes, programas y proyectos a ser presentados al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo para el financiamiento de la cooperación internacional.
12. Dar seguimiento y evaluar los acuerdos, programas y proyectos de cooperación internacional de la institución y los de las instituciones adscritas, en el marco de las políticas definidas por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.
13. Velar por el cumplimiento de las normas, procesos y procedimientos de solicitud, recepción, gestión, seguimiento y evaluación de la Cooperación Internacional.
14. Participar en las reuniones de las Mesas de Coordinación de la Cooperación Internacional en representación de su sector.
15. Preparar los informes de monitoreo y evaluación de los planes, programas y proyectos de cooperación no reembolsables del sector y/o instancia que coordina. Formular estrategias

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

y acciones de movilización de recursos para asegurar la ejecución de los proyectos de acuerdo con los lineamientos establecidos.

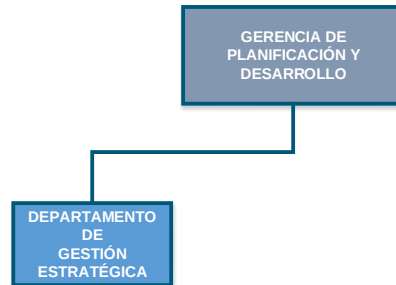
16. Articular con las diferentes dependencias internas de la institución, trabajos conjuntos con la Cooperación Nacional e Internacional hacia la consecución de recursos técnicos y financieros para el desarrollo de actividades que promuevan el fortalecimiento de la aduana en la República Dominicana.
17. Coordinar las gestiones de donación y financiamiento externo o interno relacionadas con los planes, programas y proyectos y participar en las correspondientes negociaciones.
18. Establecer relaciones y coordinar la cooperación con organismos internacionales, aduanas de otros países y organizaciones relacionadas.
19. Participar en redes y foros internacionales para intercambiar conocimientos y experiencias en el ámbito aduanero.
20. Promover la innovación y la implementación de nuevas tecnologías en los procesos aduaneros.
21. Levantar los posibles indicadores de gestión.
22. Realizar investigaciones y análisis de tendencias y mejores prácticas en el campo de la aduana.
23. Coordinar proyectos de cooperación internacional y buscar financiamiento externo para iniciativas estratégicas.
24. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
25. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
26. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
27. Realizar otras tareas afines y complementarias.

3.2.6.1. Departamento de Gestión Estratégica

- **Título de la Unidad:** Departamento de Gestión Estratégica
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Planificación y Desarrollo
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Desarrollar y coordinar la planificación estratégica de la Dirección General de Aduanas (DGA), asegurando la alineación de los objetivos y acciones con la visión y misión institucional.

b. Principales Funciones

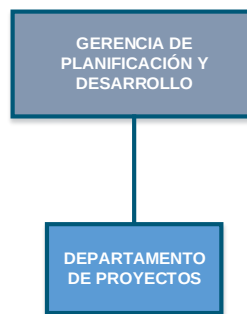
1. Establecer y revisar los objetivos estratégicos y metas a largo plazo de la aduana.
2. Desarrollar y ejecutar planes de acción para alcanzar los objetivos estratégicos.
3. Monitorear y evaluar el progreso hacia el logro de los objetivos estratégicos.
4. Realizar análisis y evaluaciones periódicas de la implementación del plan estratégico.
5. Coordinar la comunicación y alineación de las diferentes áreas de la aduana con la estrategia institucional.
6. Asegurar la correcta formulación y ejecución del plan operativo de la institución y la formulación de los indicadores de estos, garantizando que las iniciativas estén alineadas al Plan Estratégico Institucional vigente, a los proyectos estratégicos de la institución y a las directrices emitidas por el gobierno central u otros órganos rectores.
7. Coordinar trimestralmente la realización de informes de la ejecución de los Planes Operativos Anuales (POA).
8. Elaboración y seguimiento del Plan de Compras de la institución.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.6.2. Departamento de Proyectos

- **Título de la Unidad:** Departamento de Proyectos
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Planificación y Desarrollo
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Gestionar y supervisar todas las etapas y actividades relacionadas con la planificación, ejecución y control de los proyectos de la institución, para garantizar que los mismos se completen con éxito.

b. Principales Funciones

1. Identificar oportunidades de proyectos que mejoren la eficiencia, efectividad y calidad de las operaciones aduaneras.
2. Formular proyectos, incluyendo la definición de objetivos, alcance, presupuesto, recursos necesarios y cronograma.
3. Coordinar la asignación de recursos humanos, tecnológicos y financieros para la implementación de proyectos.
4. Monitorear y evaluar el desempeño de los proyectos, identificando y abordando posibles desviaciones o riesgos.
5. Gestionar el alcance de cada proyecto, asegurando que los entregables y resultados esperados estén claramente definidos y acordados con los interesados.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

6. Gestionar el cronograma de los proyectos, incluyendo la secuenciación de actividades, la estimación de la duración de las tareas, la programación de hitos/entregables clave y seguimiento del progreso del proyecto en relación con el cronograma establecido.
7. Gestionar el seguimiento y control de los costos de los proyectos.
8. Gestionar la calidad de los proyectos, asegurando que los entregables sean acorde a lo definido dentro del proyecto.
9. Gestionar los roles y responsabilidades de los recursos humanos de los proyectos.
10. Gestionar el establecimiento y mantenimiento de una comunicación efectiva con todas las partes interesadas de los proyectos.
11. Documentar lecciones aprendidas y buenas prácticas para mejorar la gestión de proyectos futuros.
12. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
13. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
14. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.6.3. Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

- **Título de la Unidad:** Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Planificación y Desarrollo
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Levantar, documentar y mantener actualizado los procesos de gestión de la institución. Dirigir y coordinar la implantación de Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad, para la mejora continua de los procesos de la institución y de los servicios que se ofrecen a los contribuyentes y la sociedad en general.

b. Principales Funciones

1. Levantar los procesos de gestión de todos los Departamentos que conforman la institución.
2. Documentar los procesos bajo el formato establecido asegurando que los mismos cumplan con las normas implementadas en la institución.
3. Desplegar la documentación del proceso a los interesados asegurando que el mensaje a desplegar cumpla con lo levantado y aprobado.
4. Administrar la documentación relacionada con los procesos de calidad, los marcos legales y jurídicos que lo sustentan.
5. Mantener actualizado los procesos levantados de los que son co-dueño.
6. Asesorar y acompañar a todas las áreas de la institución en la identificación de los riesgos de sus procesos, implementación, control y seguimiento de los procesos, a fin de que cumplan con los estándares de calidad establecidos.
7. Dar seguimiento a la mitigación de los riesgos operativos detectados.
8. Establecer acciones correctivas y preventivas a las no conformidades identificadas en los procesos y servicios de la institución.
9. Dar seguimiento al cierre de brechas a través de la coordinación de reuniones con los involucrados.

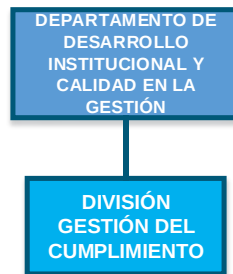
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

10. Eficientizar y mejorar de manera continua los servicios y su prestación, a través de los sistemas y modelos de gestión integral implementados para tales fines.
11. Impulsar la interacción entre los equipos que participan en los procesos de mejora continua y toma de decisiones.
12. Documentar las mejoras a los procesos documentados que fueron detectados bajo los procesos de control y mejora.
13. Dirigir y coordinar el proceso de autodiagnóstico institucional y realizar informe para el seguimiento y la implementación de las mejoras.
14. Liderar proyectos que armonicen y aseguren la calidad en la institución.
15. Asistir y aportar ideas de mejora a los procesos bajo su dominio.
16. Tomar las medidas de lugar para evitar que se produzcan desviaciones respecto a los objetivos globales de calidad.
17. Formular, para su aprobación por la Máxima Autoridad Ejecutiva, el plan anual de auditorías de calidad y asegurar su ejecución y desarrollo.
18. Coordinar la conformación del comité de calidad y NOBACI, así como, los equipos de apoyo, proporcionando el entrenamiento y las herramientas necesarias para el logro de los objetivos de calidad establecidos.
19. En coordinación con la Gerencia de Comunicaciones, debe comunicar de manera efectiva, las diferentes iniciativas que, en materia de calidad, procuren mejoras en los procesos y servicios.
20. En coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos, debe diseñar e implementar los planes de capacitación y formación de todo el Personal, en materia de calidad.
21. Definir juntamente con las áreas, los indicadores y las características apropiadas para los servicios ofrecidos por la DGA y la evaluación periódica de los mismos, de manera que se puedan tomar las decisiones correctas que permitan el mejoramiento continuo de los mismos y el aseguramiento de la calidad.
22. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
23. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
24. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.2.6.3.1. División Gestión del Cumplimiento

- **Título de la Unidad:** División Gestión del Cumplimiento
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Garantizar que todos los sistemas de gestión implementados en la institución y los procesos operen de manera legal, ética y conforme a los estándares establecidos por las leyes, reglamentos, contratos acreditaciones nacionales e internacionales a través de la implementación, desarrollo, ejecución, difusión, funcionamiento y vigilancia del sistema.

b. Principales Funciones

1. Coordinar, planificar y elaborar los informes de las auditorías integrales de los sistemas de gestión.
2. Coordinar los procesos de auditoría de las empresas certificadoras, para asegurar el debido proceso y ejecución de estas.
3. Realizar inspecciones, auditorías y controles para verificar el cumplimiento de los requisitos aduaneros.
4. Evaluar el impacto en la institución ante cambio de regulaciones, leyes, reglamentos, entre otros.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

5. Liderar las reuniones del comité de cumplimiento y antisoborno dando seguimiento al cumplimiento de las acciones pautadas en cada sesión.
6. Proporcionar la información necesaria y asegurar que se cumplan los requisitos de presentación de informes ante las instituciones gubernamentales y otras entidades reguladoras.
7. Analizar y comprender las leyes y regulaciones relevantes para la institución y proporcionar orientación a los diferentes departamentos y colaboradores sobre cómo cumplir con dichas normativas.
8. Colaborar en la creación y revisión de políticas internas y procedimientos que ayuden a la institución a cumplir con los requisitos regulatorios y legales.
9. Monitorear y auditar de manera continua las operaciones y actividades de la institución, así como, el cumplimiento de las políticas y procedimientos para asegurarse de que cumplan con todas las regulaciones, requisitos legales aplicables y normas implementadas en la institución.
10. Coordinar junto al Departamento de Capacitación sesiones y talleres para educar sobre las normativas y regulaciones aplicables, así como sobre la importancia del cumplimiento aduanero a colaboradores y partes interesadas externas.
11. Identificar y evaluar los riesgos que pudieran afectar a los procesos de la institución, mediante el desarrollo de políticas y procedimientos para mitigarlos a través del control y seguimiento de la matriz de riesgos.
12. Dar seguimiento a investigaciones internas para determinar las causas de violaciones a las regulaciones, identificar responsables y proponer medidas correctivas.
13. Coordinar con agencias de aplicación de la ley y otras instituciones para fortalecer la cooperación en el cumplimiento aduanero.
14. Sugerir y proponer controles que aseguren el cumplimiento de las normativas.
15. Aprobar procesos que cumplan con los requisitos de las normas implementadas en la institución.
16. Facilitar la colaboración y la comunicación entre los diferentes departamentos y áreas, promoviendo el intercambio de mejores prácticas y la implementación de soluciones compartidas.
17. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

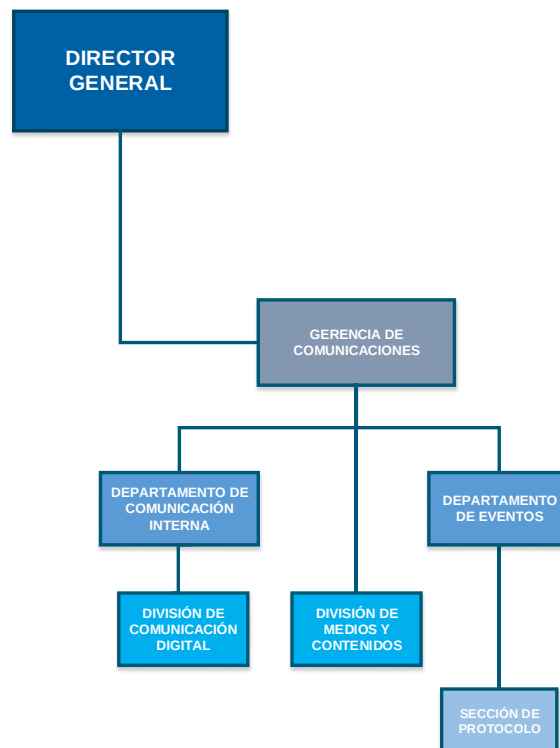
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

18. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
19. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.2.7. Gerencia de Comunicaciones

- **Título de la Unidad:** Gerencia de Comunicaciones
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:**
 - o Gerencia de Comunicaciones
 - Departamento de Comunicación Interna
 - División de Comunicación Digital
 - División de Medios y Contenidos
 - Departamento de Eventos
 - Sección de Protocolo
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Director General
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Trazar las políticas de comunicación interna y externa de la DGA, incluido el diseño y manejo de la imagen institucional y del director como cabeza de equipo, su relación con los actores públicos y privados, la pulcritud y correcta difusión de sus contenidos e informaciones por los distintos medios a su alcance, tanto las plataformas propias (redes sociales, portal de internet, revista, folletos, etc.) como los medios de comunicación.

b. Principales Funciones

1. Diseñar la estrategia de comunicación de la Institución.
2. Participar en la estrategia de Responsabilidad Social Institucional.
3. Ejecutar las estrategias de comunicación y relaciones públicas interna y externas, en coordinación con el director.
4. Desarrollar e implementar procedimientos que faciliten la comunicación y el contacto de los usuarios con la Institución.
5. Preparar informaciones y difundirlas a los medios de comunicación externos, relacionados con las acciones y actividades de la Institución.
6. Preparar el plan de comunicaciones internas, con la participación de la Gerencia de Recursos Humanos, y asegurar su difusión a los empleados.
7. Participar con la Dirección General de Aduanas en las relaciones con el sector público, privado y entorno internacional.
8. Desarrollar actividades de relaciones públicas, tanto interna como externamente, organizando eventos, atendiendo visitas oficiales, periodistas y otros grupos de interés de la Institución.
9. Crear, desarrollar y revisar todo el material de difusión que se presente al público interno y externo por los diferentes medios.
10. Desarrollar actividades de relaciones públicas internas y externas, ofreciendo atención a visitas oficiales, periodistas y otros grupos de interés para la institución.
11. Coordinar y organizar los eventos nacionales e internacionales y su protocolo.
12. Mantener organizado y llevar el control del archivo de información pública de la Institución.
13. Proyectar y difundir favorablemente la imagen institucional de la Dirección General de Aduanas en los diferentes sectores de la sociedad, a través de diversos medios de comunicación, para lograr la consolidación de la confianza e imagen de los usuarios internos y externos.
14. Coordinar y ejecutar las relaciones públicas internas y externas de la Institución.
15. Participar juntamente con la Dirección General de Aduanas en las relaciones con los medios de comunicación.
16. Participar en todas las actividades relacionadas con el sector público, privado y entorno internacional.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

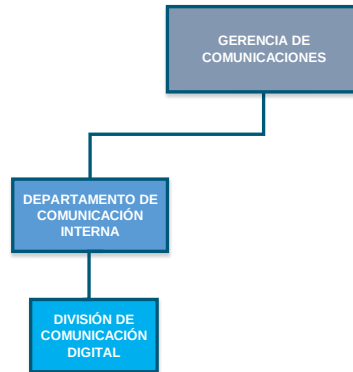
17. Coordinar y servir de enlace en los eventos nacionales e internacionales que desarrolle o intervenga la Máxima Autoridad.
18. Fomentar las buenas relaciones entre el Personal y los públicos internos y externos de la Dirección General de Aduanas.
19. Administrar, elaborar y enviar los boletines de la DGA.
20. Desarrollar actividades de relaciones públicas internas y externas, ofreciendo atención a visitantes, oficiales, periodistas y otros grupos de interés para la institución.
21. Coordinar y organizar los eventos nacionales e internacionales.
22. Coordinar el protocolo de las visitas del director general.
23. Realizar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y asignada por la superioridad.
24. Responsable de establecer los lineamientos y normas generales para la ejecución de las actividades que garanticen un flujo efectivo de las comunicaciones internas, de manera que se generen los aportes al fortalecimiento institucional.
25. Crear el calendario de publicación y plan de acción solicitado por los distintos departamentos.
26. Emitir las comunicaciones internas programadas en el calendario de publicación.
27. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
28. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
29. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
30. Elaborar artes, campañas y contenidos a publicar a lo interno de la DGA.

3.2.7.1. Departamento de Comunicación Interna

- **Título de la Unidad:** Departamento de Comunicación Interna
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Comunicaciones
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Realizar y enviar acciones informativas coherentes y eficaces dirigidas a los ciudadanos y agentes exteriores, con el objetivo de promover las cualidades y novedades más sobresalientes de la institución, luego de que la Gerencia de comunicaciones apruebe el contenido.

b. Principales Funciones

1. Establecer los lineamientos y normas generales para la ejecución de actividades que garanticen un flujo efectivo de las comunicaciones internas, contribuyendo al fortalecimiento institucional.
2. Supervisar la correcta implementación de estrategias de comunicación interna en todas las áreas dependientes.
3. Asegurar la gestión eficiente de los canales internos de comunicación para garantizar la difusión de información relevante.
4. Verificar la correcta elaboración y distribución de boletines, circulares y otros materiales informativos internos.
5. Crear el calendario de publicación y el plan de acción solicitado por los distintos departamentos.
6. Emitir las comunicaciones internas programadas en el calendario de publicación.
7. Elaborar artes, campañas y contenidos a publicar a lo interno de la DGA.
8. Supervisar la gestión de relaciones con medios de comunicación y la emisión de comunicados oficiales.
9. Aprobar la redacción y distribución de notas, materiales audiovisuales, gráficos y escritos a los diferentes medios de comunicación.
10. Monitorear el contenido publicado en redes sociales y otros medios digitales institucionales.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

11. Asegurar la adecuada representación de la institución en foros, conferencias y eventos del sector.
12. Garantizar el cumplimiento de los lineamientos de identidad visual y comunicación institucional en todas las áreas bajo su supervisión.
13. Supervisar la implementación de estrategias de manejo de crisis comunicacional para proteger la reputación institucional.
14. Coordinar y validar la capacitación de voceros institucionales, asegurando mensajes alineados y efectivos.
15. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
16. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
17. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.7.1.1. División de Comunicación Digital

- **Título de la Unidad:** División de Comunicación Digital
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Comunicación Interna
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Manejar y desarrollar las cuentas de redes sociales de la institución, con el fin de mejorar su presencia, aumentar el alcance de estas, a través de una comunicación innovadora y consistente, con mensajes y contenidos concretos y de fácil entendimiento, logrando cumplir con los lineamientos del plan estratégico de la DGA.

b. Principales Funciones

1. Desarrollar y ejecutar una estrategia clara y definida, posicionando la marca digital de la DGA en los diversos públicos que accedan las redes sociales.
2. Definir líneas de comunicación digital para cada uno de los productos y servicios de la DGA con el fin de que tengan personalidad propia y que sus contenidos puedan ser de entendimiento.
3. Calendarizar y coordinar el soporte digital en cada uno de los eventos, actividades e incidencias de la institución y del director de Aduanas, con coberturas que impacten el sector aduanero completo, las instituciones, empresas paraguayanas y el público en general, creando tendencias y siendo una referencia en ambiente público y privado del país.
4. Elaborar plan de comunicación de redes sociales y comunicación interna, de acuerdo con los lineamientos del Plan de Comunicación y Plan Estratégico de la institución.
5. Desarrollar la estrategia de contenido, estilo de comunicación de cada campaña de comunicación digital, con la finalidad de tener mayor presencia y repercusión en las redes.
6. Administrar la página Web, con informaciones nacionales e internacionales en procura de que los funcionarios de la institución se mantengan al tanto de las políticas y decisiones relacionadas con el cumplimiento de la misión, visión y su proceso de modernización.
7. Producir contenidos innovadores, mediante artes, audiovisuales y otros recursos con el objetivo de crear empatía con el buyer (persona meta).
8. Analizar las métricas y resultados de los contenidos compartidos. Afianzar buenas prácticas. Detectar amenazas y oportunidades y medir la eficacia de las distintas acciones llevadas a cabo.
9. Diseñar plan de contingencia y manejo de crisis, enfocados en dar respuesta en los momentos que sea necesario, para proteger la imagen y la reputación de la institución.
10. Cumplir con niveles de excelencia cada requerimiento de los clientes internos de la institución, ya sea para repercusión en las redes sociales, como apoyo de audiovisuales en los diferentes eventos.
11. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

12. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
13. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.7.2. Departamento de Eventos

- **Título de la Unidad:** Departamento de Eventos
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Comunicación Interna
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Recibir las solicitudes, planificar, organizar, ejecutar y evaluar el montaje de los eventos institucionales tanto internos como externos.

b. Principales Funciones

1. Elaborar el calendario de eventos para el eficiente control y supervisión del tiempo establecido en el programa.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

2. Trabajar en equipo con los departamentos involucrados en el evento, así como, el Departamento de Compras y Contrataciones, Sección Protocolo, A&B, Gerencia de Comunicaciones y el área de Seguridad Interna / Externa, en caso de ser necesaria.
3. Conocer el presupuesto establecido por el departamento solicitante para la ejecución del evento.
4. Trabajar en coordinación con el equipo de suplidores en los casos que se requiera.
5. Buscar, gestionar y coordinar al personal de apoyo que será el responsable de colocar el mobiliario y elementos para el montaje.
6. Supervisar previamente las condiciones de los salones o espacios a utilizar para los eventos tanto internos, como externos.
7. Supervisar que los salones de reuniones y eventos de la institución se mantengan en óptimas condiciones para su uso, manteniendo contacto con el Departamento de Ingeniería para notificar las mejoras en los casos que aplique.
8. Gestionar y coordinar el personal responsable de la ubicación del mobiliario, elementos de montaje, limpieza previa del espacio para eventos internos y supervisión de las áreas para eventos externos.
9. Coordinar y gestionar que se realice la selección correspondiente de Alimentos y Bebidas (Ay B) en todos los eventos pequeños y grandes de la Institución, en los que aplique este servicio.
10. Administrar y coordinar los camareros internos y externos, indicando las asignaciones o tareas diarias de la institución, dando seguimiento a su servicio en sus áreas.
11. Asignar a los camareros que serán responsables de Alimentos y Bebidas (AyB) en los eventos de la Institución.
12. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
13. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
14. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.2.7.2.1. Sección de Protocolo

- **Título de la Unidad:** Sección de Protocolo
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Eventos
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Establecer los principios protocolares y los procedimientos necesarios para la adecuada planificación, organización e implementación de todos los eventos que se realicen tanto dentro como fuera de la institución.

b. Principales Funciones

1. Acompañar a los visitantes externos de la Sede hasta el Despacho del director general de Aduanas.
2. Reservar los parqueos para los visitantes a las actividades internas y para visitantes del Despacho del director general de Aduanas.
3. Coordinar y supervisar todos los eventos institucionales, llevando a cabo las normativas protocolares según la naturaleza del evento.
4. Elaborar y actualizar las listas de invitados, tanto de los eventos internos, como de los externos.
5. Convocar y confirmar la asistencia de los eventos de la institución.
6. Acompañar a las máximas autoridades de la institución en los eventos internos y externos.
7. Verificar junto al personal de apoyo que los requerimientos de equipos y su instalación estén colocados en el lugar de la actividad antes del inicio de esta.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

8. Preparar y distribuir entre los participantes el material de apoyo, gestionar las firmas protocolarias, en los eventos que aplique.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.2.7.3. División de Medios y Contenidos

- **Título de la Unidad:** División de Medios y Contenidos
- **Naturaleza de la Unidad:** Asesora
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Comunicaciones
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Enviar las notas de prensa a los medios, cubrir las actividades internas y externas de la institución.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

b. Principales Funciones

1. Mantener contacto permanente con la Gerencia de Comunicaciones para la coordinación de las informaciones a difundir.
2. Proveer informaciones a los medios de comunicación en relación con las políticas de la institución y su relación con la estructura gubernamental y la sociedad.
3. Cubrir periodística y audiovisualmente todas las actividades relacionadas con la institución.
4. Canalizar en coordinación con la Gerencia de Comunicaciones, las entrevistas, conferencias y ruedas de prensa a requerimiento de las autoridades de la institución.
5. Mantener actualizada las informaciones de la memoria institucional.
6. Elaborar y remitir anualmente a la Máxima Autoridad Ejecutiva el informe acerca de las actividades realizadas.
7. Entrenar y capacitar continuamente el personal de la División de Medios y Contenidos.
8. Elaboración del boletín semanal "Que pasó en DGA" y boletín mensual.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3. UNIDADES DE APOYO

3.3.1. Despacho del Subdirector Administrativo y Financiero

- **Título de la Unidad:** Despacho del Subdirector Administrativo y Financiero
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:**
 - o Despacho del Subdirector Administrativo y Financiero
 - Gerencia Financiera
 - o Departamento de Tesorería
 - División Control Bancario
 - División de Recaudo
 - Sección de Caja
 - División de Pagos
 - Sección de Custodia de Valores
 - o Departamento de Cobros
 - Sección de Gestión de Cobranza
 - Sección de Certificaciones Financieras
 - Sección de Revisión y Liquidación de Mercancías
 - o Departamento de Contabilidad
 - División de Contabilidad Operativa
 - División de Activos Fijos
 - División de Cuentas Por Pagar
 - o Departamento de Nóminas
 - o Departamento de Ejecución Presupuestaria
 - o Departamento de Crédito y Compensaciones
 - Gerencia Administrativa
 - o Departamento Ingeniería y Mantenimiento
 - División de Ingeniería y Arquitectura
 - División de Electromecánica
 - o Departamento de Mantenimiento
 - Sección de Conserjería
 - o Departamento Compras y Contrataciones
 - o Departamento de Transportación
 - o Departamento de Almacén y Suministro
 - o Departamento de Subasta

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

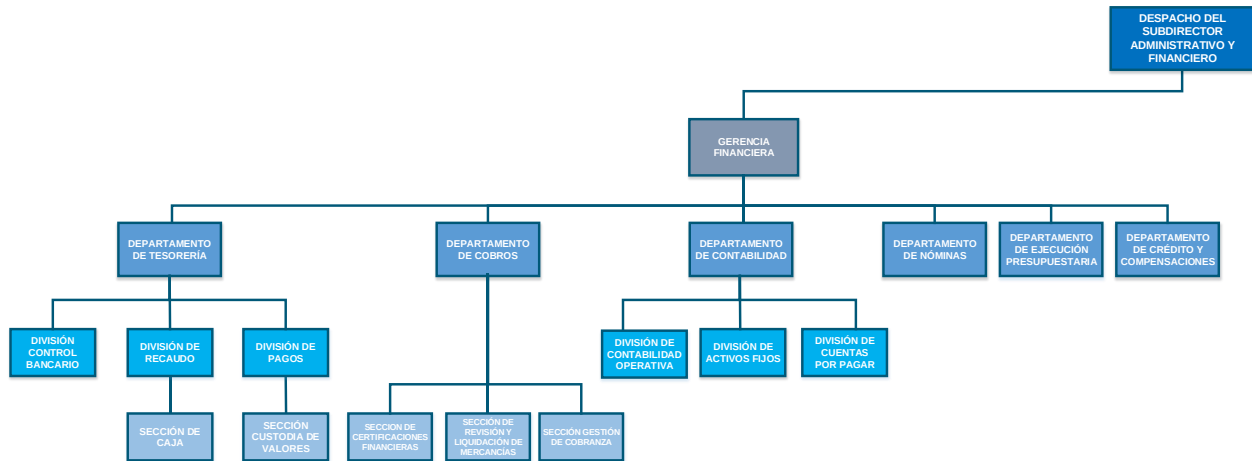
8. Asegurar la planeación, manejo, aplicación y control de los recursos económicos aprobados para gastos corrientes y para inversiones.
9. Proponer, para la adopción por parte del Contralor General, las políticas, planes y programas que en materia de recursos físicos y financieros se deben desarrollar para el buen funcionamiento de la Contraloría General de la República.
10. Dirigir los procesos contractuales en que intervenga la DGA y velar por su adecuada organización, eficiencia y observancia de las normas legales sobre la materia.
11. Dirigir la ejecución y controlar el manejo de los recursos financieros y físicos, que por delegación sean confiados a la administración de las gerencias y departamentos.
12. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
13. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
14. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.1.1. Gerencia Financiera

- **Título de la Unidad:** Gerencia Financiera
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector Administrativo y Financiero
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL		Código: GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA		Versión: 04
			Resp.: Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Planificar, analizar, desarrollar, establecer y velar por la implementación de políticas, normas, procedimientos y sistemas que faciliten la operación contable, presupuestaria, fondos y flujo de efectivo, de modo que la optimización de los recursos financieros sea conforme a los objetivos, misión y visión institucional.

b. Principales Funciones

1. Velar por la ejecución de los procesos contables y financieros garantizando el cumplimiento de las políticas y normativas establecidas.
2. Representar a la DGA ante las entidades bancarias, coordinar con los bancos comerciales y el Despacho del Subdirector Administrativo y Financiero, las estrategias para administrar de forma efectiva los fondos recibidos.
3. Autorizar las operaciones de compras dentro de los límites permitidos.
4. Autorizar las transferencias de fondos requeridas por el área de tesorería.
5. Velar por la entrega oportuna de los estados financieros al Despacho del Subdirector Administrativo y Financiero y la Dirección General.
6. Salvaguardar los recursos financieros y activos de la institución, estableciendo los controles necesarios para garantizar el uso adecuado de estos.
7. Coordinar el proceso de elaboración del presupuesto general de la institución, así como su posterior ejecución, asegurando el cumplimiento de los parámetros establecidos por la entidad.
8. Velar por el cumplimiento de las obligaciones financieras, legales y tributarias.
9. Presentar oportunamente el informe de los avances a organismos y agencias internacionales sujetas a acuerdos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

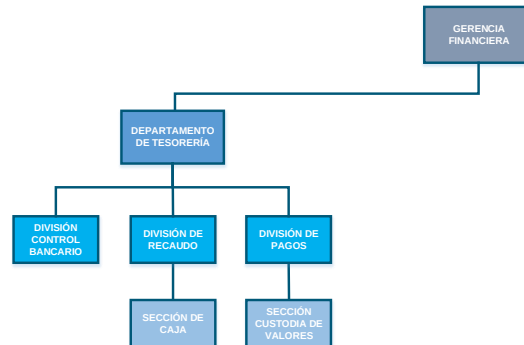
10. Implementar las políticas operativas, programas y procedimientos de análisis de pagos, desembolsos, créditos y compensaciones alineados con la misión, visión, objetivos y metas institucionales.
11. Procesar la autorización y validación de las solicitudes de pago.
12. Ofrecer información en materia de análisis de pagos y desembolsos y créditos por ITBIS, pagos por exceso, tratados internacionales, acuerdos de pagos y disposiciones administrativas relacionadas.
13. Compilar leyes, decretos, resoluciones, normas y tratados vinculados a la aplicación y compensación de los diferentes tipos de créditos otorgados por la DGA al contribuyente.
14. Evaluar solicitudes de aplicaciones de crédito de los contribuyentes e interesados por concepto de pagos en exceso, devolución de ITBIS, acuerdos internacionales, disposiciones administrativas y exoneraciones.
15. Planificar, dirigir y coordinar los esfuerzos de las diferentes áreas bajo su responsabilidad, monitoreando los indicadores de desempeño del personal.
16. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
17. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
18. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
19. Realizar cualquier otra función afín o complementaria y supervisar las demás áreas bajo su dependencia, asegurando su funcionamiento y mejora continua.

3.3.1.1.1. Departamento de Tesorería

- **Título de la Unidad:** Departamento de Tesorería
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Financiera
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL		Código: GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA		Versión: 04
			Resp.: Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Organizar y controlar los flujos de efectivo para el pago de gastos, así como recibir, concentrar, custodiar y manejar los fondos y valores de la Dirección General de Aduanas, validando los ingresos y erogaciones conforme al presupuesto autorizado.

b. Principales Funciones

1. Establecer y velar por el cumplimiento de las estrategias, objetivos y metas del área de tesorería.
2. Negociar las condiciones/comisiones para cada una de las distintas operaciones que se realizan con los bancos (pagos en moneda nacional y en divisas, cheques, transferencias, compra/ venta de divisas, pagos/cobros de extranjero, etc.).
3. Elaborar la documentación requerida para tramitar la adquisición de certificados financieros con fondos propios y resultantes de comisos.
4. Planificar y programar la erogación de fondos para pagos futuros.
5. Conciliar los reportes de los bancos sobre depósitos recibidos con los reportes de estos, vía E-banking.
6. Implementar y controlar los estándares, normas, políticas y procedimientos financieros y control interno del área financiera.
7. Velar por el efectivo registro y control del flujo de efectivo.
8. Controlar y dar seguimiento al cumplimiento de las condiciones pactadas con los bancos.
9. Dar seguimiento a las inversiones de certificados financieros.
10. Supervisar y controlar el proceso de custodia de valores.
11. Tramitar al Tesorero Nacional la transferencia de fondos asignados a la DGA en el presupuesto nacional.
12. Ejecutar los pagos de la institución por vía electrónica, cheques y transferencias bancarias.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

13. Evaluar y reportar el desempeño de las secciones dependientes del Departamento de Tesorería.
14. Velar por la transferencia oportuna de información al área de contabilidad, para su registro y control.
15. Velar por los depósitos oportunos del efectivo recibido vía la Sección de Caja.
16. Autorizar los pagos vía cheque en el sistema informático financiero hábil.
17. Proveer a los organismos competentes, internos y externos informes sobre recaudaciones aduanales e ingresos por diversos conceptos.
18. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
19. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
20. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
21. Realizar cualquier otra función afín y/o complementaria que le sea asignada.

3.3.1.1.1. División Control Bancario

- **Título de la Unidad:** División Control Bancario
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Tesorería
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Analizar y determinar las partidas que establecen la diferencia entre el saldo en banco, según los registros contables de la institución, contra el saldo que muestra el estado de cuenta bancario.

b. Principales Funciones

1. Recibir diariamente movimientos bancarios de las cuentas corrientes de la DGA.
2. Verificar los depósitos físicos recibidos de las diferentes administraciones.
3. Registrar los movimientos bancarios en el sistema financiero hábil.
4. Validar los depósitos y cheques pagados por el banco.
5. Solicitar las reclamaciones al Banco de Reservas en caso necesario.
6. Cuadrar los depósitos a final de cada mes.
7. Conciliar las cuentas al final de cada mes en el sistema financiero hábil.
8. Procesar las transferencias de los pagos que se reciben vía E-banking.
9. Analizar las reclamaciones y los casos que se presentan con los cobros a través de E-banking.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.1.1.1.2. División de Recaudo

- **Título de la Unidad:** División de Recaudo
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Tesorería
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución.
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Recibir, registrar, validar, conciliar y suministrar informaciones sobre los ingresos percibidos por impuestos y servicios, ofreciendo reportes de recaudaciones a las áreas de la institución de las diferentes administraciones de la DGA.

b. Principales Funciones

1. Realizar diariamente el cambio en la tasa de los dólares en el sistema SIGA.
2. Recibir solicitudes para la creación de conceptos en SIGA de nuevos servicios o impuestos que estará cobrando la DGA.
3. Recibir informe provisional de los cuadros de caja de cada Administración de Aduana.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

4. Preparar informe provisional de recaudación diariamente por Administración de Aduana detallada por concepto.
5. Realizar archivo XLM y Excel de los tipos de impuestos cobrados en cada Administración de Aduana y lo envía vía correo electrónico a las diferentes instituciones (Tesorería Nacional, Dirección General de Presupuesto, Ministerio de Hacienda y a la Gerencia de Auditoría Interna de la DGA).
6. Revisar en el SIGA que los reportes de ingresos cobrados en cada Administración de Aduana se correspondan con lo pagado por concepto de impuestos y servicios en el sistema
7. Recibir de la Administración de Aduana los depósitos bancarios y Formulario de Ingreso (3600) que corresponda a los pagos del día anterior.
8. Remitir los volantes de depósitos bancarios de los fondos propios a la División de Control Bancario.
9. Verificar que los depósitos bancarios y Formulario de Ingresos (3600) de cada Administración de Aduana se corresponda con los ingresos reportados.
10. Recibir estado de cuenta de la Tesorería Nacional vía correo electrónico y conciliar los depósitos bancarios de cada Administración de Aduana.
11. Elaborar solicitudes de transferencias por depósitos incorrectos.
12. Registrar el Formulario de Ingreso (3600) en el Sistema Integral de Gestión Financiera (SIGEF) luego de registro, se realiza la validación de los datos y se genera un archivo para enviarlo a la Tesorería Nacional, donde se le especifica los ingresos del día por los diferentes impuestos, número del volante del depósito, monto del depósito y la fecha en que fue realizado el depósito en el banco
13. Realizar informe de recaudación del cierre definitivo al finalizar el mes por concepto y por Administración de Aduana para enviarlo a la Gerencia de Análisis Económico.
14. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
15. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

16. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

17. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada.

3.3.1.1.1.2.1. Sección de Caja

- **Título de la Unidad:** Sección de Caja
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** División de Recaudo
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama**



a. Objetivo General

Operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos que contribuyan al registro y control de las operaciones de caja de la Sede Central y optimizar la administración de los recursos financieros.

b. Principales Funciones

1. Recibir los pagos realizados por los contribuyentes en la Sede Central.
2. Realizar el cuadre de la caja al final del día.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3. Preparar los reportes con la clasificación de los ingresos por los diferentes conceptos y cuentas bancarias.
4. Preparar diariamente los depósitos bancarios para enviar al banco.
5. Entregar a la Sección de Custodia de Valores el efectivo y cheques cobrados durante el día.
6. Preparar reporte diario de ingresos.
7. Generar reporte del sistema SIGA de los ingresos percibidos.
8. Recibir del Departamento de Tesorería los cheques para la entrega a su beneficiario.
9. Entregar los cheques a sus beneficiarios.
10. Mantener actualizado electrónicamente la entrega de cheques a los beneficiarios.
11. Depositar en la Sección de Custodia de Valores los cheques no retirados por los beneficiarios.
12. Relacionar y entregar al área de archivo los expedientes de los cheques pagados durante el día.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
16. Realizar cualquier otra función afín y/o complementaria.

3.3.1.1.1.3. División de Pagos

- **Título de la Unidad:** División de Pagos
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Tesorería
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Administrar, registrar y controlar los pagos electrónicos y el proceso de emisión de cheques, así como ofrecer información sobre la disponibilidad en banco de los recursos de la institución.

b. Principales Funciones

1. Llevar un registro electrónico de las solicitudes de pagos.
2. Registrar en los libros de las diferentes cuentas, los ingresos propios de la DGA.
3. Describir en el sistema financiero hábil de manera explícita los diversos avales que sustentan la emisión de cheques.
4. Registrar en los libros de bancos las transferencias de fondos a terceros y cheques emitidos por diferentes conceptos.
5. Registrar en los formularios de la DGII las retenciones aplicadas a los pagos realizados a proveedores.
6. Solicitar autorización para realizar pagos vía transferencia, de las diferentes retenciones, ayudas y colaboraciones fijas.
7. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

8. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
9. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
10. Realizar cualquier otra función afín y/o complementaria que le sea asignada.

3.3.1.1.3.1. Sección Custodia de Valores

- **Título de la Unidad:** Sección Custodia de Valores
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** División de Pagos
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Garantizar un efectivo registro, control y salvaguarda en bóveda de los valores recibidos por concepto de divisas comisadas, valores no monetarios y certificados de propiedad, de autenticidad de obras de arte y matrículas de vehículos de la institución.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

b. Principales Funciones

1. Recibir, registrar y custodiar valores por concepto de divisas comisadas en los diferentes puertos y aeropuertos del país.
2. Preparar y remitir valijas de divisas al banco.
3. Realizar aperturas de certificados financieros.
4. Administrar y custodiar fondo general de caja.
5. Recibir los ingresos diarios para su custodia hasta su depósito el día siguiente, y resguardo de los cheques no entregados a los beneficiarios por la Sección de Caja de la Sede Central.
6. Custodiar y resguardar documentos originales: títulos de propiedad inmobiliaria, matriculas de vehículos, certificados financieros y de autenticidad de obras de arte.
7. Recibir los cheques de administración que emiten los bancos comerciales, correspondientes a la Resolución 388-91 sobre más de un año en banco, para depositarse en la cuenta correspondiente.
8. Recibir las devoluciones por sobrantes de viáticos no utilizados, para depositarse en la cuenta correspondiente.
9. Preparar Informes trimestrales y anual del fondo general de caja.
10. Preparar Informes mensuales y cada vez que sea requerido de los valores en bóveda.
11. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
12. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

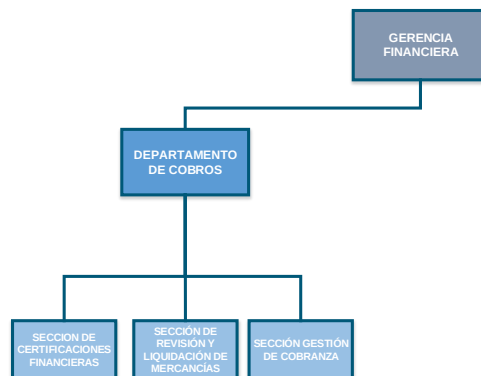
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

13. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

14. Realizar cualquier otra función afín o complementaria.

3.3.1.1.2. Departamento de Cobros

- **Título de la Unidad:** Departamento de Cobros
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Financiera
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dirigir, coordinar y supervisar las labores relativas a la implementación de las políticas, normas, procedimientos y sistemas que optimicen el desarrollo de actividades y estrategias que induzcan a una efectiva gestión de cobranzas.

b. Principales Funciones

1. Velar por el diseño e implementación de mecanismos y acciones que conlleven a una negociación efectiva de acuerdos de pagos, generando la solución de controversias.
2. Coordinar con las diferentes áreas para la identificación oportuna de valores por cobrar.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3. Validar los estados de cuentas de los contribuyentes que poseen acuerdos de pagos.
4. Velar por el diseño e implementación de normas, políticas y estrategias encaminadas a una efectiva gestión de cobranzas.
5. Coordinar con las administraciones de aduanas la recuperación de cuentas por cobrar.
6. Monitorear el proceso de servicio al cliente en lo pertinente a reclamo y controversias de los contribuyentes en lo relativo a acuerdos de pagos.
7. Supervisar la implementación de políticas, normas, procedimientos y sistemas que optimicen la gestión de cobranzas.
8. Coordinar con la Gerencia Jurídica y la Gerencia Financiera los procesos de acuerdos de pago.
9. Monitorear el proceso de emisión de certificaciones de importación.
10. Elaborar memoria del departamento al final de cada año.
11. Medir y generar reportes del desempeño de las diferentes unidades.
12. Validar los cierres mensuales del departamento.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.1.1.2.1. Sección de Gestión de Cobranza

- **Título de la Unidad:** Sección de Gestión de Cobranza
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Cobros
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Asegurar una efectiva gestión de cobranza, velando por el cumplimiento de las metas recaudatorias del departamento de cobros.

b. Principales Funciones

1. Informar proyección de cobros mensual.
2. Asignar cuentas por cobrar en sistema financiero hábil.
3. Planear estrategias de cobros para el logro de cumplimiento de la meta proyectada.
4. Supervisar la gestión realizada por los analistas de cobros, motivar y apoyar cuando sea necesario.
5. Dar seguimiento a los acuerdos de pago, velar por que cada cuota ingrese en la fecha acordada.
6. Contactar a los contribuyentes con deuda siempre y cuando sea necesario, de forma que se mantenga una gestión de cobros actualizada y vigente.
7. Reportar las cuentas ilocalizables, sugerir medidas para lograr ejecutar una gestión de cobro efectiva.
8. Sugerir cuando una cuenta debe remitirse a la Gerencia Jurídica para gestionar el cobro por esa vía.
9. Medir y reportar resultados del desempeño mensual de los analistas de cobros.
10. Registrar reconsideraciones para pagos fraccionados por autorización previa.
11. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
12. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

13. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.1.1.2.2. Sección de Certificaciones Financieras

- **Título de la Unidad:** Sección de Certificaciones Financieras
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Cobros
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Administrar el proceso de solicitudes de certificaciones de importación emitidas por la Dirección General de Aduanas, velando por el cumplimiento de los plazos establecidos.

b. Principales Funciones

1. Recibir documentos relativos a la solicitud de certificaciones de importación.
2. Dar asistencia a los contribuyentes con relación a los procesos de emisión de certificación, tanto presencial como por teléfono y correos electrónicos.
3. Asignar las solicitudes de certificaciones de importación recibidas por los canales establecidos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

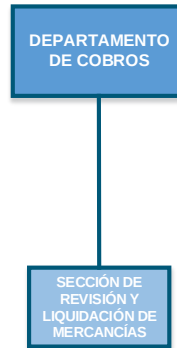
4. Llevar el control y registro de las solicitudes de certificación por tipo, cantidad y montos pagados por el servicio.
5. Dar seguimiento a todas las solicitudes de certificación a los fines de que puedan entregarse en el menor tiempo posible.
6. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
7. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
8. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.1.1.2.3. Sección de Revisión y Liquidación de Mercancías

- **Título de la Unidad:** Sección de Revisión y Liquidación de Mercancías
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Cobros
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Generar la liquidación del pago de impuestos por concepto de exoneraciones interrumpida de vehículos, maquinarias y equipos declarado bajo el régimen de Admisión Temporal sin Transformación, de los vehículos adquiridos por los exfuncionarios consulares.

b. Principales Funciones

1. Realizar el cálculo de los impuestos a pagar por las maquinarias y equipos de construcción importados bajo el régimen de internación cobro de los impuestos en el país.
2. Generar la liquidación de pago de los impuestos por exoneraciones interrumpidas de vehículos antes de su vencimiento.
3. Generar la liquidación de los vehículos adquiridos por los exfuncionarios consulares, después de haber concluido su misión en el país.
4. Facilitar documentos originales a los contribuyentes como soporte para la adquisición de placas de vehículos en la Dirección General de Impuestos Internos.
5. Suministrar a la Gerencia Jurídica de la DGA, los expedientes originales de contribuyentes para los fines que este los requiera.
6. Analizar los chasis de vehículos a requerimiento de las áreas para la verificación del estatus (si fueron pagados los impuestos correspondientes, si son vehículos exonerados, si están bajo el Régimen de Admisión Temporal o si fueron introducidos al país mediante contrabando).

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Recibir y archivar los expedientes físicos de los contribuyentes enviados desde las administraciones de la DGA.
8. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
9. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
10. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
11. Realizar otras tareas afines o complementaria inherente a esta sección.

3.3.1.1.3. Departamento de Contabilidad

- **Título de la Unidad:** Departamento de Contabilidad
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Financiera
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Registrar y suministrar información de la situación económica y financiera mediante la presentación de los estados financieros de manera razonable y oportuna, a su vez gestionar que sean útiles para la toma de decisiones de la Administración.

b. Principales Funciones

1. Planificar y supervisar los procesos contables; control de los activos fijos, seguimiento a la ejecución presupuestaria, cuentas por pagar y cuentas por cobrar, así como también las operaciones de tesorería.
2. Elaborar los estados financieros de la Institución.
3. Participar en la formulación del presupuesto de la institución.
4. Administrar, verificar y aprobar los cierres en los módulos del sistema financiero hábil.
5. Supervisar y evaluar el desempeño de las diferentes secciones que integran el departamento.
6. Presentar análisis de resultados presupuestarios, económicos y financieros.
7. Analizar y formular las recomendaciones para introducir cambios y mejoras en el sistema financiero hábil
8. Tramitar mensualmente a la Tesorería Nacional las solicitudes de requisición de fondos del presupuesto asignado a la DGA.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.1.1.3.1. División de Contabilidad Operativa

- **Título de la Unidad:** División de Contabilidad Operativa
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Contabilidad

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Monitorear y controlar los procesos operativos y financieros de las administraciones que inciden en las recaudaciones, gastos y uso de activos de la institución, con la finalidad de validar que se realice la gestión adecuada.

b. Principales Funciones

1. Dar seguimiento en el sistema SIGA al cierre de las declaraciones por los administradores con el fin de agilizar el proceso de recaudación.
2. Solicitar los reportes de las recaudaciones semanales para evaluar la operatividad de la administración.
3. Tramitar las solicitudes de reposiciones de caja chica, para que reciban los fondos en el tiempo oportuno.
4. Tramitar las solicitudes de tránsitos y verificaciones a destino con el fin de reducir el tiempo de espera por los colaboradores que brindan el servicio.
5. Tramitar las solicitudes de pago de los servicios básicos (luz, agua y basura) para que sean realizado los pagos en el tiempo indicado por los proveedores de los servicios.
6. Controlar los activos fijos asignados a las administraciones.
7. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
8. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

9. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

10. Realizar cualquier otra función afín y/o complementaria que le sea asignada para el desarrollo de la división.

3.3.1.1.3.2. División de Activos Fijos

- **Título de la Unidad:** División de Activos Fijos
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Contabilidad
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Administrar, controlar y registrar los bienes, muebles e inmuebles propiedad de la Dirección General de Aduanas, a través de las actualizaciones del inventario físico y el control de los bienes capitalizables.

b. Principales Funciones

1. Dar mantenimiento al Sistema de Control de Activos Fijos.
2. Monitorear el cálculo de depreciación de los activos fijos, procesado por el sistema informático.
3. Controlar y administrar los procesos de asignación, descarga, transferencia y préstamos de activos fijos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

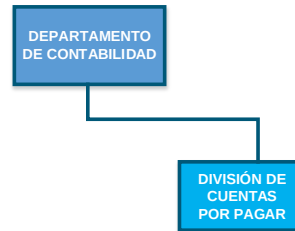
4. Codificar los activos fijos y registrarlos en el sistema informático.
5. Efectuar inventarios físicos de los activos fijos, previa autorización del Encargado de Contabilidad.
6. Llevar el control de vigencia de las pólizas de los seguros de los activos fijos de la DGA.
7. Procesar los trámites relativos a los accidentes de tránsito.
8. Procesar los trámites de reclamación relativos a accidentes, daños, sustracción de maquinarias, equipos, muebles e inmuebles asegurados.
9. Procesar y tramitar a Bienes Nacionales el descargo de activos fijos.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
13. Realizar cualquier otra función afín y/o complementaria que le sea asignada.

3.3.1.1.3.3. División de Cuentas por Pagar

- **Título de la Unidad:** División de Cuentas por Pagar
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Contabilidad
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Garantizar el registro oportuno de las obligaciones financieras con los proveedores de la institución, asegurándose de que el registro cuente con la documentación soporte correspondiente que amerite el expediente de pago.

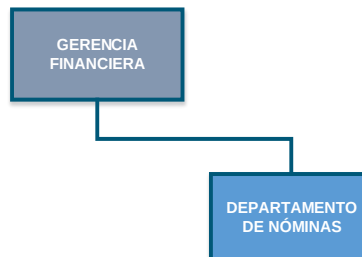
b. Principales Funciones

1. Registrar en el sistema informático financiero hábil las obligaciones de pago recibida
2. Validar que los balances de las cuentas por pagar presentados en la balanza de comprobación concuerden con sus respectivos auxiliares.
3. Dar seguimiento a las solicitudes de pagos (facturas recibidas) que le falte la documentación del Departamento de Compras y Contrataciones, para completar el registro en el sistema.
4. Efectuar análisis periódicos a las cuentas por pagar.
5. Analizar y formular recomendaciones para introducir cambios y mejoras en el sistema financiero hábil.
6. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
7. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
8. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
9. Realizar cualquier otra función afín y/o complementaria que le sea asignada.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.1.1.4. Departamento de Nóminas

- **Título de la Unidad:** Departamento de Nóminas
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Financiera
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Establecer los mecanismos administrativos y de control interno para operar en forma eficiente la elaboración de las nóminas y el trámite de pago de las remuneraciones del personal de la DGA, vigilando que las retribuciones y descuentos correspondan con las condiciones estipuladas y el cumplimiento de las obligaciones fiscales, así como también, apoyar el proceso de pensión y jubilación, para así dar fiel seguimiento al comportamiento de la asistencia del personal.

b. Principales Funciones

1. Coordinar la elaboración de la Nómina de Pago (sueldos, salarios, suplencias, horas extras) del personal que labora en la institución.
2. Introducir modificaciones y novedades que se generan relacionadas al Personal en la nómina de acuerdo con los diferentes movimientos: ingresos, egresos, transferencias, ascensos y promociones, reclasificaciones, creaciones de cargos, etc.
3. Velar por el control de las deducciones aplicadas a los montos brutos de los salarios por diferentes conceptos.
4. Examinar y remitir a la Gerencia de Recursos Humanos las solicitudes relativas a la nómina, realizadas por las diferentes áreas.
5. Controlar, verificar y tramitar reportes de análisis del comportamiento de la asistencia de los empleados.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

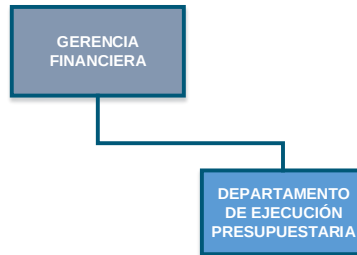
6. Brindar informaciones al personal sobre las novedades relacionadas con su asistencia, nombramientos, trámite de pensión, etc.
7. Analizar, supervisar y realizar reportes estadísticos de todos los procesos y servicios del Departamento de Nominas.
8. Coordinar auditorías al personal en trámite de pensión.
9. Evaluar los expedientes de empleados calificados para el proceso de trámite de pensión.
10. Velar por el cumplimiento oportuno de todos los procesos, proyectos y requerimientos del área.
11. Garantizar el pago de los empleados de acuerdo con los criterios establecidos y lo estipulado en el contrato laboral.
12. Elaborar y actualizar las políticas de control interno orientadas a los procesos de nóminas.
13. Establecer las coordinaciones con la entidad bancaria contratada para dar cumplimiento a todo lo relacionado con la nómina electrónica de la DGA; así como administrar las aperturas de cuentas nuevas de nómina para los empleados de nuevo ingreso.
14. Elaborar las notificaciones de pago de la Seguridad Social y DGII de las retenciones de las nóminas de la DGA y dar seguimiento al Departamento de Tesorería para fines de pagos.
15. Garantizar el insumo para realizar la carga en el portal de la Institución al Departamento de Libre Acceso a la información Pública.
16. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
17. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
18. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.1.1.5. Departamento de Ejecución Presupuestaria

- **Título de la Unidad:** Departamento de Ejecución Presupuestaria
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Financiera
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Mostrar los propósitos generales y económicos de hacia dónde se orienta el gasto público, teniendo como eje central el control y calidad del gasto con el debido seguimiento a la ejecución presupuestaria.

b. Principales Funciones

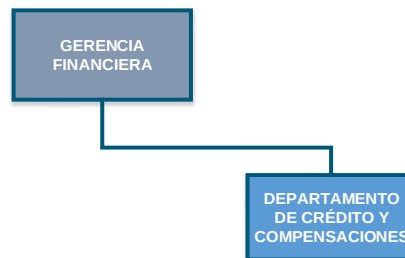
1. Velar por la correcta aplicación de la clasificación de las cuentas del Manual de Clasificación Presupuestaria del Estado.
2. Elaborar los reportes de ejecución presupuestal.
3. Conciliar con la contabilidad patrimonial los registros y cargos a las cuentas de ingresos y gastos.
4. Preparar los requerimientos de fondos presupuestarios para ser remitidos a la Tesorería Nacional.
5. Registrar en el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) las partidas asignadas en presupuesto nacional.
6. Presentar mensualmente a la Contraloría General de la República, un informe de la ejecución presupuestaria.
7. Confirmar al área de compras la disponibilidad de fondos para la adquisición de bienes y servicios.
8. Codificar los expedientes para pagos, basado en el manual de clasificación presupuestaria.
9. Tramitar a la Contraloría General de la República los contratos para adquisición de bienes y servicios para fines de registro y aprobación del Contralor General de la República.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

13. Realizar cualquier otra función afín y/o complementaria que le sea asignada.

3.3.1.1.6. Departamento de Crédito y Compensaciones

- **Título de la Unidad:** Departamento de Crédito y Compensaciones
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Financiera
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Ejecutar las actividades relacionadas con el análisis y autorización de las solicitudes de aplicación de crédito por parte de los contribuyentes por concepto de devolución de ITBIS por importaciones realizadas, acuerdos internacionales, disposiciones administrativas, y exoneraciones.

b. Principales Funciones

1. Ofrecer información en materia de créditos por ITBIS, pagos por exceso, tratados internacionales, acuerdos de pagos, y disposiciones administrativas.
2. Compilar leyes, decretos, resoluciones, normas y tratados vinculados a la aplicación y retribución de los diferentes tipos de créditos otorgados por la DGA al contribuyente.
3. Velar por la claridad y precisión de las aplicaciones de créditos en el registro informático.
4. Suministrar informaciones relacionadas con el análisis de datos y documentos soporte para la aplicación de créditos por devolución de ITBIS y exención de impuestos.
5. Implementar las políticas y procedimientos de aplicación de créditos en las cuentas de los contribuyentes.

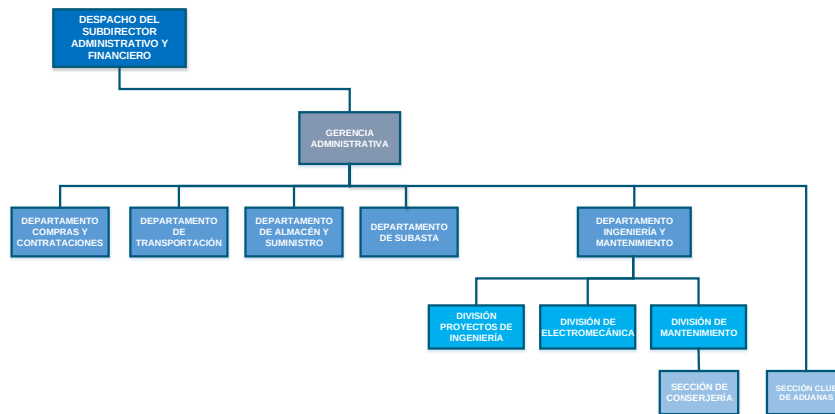
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

6. Evaluar las solicitudes de aplicaciones de crédito de los contribuyentes e interesados por concepto de pagos en exceso, devolución de ITBIS, acuerdos internacionales, disposiciones administrativas y exoneraciones.
7. Llevar registros sobre las autorizaciones de las aplicaciones de crédito en las cuentas de los contribuyentes en el Sistema Informático de Gestión Integrada Aduanera (SIGA) y el sistema financiero hábil.
8. Presentar informes de las actividades realizadas.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
12. Realizar cualquier otra función a fin y/o complementaria que se le asigne.

	MANUAL		Código: GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA		Versión: 04
			Resp.: Gerencia de Recursos Humanos

3.3.1.2. Gerencia Administrativa

- **Título de la Unidad:** Gerencia Administrativa
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector Administrativo y Financiero
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Planificar, dirigir y coordinar los esfuerzos de las diferentes áreas bajo su responsabilidad. Elaborar planes, programas y normas en materia administrativa que contribuyan al buen funcionamiento de la institución.

b. Principales Funciones

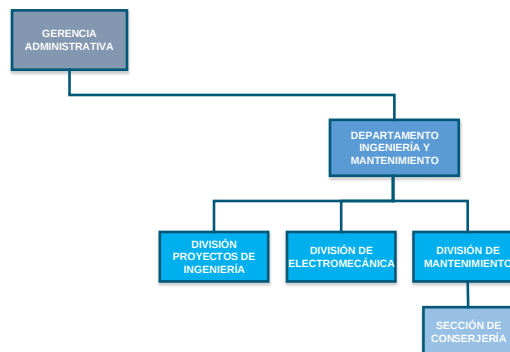
1. Planificar y coordinar las funciones administrativas de las áreas que están bajo su dependencia y proponer los proyectos de presupuesto anual, que apoyen la gestión y el buen funcionamiento de las áreas.
2. Procesar, autorizar y tramitar la compra, suministro de equipos, efectos y materiales que requiere la institución.
3. Vigilar la debida aplicación de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones con Modificaciones de la Ley No. 449-06 y su Reglamento de Aplicación No. 543-12.
4. Velar por el adecuado funcionamiento de toda la estructura, mecanismos y recursos técnicos, humanos y materiales relacionados con el mantenimiento, construcción, remodelación y reparación de las edificaciones, instalaciones, espacios, mobiliario, sistemas, equipos y servicios generales de la institución.
5. Asegurar que el proceso de Subasta se realice de acuerdo con las normas y leyes establecidas.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

6. Llevar control de las asignaciones de tickets de combustible y su distribución.
7. Garantizar los mecanismos y las buenas condiciones del sistema de transportación que utiliza la Institución.
8. Establecer directrices claras para la gestión, conservación y acceso a los archivos de la institución, garantizando su integridad, disponibilidad y confidencialidad.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
12. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada.

3.3.1.2.1. Departamento Ingeniería y Mantenimiento

- **Título de la Unidad:** Departamento de Ingeniería y Mantenimiento
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Administrativa
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Contribuir al esfuerzo de modernización de la institución, preservación de las condiciones operativas de las instalaciones, sistemas, equipos y espacios de la DGA.

b. Principales Funciones

1. Orientar la organización y función de toda la estructura, mecanismos y recursos técnicos, humanos y materiales relacionados con el mantenimiento, construcción, remodelación y reparación de las edificaciones, instalaciones, espacios, mobiliario, sistemas, equipos y servicios generales de la institución.
2. Elaborar programa anual de mantenimiento para realizar revisiones periódicas de los equipos eléctricos, instalaciones eléctricas, previendo daños y fallas mayores, logrando así el funcionamiento adecuado y prolongar la vida útil de instalaciones y equipos de los inmuebles.
3. Supervisar y coordinar el funcionamiento y desempeño de las divisiones bajo su dependencia.
4. Participar en el ámbito de su competencia en la elaboración de propuestas y proyectos de ampliación y remodelación de las oficinas de las dependencias de la institución.
5. Elaborar y revisar los planos ejecutivos y constructivos de los proyectos y obras.
6. Coordinar la ejecución y supervisar los trabajos de los contratistas, verificando que los servicios que presten se apeguen a las condiciones estipuladas en los contratos y a las especificaciones requeridas.
7. Preparar junto a contratistas de obras y servicios las cubicaciones de avances y finales y de cierre de obras y proyectos para la tramitación de la solicitud de pago al Despacho del Subdirector Administrativo y Financiero, vía la Gerencia Administrativa.
8. Realizar los trabajos de reparación de los sistemas, equipos, infraestructura, instalaciones, espacios y mobiliarios de Aduanas.
9. Recomendar y opinar sobre la contratación del personal técnico y de apoyo necesario para el adecuado desempeño y desarrollo de sus funciones y responsabilidades, lo mismo que de las divisiones y secciones del departamento.
10. Brindar los servicios de apoyo logístico de su competencia, que requieran la institución para las actividades oficiales.
11. Elaborar y elevar al Despacho del Subdirector Administrativo y Financiero, vía la Gerencia Administrativa los informes mensuales y

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

las memorias anuales de ejecutorias del departamento y sus dependencias.

12. Requerir a sus dependencias la elaboración de un plan preventivo y correctivo, presupuesto correspondiente, para su programación anual.
13. Llevar un registro trimestral de las metas, iniciativas, programas planificados durante el año.
14. Solicitar el registro y control de las fichas actualizadas de los equipos e instalaciones operativas y servicios de la DGA que requieran mantenimiento.
15. Informar mensualmente a la Gerencia Administrativa del programa de actividades desarrolladas durante el período y de sus resultados, así como preparar las memorias anuales de sus ejecutorias y realidades.
16. Mantener y controlar en almacén un inventario o stock de piezas, elementos, accesorios, herramientas, equipos y útiles de trabajo, insumos y materiales gastables para servicios generales.
17. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
18. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
19. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
20. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada.

3.3.1.2.1.1. División Proyectos de Ingeniería

- **Título de la Unidad:** División Proyectos de Ingeniería
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Ingeniería y Mantenimiento
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama**



a. Objetivo General

Diseñar, ejecutar y supervisar los proyectos y actividades propias de ingeniería civil para la instalación de equipos, mantenimiento de edificaciones, sistemas, infraestructuras físicas de servicios de la Institución.

b. Principales Funciones

1. Elaborar y proponer al Departamento de Ingeniería y Mantenimiento los planes y programas estratégicos, y operacionales de desarrollo y mantenimiento de las infraestructuras e instalaciones físicas de servicios de la Institución y sus correspondientes presupuestos.
2. Formular y diseñar las propuestas de proyectos de innovación, construcción, reconstrucción, remodelación, rehabilitación, ampliación, y mantenimiento de obras físicas, e instalaciones y sus respectivos presupuestos que se proponga realizar en la Institución.
3. Cargar y operar los programas informáticos respectivos para la elaboración de los diseños, análisis de costos y presupuestos de las obras y proyectos a ejecutar.
4. Elaborar y revisar los planos ejecutivos y constructivos, así como los "as built" correspondientes a proyectos y obras que presenten modificaciones estructurales y/o físicas.
5. Coordinar y supervisar a los profesionales, técnicos y demás personal de la división correspondiente.
6. Coordinar la ejecución y supervisión de los proyectos, y obras emprendidas por la institución.
7. Recomendar, cuando el caso lo amerite, la contratación de suplidores privados para la ejecución de obras y servicios cuando se consideren que su correcta ejecución supere las capacidades del personal propio o

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

que requieran del uso de equipos y maquinarias que la institución no posee.

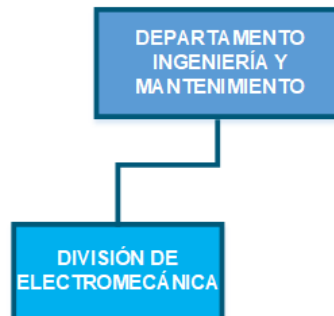
8. Coordinar, supervisar, inspeccionar y certificar aquellos proyectos ejecutados por empresas y profesionales calificados, proveedores de servicios de igual naturaleza, adjudicados conforme los procedimientos de compras y contrataciones de obras y servicios establecidos por las leyes y reglamentos vigentes.
9. Preparar junto a contratistas de obras y servicios las cubificaciones de avances y finales y de cierre de obras y proyectos a someter a la aprobación de la Gerencia Administrativa para la tramitación de la solicitud de pago al Despacho del Subdirector Administrativo y Financiero.
10. Montar y operar un sistema y programa de gestión de proyectos para el control del avance físico, económico y financiero de las obras y proyectos en ejecución que sirva de soporte para preparación de cubificaciones e informes de seguimiento.
11. Preservar, cuidar y mantener la funcionalidad, estética y buena imagen de las edificaciones de Aduanas, así como de sus vías de acceso, movilidad interna, parqueos, protecciones y garitas de control.
12. Mantener un inventario actualizado mensualmente de las herramientas, útiles y elementos correspondientes a sus unidades de trabajo, así como de sus características, condiciones y necesidades de reparación o reemplazo.
13. Promover la capacitación y superación permanente de los profesionales, técnicos y de todo el personal que integran la división.
14. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
15. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
16. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

17. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada.

3.3.1.2.1.2. División de Electromecánica

- **Título de la Unidad:** División de Electromecánica
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Ingeniería y Mantenimiento
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Diseñar, ejecutar y supervisar los servicios y actividades propias de Electromecánica.

b. Principales Funciones

1. Elaborar la propuesta de planes, programas y proyectos, y los correspondientes presupuestos de mantenimiento preventivo de las instalaciones electromecánicas, sistemas y equipos.
2. Coordinar y supervisar los servicios y actividades de mantenimiento preventivo, así como los de mantenimientos correctivos que se presenten durante el desarrollo de las labores de la institución.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3. Velar por la preservación, cuidado y correcta operación, y mejor funcionamiento de los sistemas, instalaciones y equipos de la institución.
4. Atender, revisar y recomendar las solicitudes de reparaciones de mantenimiento no programadas, provenientes de las diferentes dependencias de la institución.
5. Llevar un registro y control de las acciones programadas de mantenimiento sobre cada sistema, instalación, equipo existente.
6. Elaborar informes mensuales.
7. Solicitar periódicamente, conforme a la programación, vía el Departamento de Ingeniería y Mantenimiento, los materiales, insumo, accesorios, útiles y herramientas necesarias para el desempeño de las funciones de la división.
8. Supervisar, controlar y certificar los trabajos que sean realizados por personal propio o de empresas suplidoras de servicios en las áreas bajo su responsabilidad.
9. Establecer mecanismos de control y registro de los servicios de mantenimiento encaminados a la conservación de equipo e instalaciones eléctricas.
10. Promover la capacitación y entrenamiento oportuno del personal bajo su jurisdicción.
11. Recomendar, cuando el caso amerite, la contratación de suplidores privados para la ejecución de estos servicios cuando consideren que sus correctas ejecuciones superen las capacidades del personal propio o que requieran del uso de equipos y maquinarias que la institución no posee.
12. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
13. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

14. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
15. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada.

3.3.1.2.1.3. División de Mantenimiento

- **Título de la Unidad:** División de Mantenimiento
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Ingeniería y Mantenimiento
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Planear, dirigir, controlar y tomar decisiones relacionadas con las actividades de suministro de insumos, bienes, servicios generales, mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles en base a las normativas y requerimientos de cada una de las áreas de la Institución para su óptimo desempeño.

b. Principales Funciones

1. Elaborar las propuestas de programas y sus correspondientes presupuestos de servicios generales,

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

limpieza e higiene de las edificaciones, instalaciones, oficinas, mobiliario y áreas verdes de la Institución.

2. Coordinar y supervisar las actividades derivadas de dichos programas, así como de las eventualidades que se presenten durante el desarrollo de las labores de la institución.
3. Velar por la preservación, cuidando, buen uso e higiene de los espacios, mobiliario, equipos e instalaciones de la institución, en especial de las instalaciones sanitarias.
4. Revisar el apagado de las luces y aires acondicionados de las áreas comunes.
5. Ejecutar los requerimientos solicitados de las necesidades de mantenimiento preventivo o correctivo.
6. Establecer mecanismos de control y registro de los servicios de mantenimiento.
7. Preparar y proponer los presupuestos anuales correspondientes a la ejecución de las actividades de mantenimiento de la planta física, instalaciones sanitarias, herrería, áreas verdes, etc.
8. Dar servicio de carga y descarga ocasionales de mobiliario, y otros elementos provenientes de las diferentes dependencias de la institución.
9. Cuidar del buen estado de higiene, aseo y estética de las entradas, puertas, escalones, lobbys, mostradores, pasillos, pisos, alfombras, paredes, plafones, escaleras, ascensores y de los elementos que les adornen, así como de las vías de acceso e interiores, patios, áreas verdes y de estacionamientos de las diferentes edificaciones y oficinas de la institución.
10. Supervisar el servicio de fumigación de los edificios; así como el lavado y desinfección de tinacos, cisternas y depósitos de agua.
11. Elaborar informes mensuales y anuales a las instancias superiores, sobre las actividades realizadas programadas y eventuales.
12. Promover la capacitación y entrenamiento oportuno del personal bajo su jurisdicción.
13. Solicitar periódicamente, conforme la programación, los materiales, insumos y herramientas necesarias para el desempeño de las funciones del departamento.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

14. Velar por el correcto uso de los equipos y herramientas con que se realizan las labores de higiene y aseo.
15. Recomendar, cuando el caso amerite, la contratación de suplidores privados para la ejecución de estos servicios cuando consideren que sus correctas ejecuciones superen las capacidades del personal propio o que requieran del uso de equipos y maquinarias que la institución no posea.
16. Supervisar, controlar y certificar los trabajos que sean realizados por personal propio o de empresas suplidoras de servicios en las áreas bajo su responsabilidad.
17. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
18. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
19. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
20. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada.

3.3.1.2.1.3.1. Sección de Conserjería

- **Título de la Unidad:** Sección de Conserjería
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** División de Mantenimiento
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Mantener la institución en buen estado de limpieza y garantizar la distribución de los insumos de limpieza en la DGA.

b. Principales Funciones

1. Limpiar cada una de las áreas administrativas y comunes de la DGA.
2. Llevar un registro y control de las necesidades y acciones programadas o eventuales de limpieza e higienización sobre espacios, equipos y mobiliario de oficinas.
3. Controlar e inspeccionar oportunamente el uso correcto y racional de los insumos y materiales adquiridos por la institución para las labores de limpieza e higienización.
4. Velar por el correcto uso de los equipos y herramientas con que se realizan las labores de higiene y aseo.
5. Atender las solicitudes de limpieza e higienización no programadas.
6. Distribuir los siguientes insumos en las áreas de aseo:
 - o Papel higiénico
 - o Desinfectante
 - o Papel Toalla
 - o Jabón, entre otros.
7. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos

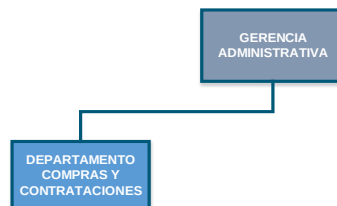
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

8. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
9. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
10. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada.

3.3.1.2.2. Departamento Compras y Contrataciones

- **Título de la Unidad:** Departamento de Compras y Contrataciones
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Administrativa
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Gestionar los requerimientos de compras o contrataciones de equipos, materiales e insumos, asegurando que los mismos sean suministrados a las áreas solicitantes en el tiempo oportuno de conformidad a los requisitos solicitados.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

b. Principales Funciones

1. Agotar todos los procedimientos establecidos bajo la Ley número 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas, su reglamento de aplicación número 543-12, el Decreto número 15-2017, y todos los manuales y documentos estándares establecidos por la Dirección General de Contrataciones Públicas.
2. Llevar una matriz de los oficios recibidos de la Gerencia Administrativa, aprobados por el Despacho del Subdirector Administrativo y Financiero.
3. Realizar el proceso de compras directas, transacciones para la adquisición de un bien o servicio que por el monto no requiere realizar una licitación, según los umbrales de compras establecidos por la Dirección General de Contrataciones Públicas.
4. Revisar en los portales si los proveedores cumplen con los requisitos fundamentales: RPE y los pagos TSS/DGII.
5. Dentro del proceso de selección realizamos lo siguiente:
 - **Licitación Pública:**
 - o Preparar pliego de condiciones y gestionar a las diferentes áreas (solicitantes), completar las condiciones técnicas.
 - o Preparar documentos de dictamen jurídico, certificación de fondos, y gestionar las firmas de estos al Comité de Compras.
 - o Gestionar al Departamento de Medios y Contenidos, la publicación en periódicos de circulación nacional.
 - o Tramitar (publicar) procesos en los portales de contrataciones públicas.
 - o Gestionar la publicación en el portal de la institución.
 - o Orientar a los oferentes que participan de los procesos publicados durante el tiempo otorgado para las preguntas.
 - o Recibir todas las ofertas que nos sean presentadas en los plazos establecidos.
 - o Participar en la apertura de los sobres (oferta técnica y económica) en conjunto con el Comité de Compras y los oferentes.
 - o Gestionar documentos subsanables.
 - o Gestionar la evaluación técnica de las ofertas al departamento correspondiente.
 - o Digital las ofertas económicas de los oferentes que participaron en los portales SIGEF y transaccional.
 - o Realizar el proceso de adjudicación en los portales SIGEF y transaccional.
 - o Preparar y remitir las cartas de adjudicación a los oferentes que participaron en el proceso.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- o Preparar documentación y remitir a la Gerencia Jurídica, para la emisión del contrato correspondiente.
- o Cargar los contratos y documentos correspondientes a través del Sistema de Trámites Regulares Estructurados (TRE).
- o Sistema de Trámites Regulares Estructurados (TRE), con la finalidad que los mismos sean certificados por la Contraloría General de la República Dominicana.
- o Emitir órdenes de compras en ambos portales.
- o Analizar por completo los expedientes de compras para la gestión de firmas.
- o Gestionar a la Gerencia Administrativa firmas de las ordenes emitidas.
- o Remitir órdenes de compra a la Gerencia de Auditoría Interna.
- o Remitir órdenes de compra al proveedor.
- **Comparación de Precios:**
 - o Preparar los términos de referencia y gestionar a las diferentes áreas (solicitantes), completar las condiciones técnicas.
 - o Tramitar (publicar) procesos en los portales de contrataciones públicas.
 - o Gestionar la publicación en el portal de la institución.
 - o Orientar a los oferentes que participan de los procesos publicados durante el tiempo otorgado para las preguntas.
 - o Recibir todas las ofertas que nos sean presentadas en los plazos establecidos.
 - o Participar en la apertura de los sobres (oferta técnica y económica) en coordinación con el comité de compras.
 - o Gestionar documentos subsanables.
 - o Gestionar la evaluación técnica de las ofertas al departamento correspondiente.
 - o Digitalizar las ofertas económicas de los oferentes que participaron en los portales SIGEF y transaccional.
 - o Realizar el proceso de Adjudicación en los portales SIGEF y transaccional.
 - o Preparar y remitir las cartas de adjudicación a los oferentes que participaron en el proceso.
 - o Preparar documentación y remitir al Gerencia Jurídica, para la emisión del contrato correspondiente (en los casos que aplica).
 - o Cargar los contratos y documentos correspondientes al Sistema de Trámites Regulares Estructurados (TRE), con la finalidad que los mismos sean certificados por la Contraloría General de la Rep. Dom.
 - o Emitir órdenes de compras en ambos portales.
 - o Analizar por completo los expedientes de compras para la gestión de firmas.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- o Gestionar a la Gerencia Administrativa firmas de las ordenes emitidas
- o Remitir órdenes de compra a la Gerencia de Auditoría Interna, con la finalidad que las mismas sean auditadas.
- o Remitir órdenes de compra al proveedor.
- **Compra Menor:**
 - o Preparar los términos de referencia y gestionar a las diferentes áreas (solicitantes), completar las condiciones técnicas.
 - o Gestionar cotizaciones con la finalidad de tener un monto estimado para la selección del proceso.
 - o Tramitar (publicar) procesos en los portales de contrataciones públicas.
 - o Recibir todas las ofertas que sean presentadas en los plazos establecidos.
 - o Gestionar a la Gerencia Administrativa, su participación en la apertura de los sobres.
 - o Gestionar la evaluación técnica de las ofertas a los departamentos correspondientes.
 - o Digitar las ofertas económicas de los oferentes que participaron en los portales SIGEF y transaccional.
 - o Realizar el proceso de adjudicación en los portales SIGEF y transaccional.
 - o Preparar documentación y remitir a la Gerencia Jurídica, para la emisión del contrato correspondiente (en los casos que aplica)
 - o Cargar los contratos y documentos correspondientes al sistema TRE, con la finalidad que los mismos sean certificados por la Contraloría General de la Rep. Dom., en los casos que aplica.
 - o Emitir órdenes de compra en ambos portales.
 - o Analizar por completo los expedientes de compras para la gestión de firmas.
 - o Revisar en los portales si los proveedores cumplen con los requisitos fundamentales: RPE y los pagos TSS/DGII.
 - o Remitir órdenes de compra a la Gerencia de Auditoría Interna, con la finalidad que las mismas sean auditadas.
 - o Remitir órdenes de compra a los proveedores.
 - o Emitir aumentos o disminuciones en los casos que sean necesarios, de acuerdo con lo establecido en la Ley número 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas
 - o Llevar un control de existencias, entradas y salidas en Excel, de los artículos que se mantienen en inventario.
 - o Archivar copias de las órdenes de compras.
- 6. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área

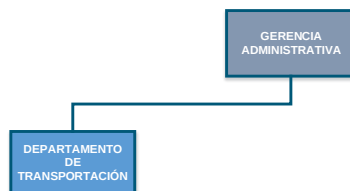
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

7. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
8. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.1.2.3. Departamento de Transportación

- **Título de la Unidad:** Departamento de Transportación
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Administrativa
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Proveer el transporte para el traslado del personal tanto de la sede central, así como de los empleados de los diferentes puertos y aeropuertos a nivel nacional. Asimismo, tiene la responsabilidad de gestionar el traslado de mobiliarios, equipos y documentos a las diferentes dependencias donde sea requerido el servicio de transporte.

b. Principales Funciones

1. Brindar el servicio de transporte para el traslado de personal, mobiliario, equipos y documentos hacia las distintas dependencias que requieran este servicio.
2. Velar por el adecuado mantenimiento y reparación de los vehículos adquiridos por la institución, asignados a los diferentes departamentos

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

y/o empleados que, por la naturaleza de su trabajo, tengan asignación de vehículos.

3. Gestionar con los talleres el mantenimiento o reparación de los vehículos en el menor tiempo posible y de manera eficaz.
4. Recibir los oficios donde se solicitan los mantenimientos y /o reparaciones de vehículos.
5. Certificar por escrito las realizaciones de dichos mantenimientos, otorgándoles un riguroso seguimiento a las facturas que emiten los talleres, para su posterior pago.
6. Reportar al seguro los accidentes de tránsito en que pudieran incurrir los vehículos de la institución.
7. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
8. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
9. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
10. Desarrollar todas aquellas funciones afines al área de su competencia.

3.3.1.2.4. Departamento de Almacén y Suministro

- **Título de la Unidad:** Departamento de Almacén y Suministro
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Administrativa
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama**



a. Objetivo General

Brindar soporte en el almacenamiento y despacho a los diferentes departamentos, velando siempre por la eficiencia en el tiempo de entrega y mantener en existencia los diferentes suministros utilizados en la Dirección General de Aduanas.

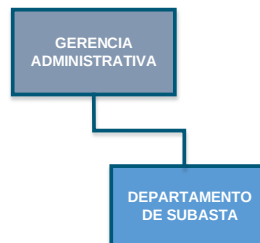
b. Principales Funciones

1. Satisfacer la demanda de material gastable, artículos de limpieza, herramientas y equipos de oficina a los clientes internos tanto de los departamentos ubicados en la sede central como de las demás dependencias.
2. Servir de soporte a los distintos departamentos en el resguardo y almacenamiento de mercancía, que está pendiente para instalación o que el departamento no cuente con el espacio para tenerlo.
3. Llevar el inventario del material gastable y suministros de la institución.
4. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
5. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
6. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
7. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.1.2.5. Departamento de Subasta

- **Título de la Unidad:** Departamento de Subasta
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Administrativa
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Garantizar una adecuada aplicación de la Ley General de Aduanas con relación a las mercancías en estado de abandono que deben ser subastadas, así como también regir el procedimiento para la realización de las subastas públicas de mercancías, mediante mecanismos que garanticen la transparencia y eficacia del procedimiento.

b. Principales Funciones

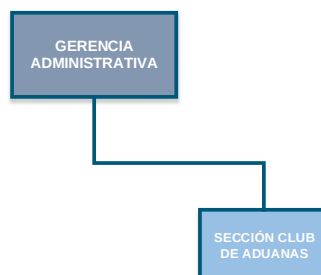
1. Recopilar información de inventarios de mercancías en estado de abandono a través de oficios y correos electrónicos dirigidos a las Administraciones de Aduanas.
2. Coordinar con los choferes el movimiento de mercancía desde las diferentes Administraciones de Aduanas.
3. Formar parte de la comisión integrada para llevar a cabo las subastas.
4. Realizar los recibos de entrega y descargo de responsabilidad de lotes subastados.
5. Generar oficios de traslado de mercancías, coordinando con los choferes hacia los diferentes puntos del país.
6. Coordinar la ejecución de la subasta con la entidad autorizada por la DGA que se encarga de la realización del evento público y organización de la subasta.
7. Mantener un control de la mercancía destinada a subasta que sale y entra al almacén General de Aduanas.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

8. Mantener un control de la mercancía declarada "desierto", es decir que no fue adjudicada.
9. Preparar el proceso que se llevará a cabo para la mercancía que será subastada.
10. Realizar los análisis e investigaciones sobre las reclamaciones derivadas de los procesos de subasta.
11. Vigilar y asegurar el cumplimiento de la ley 168-21 y sus reglamentos y la Norma General de Subasta.
12. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
13. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
14. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
15. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada.

3.3.1.2.6. Sección Club de Aduanas

- **Título de la Unidad:** Sección Club de Aduanas
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Administrativa
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Planificar, organizar, ejecutar, coordinar, supervisar y controlar las actividades recreativas, culturales y deportivas que desarrolla la Institución hacia la búsqueda de mejor interrelación e integración.

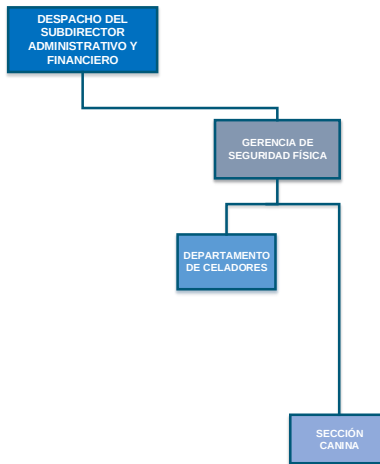
b. Principales Funciones

1. Velar por el cumplimiento de los planes y programas que tiene diseñado el club.
2. Cumplir con las normas y procedimientos establecidos para la buena marcha administrativa y operativa.
3. Supervisar la logística del club en lo referente a compras, suministro, almacenaje, distribución, mantenimiento y servicios a la infraestructura del club.
4. Promover la participación de los colaboradores en las actividades recreativas y deportivas que desarrolla el club.
5. Mantener habilitados espacios que faciliten la actividad física, el deporte y la recreación como habito para la buena salud y el mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar social.
6. Planificar y promover el deporte dentro y fuera de la institución.
7. Velar por el uso adecuado de las instalaciones físicas del club.
8. Propiciar la integración de los hijos/as de los colaboradores a las prácticas deportivas.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
12. Realizar otras funciones afines y complementarias inherentes al ámbito de su competencia.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.1.3. Gerencia de Seguridad Física

- **Título de la Unidad:** Gerencia de Seguridad Física
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector Administrativo y Financiero
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Administrar, asignar y distribuir los recursos de vigilancia y seguridad, en las distintas dependencias de la Institución.

b. Principales Funciones

1. Garantizar la integridad física de las instalaciones de la Institución, de sus empleados y visitantes durante el ejercicio de sus funciones, eventos y actividades.
2. Definir mecanismos para el control de acceso, que garanticen la seguridad de los empleados y visitantes.
3. Administrar los sistemas de control de acceso, y otros sistemas automatizados de seguridad física.
4. Gestionar a través del Despacho del Subdirector Administrativo y Financiero, disposición de los recursos humanos y materiales necesarios para el debido resguardo de las instalaciones y propiedades.
5. Atender solicitudes de custodia realizadas por las diferentes áreas de la institución.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

6. Velar por la preservación de los activos y seguridad física de empleados.
7. Supervisar las áreas asignadas al personal de seguridad en cada uno de los objetivos asignados, de modo que se cumplan de manera efectiva y eficiente.
8. Reportar incidencias para su debido análisis y respuestas.
9. Cumplir las normativas y disposiciones legales que para tal efecto se emitan, a fin de garantizar la prevención del delito a partir de las necesidades de cada entorno.
10. Diseñar un plan de rotación mensual del personal de seguridad para alcanzar el equilibrio en el uso de las fuerzas laborales en conjunto de los responsables de las áreas.
11. Velar y monitorear el mantenimiento de los equipos de control de incendios, alarmas, cámaras de seguridad y detectores de humo.
12. Supervisar, registrar y evaluar el cumplimiento de las disposiciones emanadas de las autoridades de la DGA, relacionadas con el desarrollo de los planes y programas de seguridad.
13. Diseñar e implementar métodos que permitan eficientizar la prestación de servicio y mantener el control de los integrantes de la Gerencia de Seguridad Física.
14. Efectuar reuniones periódicas con los integrantes de la gerencia a los fines de abordar los aspectos relacionados con el mejoramiento de los servicios policiales.
15. Definir estrategias que garanticen la seguridad en la infraestructura de la institución, los equipos y materiales.
16. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
17. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
18. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
19. Realizar otras tareas afín y complementaria que le sean asignadas.

3.3.1.3.1. Departamento de Celadores

- **Título de la Unidad:** Departamento de Celadores
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Seguridad Física

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dirigir, coordinar y supervisar las labores de vigilancia y custodia de bienes y propiedades de la institución y sus dependencias, así como salvaguardar las mercancías en tránsito, en territorio bajo el control aduanero, y las depositadas en las instalaciones de la DGA bajo el dominio de esta, a fin de garantizar el cumplimiento de los procedimientos y normativas legales establecidas.

b. Principales Funciones

1. Asignar y supervisar las labores de vigilancia de los celadores en las diferentes áreas de acceso a las oficinas de la DGA, oficinas de las Administraciones de Aduanas y otras empresas vinculadas al quehacer aduanero.
2. Garantizar la custodia de las mercancías en traslados a Zonas Francas, Administraciones Marítimas, Aeroportuarias y Fronterizas, u otros destinos.
3. Diseñar plan de vigilancia y seguridad en las Administraciones Marítimas, Aeroportuarias y Fronterizas para salvaguardar las mercancías y propiedades de la Dirección General de Aduanas.
4. Custodiar a las empresas o personas físicas intervenidas por la institución, involucradas en la evasión de impuestos.
5. Garantizar la vigilancia de todas las dependencias de la institución en los horarios establecidos.
6. Programar y asignar las rutas a transitar por lo celadores en labores de custodia.
7. Intervenir en coordinación con otras áreas en los eventos de decomisos, contrabandos detectados y otras acciones contrarias a las leyes aduanales.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

8. Realizar reportes e informes sobre las anomalías e incidencias que se presenten en las diferentes dependencias de la institución u otras bajo el control de la DGA.
9. Gestionar con la Gerencia de Recursos Humanos la asignación de personal suficiente para cubrir las necesidades de vigilancia de la institución.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
13. Desarrollar todas aquellas funciones afines al área de su competencia.

3.3.1.3.2. Sección Canina

- **Título de la Unidad:** Sección Canina
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Seguridad Física
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Coordinar y supervisar la ejecución y el desarrollo de las operaciones, así como también, los entrenamientos y el manejo de los canes, desempeñando un papel fundamental en el fortalecimiento de los controles aduaneros, contribuyendo a la seguridad y eficiencia en la gestión de operaciones realizadas en los puntos de control y verificación en los puertos y aeropuertos en todo el territorio nacional.

b. Principales Funciones

1. Utilizar perros entrenados para la detección de divisas, armas de fuego, municiones, sustancias que se requieran controlar el acceso a nuestro país y otros materiales prohibidos en el ámbito aduanero.
2. Realizar inspecciones exhaustivas en carga y áreas designadas, asegurando el cumplimiento de regulaciones aduaneras.
3. Rastrear mercancías y personas para prevenir el contrabando y garantizar la integridad del proceso aduanero.
4. Cooperar con otras áreas de la Dirección General de Aduanas y fuerzas de seguridad para garantizar una respuesta integral ante posibles amenazas.
5. Desarrollar y ejecutar programas de adiestramiento para perros y manejadores, asegurando un desempeño óptimo en las operaciones.
6. Evaluar procedimientos operativos para identificar áreas de mejora y optimizar la eficacia en las operaciones aduaneras.
7. Colaborar en operativos especiales, proporcionando apoyo estratégico en situaciones que requieran una respuesta rápida y especializada.
8. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
9. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
10. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
11. Desarrollar todas aquellas funciones afines al área de su competencia.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.2. Despacho del Subdirector de Transformación Digital

- **Título de la Unidad:** Despacho del Subdirector de Transformación Digital
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:**
 - Despacho del Subdirector de Transformación Digital
 - o Departamento de Administración de Servicios Digitales
 - División Gestión Mesa de Ayuda TI
 - División Administración de Incidentes y Problemas de Servicios TIC
 - División de Soporte de Aplicaciones
 - División Soporte Técnico
 - División Monitoreo TI y Mejora Continua
 - Sección Técnica y Mantenimiento de Tecnologías Estratégicas
 - o Departamento Gestión Proyectos TI
 - o Departamento de Investigación e Innovación de Gestión Tecnológica Aduanera
 - División de Investigación e Innovación de Sistemas Aduaneros.
 - División de Gestión de Soluciones Tecnológicas
 - Departamento Gestión y Planificación TI
 - Gerencia de Operaciones TIC
 - o Departamento Administración de Base de Datos
 - División de Base de Datos
 - División de Análisis y Procesamiento de Datos
 - o Departamento Servidores, Almacenamiento y Data Center
 - División Administración, Servidores y Almacenamiento
 - División Administración y Operación de Data Center
 - Sección Energía y UPS
 - o Departamento Redes y Comunicaciones
 - División Administración Redes y Datos
 - División Comunicaciones Voz
 - Gerencia de Desarrollo e Implementación de Servicios y Aplicaciones
 - o Departamento Gestión de la Demanda
 - División Demanda Comercial y Operativa
 - o Departamento Desarrollo de Sistemas de Información

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

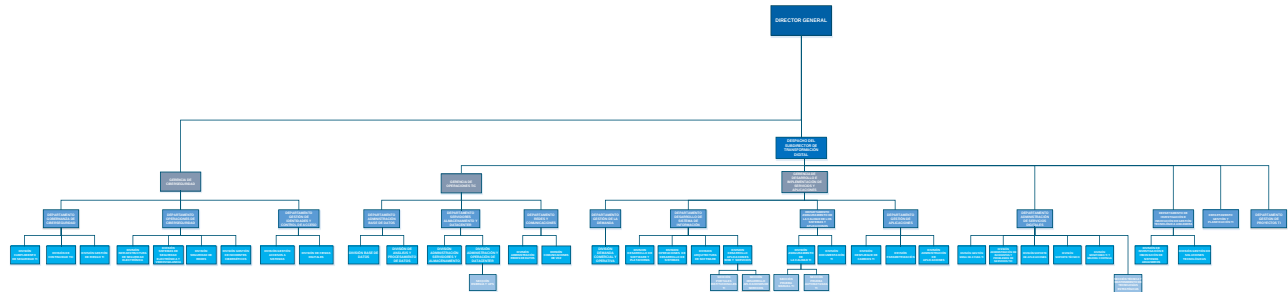
- División Desarrollo de Software y Plataforma
- División Operaciones de Desarrollo de Sistemas
- División Arquitectura de Software
- División Desarrollo Aplicaciones Web y Servicios
 - Sección Portales Institucionales TI
 - Sección Desarrollo Aplicaciones de Servicios
- o Departamento de Aseguramiento de la Calidad de Los Sistemas y Aplicaciones
 - División Documentación TI
 - División Aseguramiento de la Calidad
 - Sección Prueba Manual TI
 - Sección Prueba Automatizada TI
- o Departamento Gestión de Aplicaciones
 - División Despliegue de Cambios TI
 - División Administración de Aplicaciones
 - División Parametrización TI
- Gerencia de Ciberseguridad
 - o Departamento de Gobernanza de Ciberseguridad
 - División de Cumplimiento de Seguridad TI
 - División de Continuidad TIC
 - División de Gestión de Riesgos TI
 - o Departamento Operaciones de Ciberseguridad
 - División de Infraestructura de Seguridad Electrónica
 - División de Sistemas de Seguridad Electrónica y Videovigilancia
 - División Seguridad de Redes
 - División Gestión de Incidentes Cibernéticos
 - o Departamento Gestión de Identidades y Control de Accesos
 - División de Gestión de Acceso a Sistemas
 - División de Firmas Digitales

• **Relaciones con:**

- o **De Dependencia:** Dirección General
- o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL		Código: GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA		Versión: 04
			Resp.: Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Diseñar y administrar aplicaciones tecnológicas a modo de garantizar el mantenimiento y uso adecuado de la información, las soluciones de tecnología de la información y comunicación en la institución, adoptando las mejores prácticas para asegurar que las tecnologías de información estén alineadas a las metas estratégicas.

b. Principales Funciones

1. Administrar las tecnologías de la información y sus responsabilidades.
2. Diseñar el plan operativo de tecnología de la información alineado al plan estratégico institucional a nivel operativo y presupuestario, dando seguimiento a los proyectos TIC e identificando posibles sucesos que puedan afectar los proyectos e identificar acciones de mitigación de los riesgos.
3. Administrar los recursos humanos de tecnología para la prestación de los servicios que faciliten la operación institucional.
4. Administrar el valor de las inversiones en tecnología de la información de manera eficiente y oportuna.
5. Proveer los servicios de soporte y mantenimiento a los usuarios y a la plataforma tecnológica.
6. Coordinar juntamente con el área de recursos humanos la elaboración de los planes de capacitación y desarrollo que se requieren para la transformación digital del personal del Despacho del Subdirector de Transformación Digital y de los usuarios de las áreas misionales.
7. Diseñar e implementar políticas, planes de ciberseguridad y de contingencia para la seguridad física y lógica de la infraestructura tecnológica, que mitigue las amenazas y posibles pérdidas o destrucción de sus activos.
8. Supervisar periódicamente el funcionamiento de la red, el desempeño de los sistemas en operación y el de las bases de datos de la institución para identificar desviaciones respecto a los objetivos y formular recomendaciones que optimicen los recursos y procesos operativos propiciando el incremento de la productividad y la eficiencia.

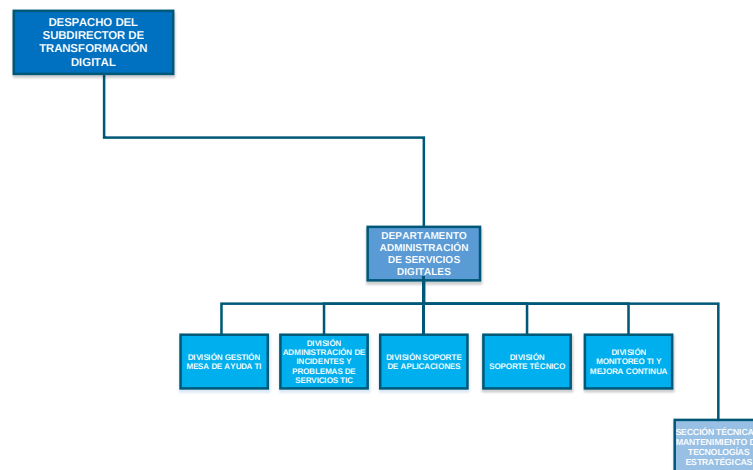
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

9. Administrar eficientemente las fuentes y recursos de informaciones institucionales valoradas como un activo institucional, lo cual implica el adecuado control y aseguramiento de la calidad y seguridad de los sistemas.
10. Administrar las licencias de software y realizar su distribución entre las unidades administrativas que las requieran.
11. Asegurar el buen funcionamiento del (Data Center), garantizando la conectividad de los usuarios internos y externos.
12. Definir las políticas y los estándares informáticos necesarios para facilitar el desarrollo, la transportabilidad, compatibilidad y controles de seguridad de los sistemas.
13. Definir mecanismos que permitan obtener el máximo rendimiento del parque computacional disponible.
14. Desarrollar y administrar aplicaciones tecnológicas que contribuyan al logro de las metas de la Dirección General de Aduanas, asegurando la calidad de su plataforma y la información que se genera, e impulsando la innovación tecnológica.
15. Diseñar los planes de contingencia y definir políticas adecuadas de respaldo a las bases de datos institucionales para afrontar casos de emergencias.
16. Diseñar, implantar y supervisar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos en materia de tecnología de información y comunicación.
17. Disponer los servicios informáticos y de telecomunicaciones que soliciten las diferentes unidades administrativas del ministerio.
18. Dar soporte a los usuarios de las aplicaciones tecnológicas.
19. Realizar la planificación estratégica y presupuestaria de las soluciones de tecnología de la información y comunicación de la Dirección General de Aduanas.
20. Revisar periódicamente el funcionamiento de la red, el desempeño de los sistemas en operación y el de las bases de datos de la institución, para identificar desviaciones respecto a los objetivos y formular recomendaciones que optimicen los recursos y procesos operativos, propiciando el incremento permanente de la productividad y la eficiencia.
21. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
22. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
23. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
24. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.2.1. Departamento de Administración de Servicios Digitales

- **Título de la Unidad:** Departamento de Administración de Servicios Digitales
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector de Transformación Digital
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dirigir, coordinar y supervisar las labores tendientes a garantizar un servicio al usuario acorde con los más altos estándares de calidad.

b. Principales Funciones

1. Definir y administrar los procesos de atención a los incidentes y problemas relacionados con los servicios de TI reportados por los usuarios y/o sistemas de monitoreo conforme a los estándares y mejores prácticas.
2. Diseñar y gestionar los procesos comunicación de incidentes, cambios, mejoras a aplicaciones, servicios de tecnología a las distintas áreas de la institución.
3. Administrar los procesos de soporte a los usuarios internos de la institución por incidentes, problemas y solicitudes de servicios a través del Centro de Servicios, así como la atención a los contribuyentes que solicitan el servicio a través del contact center.

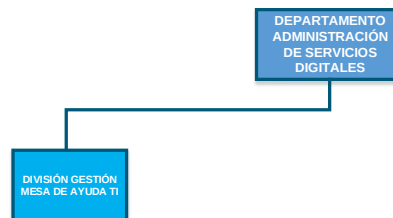
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

4. Monitorear y asegurar reducción de incidentes y problemas ocasionados por inestabilidad, errores de la plataforma Tecnológica, asegurando la corrección de la causa raíz de estos.
5. Definir y administrar el aprovisionamiento de equipos de TI a los usuarios de la Institución velando por el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
6. Definir y monitorear los niveles de desempeño de los equipos asignados a los usuarios de la institución con la finalidad de gestionar la optimización/cambio de estos de forma preventiva.
7. Diseñar y monitorear los acuerdos de servicios tanto con las áreas de TI como con proveedores externos de servicios, para garantizar el cumplimiento de estos.
8. Elaborar y ejecutar el presupuesto de compras en lo relativo a recursos del área.
9. Dar seguimiento al cumplimiento de los contratos de licenciamiento y soporte de la infraestructura que maneja el área, gestionar su renovación y/o recomendar cambios o actualizaciones según sean necesarios.
10. Efectuar recomendaciones técnicas para la adquisición de equipos de usuarios, basado en los requerimientos actuales y en las nuevas iniciativas para el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos, participar en el comité evaluador y toma de decisión para la compra.
11. Coordinar los planes de mantenimiento preventivo de los equipos de usuarios, garantizando su disponibilidad y correcto funcionamiento.
12. Coordinar y apoyar los proyectos que requieran participación de las áreas de soporte, en cumplimiento con el plan definido y las políticas y procedimientos de la institución o definir y administrar los procesos de mejora continua a fin de garantizar los niveles de calidad de los servicios de TI.
13. Definir y administrar los indicadores claves de desempeño de la infraestructura tecnológica, para garantizar el cumplimiento de éstos y la disponibilidad de estas.
14. Velar por el desarrollo profesional del personal bajo su cargo, considerando el plan de formación y capacitación.
15. Gestionar la alimentación de la base de conocimiento para su aplicación como referencia ante incidentes reportados.
16. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
17. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
18. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.2.1.1. División Gestión Mesa de Ayuda TI

- **Título de la Unidad:** División Gestión Mesa de Ayuda TI
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Administración de Servicios Digitales
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Gestionar de manera eficiente las solicitudes e incidentes que afecten los servicios provistos por el Despacho del Subdirector de Transformación Digital, tanto para usuarios internos como externos.

b. Principales Funciones

1. Registrar, clasificar y priorizar las incidencias recibidas a través de los diferentes canales de atención.
2. Brindar el primer nivel de atención, investigación y diagnóstico a los incidentes y solicitudes notificados por los usuarios a través de las herramientas autorizadas para solución.
3. Escalar los incidentes a las áreas especializadas, para que el servicio se reestablezca y continúe en funcionamiento.
4. Realizar seguimiento para que las solicitudes se cumplan en los tiempos de atención establecidos, según la matriz de priorización de tickets.
5. Revisar periódicamente el registro de incidentes.
6. Mantener comunicación con los usuarios sobre el progreso de los casos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Confirmar con el usuario el restablecimiento del servicio, a fin de cerrar los casos de manera exitosa.
8. Dar seguimiento a los usuarios internos/externos respecto a las validaciones y/o confirmación de solución relacionados con aplicaciones del negocio.
9. Realizar encuestas de satisfacción para medir la calidad del servicio entregado.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.2.1.2. División Administración de Incidentes y Problemas de Servicios TIC

- **Título de la Unidad:** División Administración de Incidentes y Problemas de Servicios TIC
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Administración de Servicios Digitales
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Dirigir, coordinar y supervisar todos los aspectos de la práctica de la gestión de incidentes y gestión de problemas con impacto críticos al negocio comprometiendo la calidad y disponibilidad de los servicios TI.

b. Principales Funciones

1. Coordinar, dirigir y supervisar todos los aspectos de la gestión de problemas.
2. Evaluar el impacto y la urgencia de aplicar mejora vinculada a un registro de problema.
3. Revisar periódicamente los incidentes relacionados a los servicios provistos a fin de identificar la causa para su solución raíz.
4. Coordinar y supervisar con las áreas técnicas la resolución brindada a los incidentes.
5. Verificar que las incidencias vinculadas a un problema han sido resueltas, es decir, que ya no afectan al negocio.
6. Identificar los errores de cualquier componente del servicio a partir de los registros de incidentes y eventos.
7. Mantener actualizada la base de conocimientos a partir de registros de problemas anteriores.
8. Documentar los errores conocidos y la solución aplicada.
9. Asegurar la correcta documentación y entrega de los reportes de incidentes.
10. Velar por el cumplimiento de la política y protocolo de gestión de incidentes y gestión de problemas.
11. Coordinar y elaborar planes de trabajo para prevenir incidentes y problemas de impacto crítico.
12. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
13. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
14. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.2.1.3. División Soporte de Aplicaciones

- **Título de la Unidad:** División Soporte de Aplicaciones
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Administración de Servicios Digitales
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Funcionar para la atención de incidentes, análisis y solicitudes relacionadas con aplicaciones críticas del negocio en un segundo nivel de soporte y revisar solicitudes e incidencias de las aplicaciones para la atención, solución y escalar a un tercer nivel especialista de soporte a las áreas de desarrollo, gestión de la demanda, calidad o infraestructura.

b. Principales Funciones

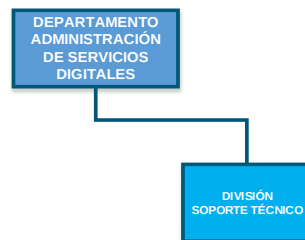
1. Gestionar las solicitudes y soporte aplicaciones.
2. Analizar los incidentes escalamiento de casos a desarrollos y gestión de la demanda.
3. Analizar y notificar los casos recurrentes de aplicaciones critica negocio.
4. Dar seguimiento a los incidentes escalado a desarrollo.
5. Recrear y validar los casos reportados en aplicación central del negocio.
6. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
8. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.2.1.4. División Soporte Técnico

- **Título de la Unidad:** División Soporte Técnico
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Administración de Servicios Digitales
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Ofrecer servicios de soporte a usuarios a nivel de Hardware e instalación y configuración de software, reparaciones de los equipos de cómputo, así como el aprovisionamiento de equipos de TI a todos los usuarios de la Institución velando por el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

b. Principales Funciones

1. Asistir en los procesos de soporte a los usuarios de la Institución relacionados con incidentes, problemas y solicitudes de equipos de TI.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

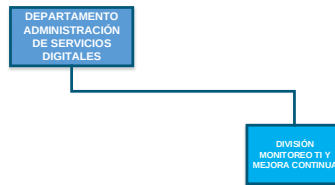
2. Coordinar y supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos de la institución.
3. Planificar, proponer y desarrollar planes de recuperación y mantenimiento correctivo a equipos.
4. Coordinar las instalaciones de paquetes informáticos y software en las estaciones de trabajo de los usuarios.
5. Velar por mantenimiento del inventario de los equipos y activos informáticos de la institución, así como por el control de este.
6. Gestionar la recepción de equipos informáticos adquiridos, así como llevar control de su garantía.
7. Coordinar la asistencia a los usuarios en caso de fallas tanto de software como hardware. Así como, coordinar y velar por las instalaciones, ensambles y reparaciones de equipos.
8. Coordinar el proceso de recepción y entrega de equipos a ser reparados o sustituidos y mantener un registro histórico de los mismos.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.2.1.5. División Monitoreo TI y Mejora Continua

- **Título de la Unidad:** División Monitoreo TI y Mejora Continua
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Administración de Servicios Digitales
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Realizar análisis proactivos sobre el desempeño de los servicios que TI brinda a la institución, además de efectuar labores de seguimiento y notificación sobre la disponibilidad de los servicios mediante la aplicación del protocolo de notificaciones establecido para la gestión de eventos.

b. Principales Funciones

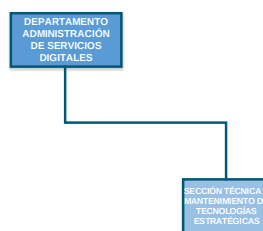
1. Realizar monitoreo de los servicios de TI según lo establecido en el protocolo de notificación de eventos de TI, con el propósito de asegurar una mayor disponibilidad de estos.
2. Mantener actualizada la matriz de notificación y el catálogo de servicios.
3. Apoyar en el proceso de escalamiento, según la matriz de notificación definida.
4. Llevar un registro de eventos que afecten la disponibilidad de los servicios.
5. Dar seguimiento a la solución inmediata de los eventos de TI con las áreas responsables.
6. Asegurar que se tomen medidas correctivas planificadas para mejorar y evitar situaciones similares en el futuro.
7. Revisar el cumplimiento de los distintos acuerdos de nivel de servicio tanto con las áreas de TI como con proveedores externos de servicio para garantizar el cumplimiento de estos.
8. Generar reportes estadísticos sobre la ocurrencia de eventos tecnológicos.
9. Apoyar en la definición y ejecución de procesos de mejora continua a fin de garantizar los niveles de calidad durante todo el ciclo de los servicios de TI.
10. Llevar medición y monitoreo de los distintos indicadores y procesos involucrados en los servicios de TI para analizar las métricas a fin de mejorar los servicios ofrecidos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

11. Monitorear y reportar las métricas del proceso e identificar e implantar acciones de mejoramiento del desempeño.
12. Realizar diagnósticos en casos de interrupciones o degradación del rendimiento de los sistemas.
13. Realizar medición de la salud general de los servicios críticos y emitir notificación periódica sobre el estado de estos.
14. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
15. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
16. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.2.1.6. Sección Técnica y Mantenimiento de Tecnologías Estratégicas

- **Título de la Unidad:** Sección Técnica y Mantenimiento de Tecnologías Estratégicas
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Administración de Servicios Digitales
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución.
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Supervisar y coordinar los supervisores técnicos de los Escáner de Rayos X de baja energía en aeropuertos, puertos y cruce fronterizo, para garantizar el funcionamiento eficiente y preciso de estos equipos, implementar medidas proactivas para mitigar las fallas y reducir los tiempos de respuestas, asegurar la capacitación del personal a cargo, colaborar estrechamente para optimizar los procesos de inspección, para fortalecer la seguridad en la fiscalización de mercancías y prevenir el tráfico ilícito, garantizar el funcionamiento eficiente y preciso de estos equipos.

b. Principales Funciones

1. Supervisar y dar seguimiento al servicio técnico brindado a los equipos de Rayos X de baja energía.
2. Evaluar y elaborar informes de las actividades realizadas con relación a los equipos.
3. Gestionar la intervención del personal en los aeropuertos, según requerimiento.
4. Velar por el correcto funcionamiento y buen estado de las máquinas de rayos X.
5. Supervisar la movilización o traslado de los equipos que han sido requeridos.
6. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
7. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
8. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.2.2. Departamento Gestión de Proyectos TI

- **Título de la Unidad:** Departamento Gestión de Proyectos TI
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector de Transformación Digital
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Centralización y gestión de los proyectos asignados por el Despacho del Subdirector de Transformación Digital, aplicando las metodologías de proyectos necesarias para lograr la culminación exitosa del proyecto.

b. Principales Funciones

1. Gestionar las iniciativas que pueden convertirse en un proyecto de TI viable para la DGA.
2. Definir las metodologías a utilizar en un proyecto.
3. Formular y gestionar los planes de los proyectos.
4. Colaboración en la elaboración de los documentos de licitación y contratos de proyectos.
5. Gestionar la integración de los departamentos internos de DGA en la ejecución de los proyectos.
6. Gestionar las adquisiciones de los proyectos.
7. Gestionar los riesgos, cambios y recursos de los proyectos.
8. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

9. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
10. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.2.3. Departamento de Investigación e Innovación de Gestión Tecnológica Aduanera

- **Título de la Unidad:** Departamento de Investigación e Innovación de Gestión Tecnológica Aduanera
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector de Transformación Digital
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Asesorar, respaldar la iniciativa de mejora y dar seguimiento a las innovaciones sugeridas por organismos internacionales y reguladores. Además, se encargará de garantizar que los parámetros del sistema aduanero estén en conformidad con los estándares de la OMA y otros estándares internacionales, asegurando la aplicación de las mejores prácticas en el sistema aduanero.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

b. Principales Funciones

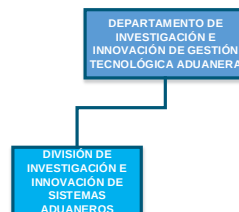
1. Evaluar la experiencia de usuarios de las mejoras aplicadas, conforme a los requisitos establecidos.
2. Desarrollar iniciativas para mejorar los procesos, teniendo en cuenta la retroalimentación de los usuarios.
3. Asesorar en los procesos de implementación de soluciones innovadoras en sistemas de información.
4. Proponer iniciativas que optimicen los procesos y generen valor para la institución.
5. Asegurar que la tecnología sea fácil de usar, accesible y cumpla con las necesidades y expectativas de los usuarios.
6. Contribuir al éxito general de los sistemas y aplicaciones informáticas en la organización.
7. Alinear con los objetivos y colaborar con la experiencia de usuarios para garantizar que los sistemas de TI estén alineados con los objetivos y procesos del negocio.
8. Optimizar, evaluar y mejorar constantemente la experiencia del usuario en función de los cambios en las necesidades y tecnologías con la evolución del negocio.
9. Realizar investigaciones constantes sobre las últimas tendencias y avances sistemas aduaneros tecnológicos.
10. Evaluar la aplicabilidad de nuevas tecnologías en el contexto de la organización.
11. Coordinar equipos multifuncionales para llevar a cabo iniciativas innovadoras.
12. Crear prototipos y pilotos de nuevas soluciones para evaluar su viabilidad y eficacia.
13. Realizar pruebas de concepto para validar la aplicabilidad de las tecnologías emergentes.
14. Colaborar con otros departamentos para identificar oportunidades de mejora.
15. Establecer asociaciones externas con empresas, startups y centros de investigación para aprovechar ideas innovadoras.
16. Identificar oportunidades para implementar tecnologías emergentes.
17. Supervisar la integración efectiva de estas tecnologías en los sistemas existentes.
18. Fomentar una cultura organizacional que valore y promueva la innovación en los procesos.
19. Identificar y desarrollar talento dentro del departamento y en toda la organización que permita tener usuarios expertos de alto nivel en los sistemas con la finalidad de crear soporte en los nuevos proceso y entrenamiento de sistema.
20. Implementar prácticas ágiles para acelerar la implementación de soluciones innovadoras. Adaptarse rápidamente a cambios en el entorno tecnológico y de negocio.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

21. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
22. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
23. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.2.3.1. División de Investigación e Innovación de Sistemas Aduaneros

- **Título de la Unidad:** División de Investigación e Innovación de Sistemas Aduaneros
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Investigación e Innovación de Gestión Tecnológica Aduanera
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Realizar, evaluar, coordinar, organizar, implementar prácticas ágiles. Establecer asociaciones externas con empresas u organizaciones nacionales e internacionales, empresas emergentes y centros de investigación, fomentando una cultura organizacional innovadora.

b. Principales Funciones

1. Realizar investigaciones constantes sobre las últimas tendencias y avances en los sistemas aduaneros tecnológicos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

2. Evaluar la aplicabilidad de nuevas tecnologías en el contexto de la organización y en el entorno nacional según nuestra legislación.
3. Coordinar equipos multifuncionales para llevar a cabo iniciativas innovadoras.
4. Colaborar con los organismos internacionales y reguladores para implementar acuerdos que impliquen ajuste de sistema.
5. Fomentar una cultura organizacional innovadora.
6. Identificar y desarrollar talento que permita tener una cultura de mejora continua.
7. Organizar eventos y programas de capacitación orientados a la innovación.
8. Optimizar, evaluar y mejorar constantemente la experiencia de usuario en función de los cambios en la necesidades y tecnología con evolución del negocio.
9. Establecer asociaciones externas con empresas, e startups y centros de investigación para aprovechar ideas innovadoras.
10. Evaluar riesgos asociados con nuevas tecnologías.
11. Implementar prácticas ágiles para acelerar la implementación de soluciones innovadoras.
12. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
13. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
14. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.2.3.2. División Gestión de Soluciones Tecnológicas

- **Título de la Unidad:** División Gestión de Soluciones Tecnológicas
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Investigación e Innovación de Gestión Tecnológica Aduanera

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Gestionar, asesorar, supervisar, coordinar, identificar, Implementar prácticas ágiles para acelerar la implementación de soluciones innovadoras garantizando la usabilidad y accesibilidad de los sistemas, integrando los procesos de negocio con los sistemas aduaneros de TI de cara a la experiencia del usuario.

b. Principales Funciones

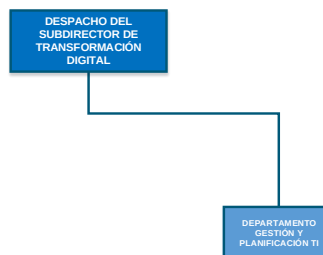
1. Gestionar la experiencia del usuario de sistema aduanero (UX).
2. Validar y mejorar la experiencia de usuarios luego del pase a producción.
3. Realizar iniciativas para mejorar procesos basándose en la retroalimentación de los usuarios.
4. Garantizar la usabilidad y accesibilidad de los sistemas en coordinación con el área de TI y negocio.
5. Asesorar en procesos de implementación.
6. Proponer iniciativas que optimicen los procesos y generen valor.
7. Supervisar la integración efectiva de tecnologías emergentes.
8. Participar en los proyectos de sistema aduaneros desde la concepción hasta la implementación.
9. Coordinar equipos multifuncionales.
10. Identificar y desarrollar talento en manejos de sistema dentro del departamento.
11. Integración de los procesos de negocio con los sistemas aduaneros de TI.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

12. Colaborar con la experiencia de usuarios para garantizar que los sistemas de TI estén alineados con los objetivos y el proceso del negocio.
13. Colaborar con otros departamentos para identificar oportunidades de mejora.
14. Implementar prácticas ágiles para acelerar la implementación de soluciones innovadoras.
15. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
16. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
17. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.2.4. Departamento Gestión y Planificación TI

- **Título de la Unidad:** Departamento Gestión y Planificación TI
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector de Transformación Digital
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Planificar, realizar y controlar el presupuesto del Despacho del Subdirector, garantizando la continuidad de las operaciones, así como la correcta realización de los procesos de compras y contrataciones, controlar el inventario de los activos tecnológicos y asegurar la certificación de los servicios que se reciben.

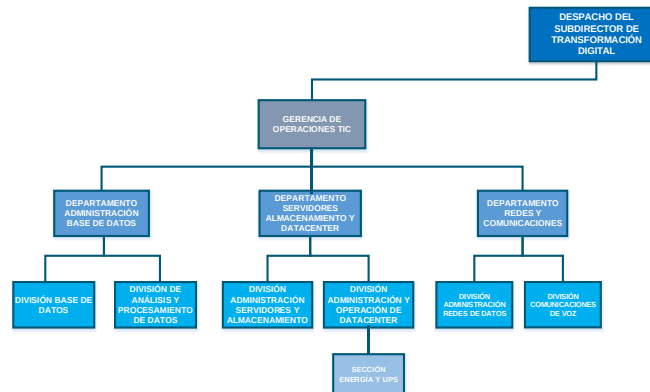
b. Principales Funciones

1. Realizar la planificación estratégica y presupuestaria de las soluciones de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Dirección General de Aduanas.
2. Garantizar una gestión eficiente sobre la planificación y ejecución de los recursos financieros asignados al Despacho del Subdirector.
3. Apoyar al Despacho del Subdirector en la definición y logro de los objetivos estratégicos y metas del departamento.
4. Planificar y gestionar la adquisición tecnológica para la Dirección General de Aduanas.
5. Implementar estrategias de ejecución a los fines de mantener una revisión, monitoreo constante y/o permanente sobre el histórico de contratos relacionados a tecnología y sobre todos nuestros procesos de compras y contrataciones.
6. Garantizar el resguardo y protección de los equipos tecnológicos disponibles en los almacenes de tecnología.
7. Garantizar la correcta asignación de los equipos tecnológicos en la institución.
8. Asegurar el seguimiento y control de recuperación de activos.
9. Dotar a la institución de la infraestructura tecnológica adecuada para responder a los desafíos del comercio exterior.
10. Desarrollar y ejecutar estrategias para la investigación de nuevas tecnologías emergentes.
11. Planificar y gestionar requerimientos emergentes sobre el Despacho del Subdirector de Transformación Digital.
12. Fomentar y garantizar la correcta y transparente alianza con los actuales y/o potenciales proveedores de bienes y servicios tecnológicos.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.2.5. Gerencia de Operaciones TIC

- **Título de la Unidad:** Gerencia de Operaciones TIC
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Despacho del Subdirector de Transformación Digital
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dirigir, planificar y coordinar el área de infraestructura TI, para proporcionar la visión, el liderazgo y dirección al equipo que administra las plataformas computacionales asegurando su disponibilidad, integridad y rendimiento para garantizar los niveles de servicios de los recursos tecnológicos a fin de apoyar las metas estratégicas de la Institución.

b. Principales Funciones

1. Apoyar al Despacho del Subdirector de Transformación Digital en la definición y logro de los objetivos estratégicos y metas del departamento.
2. Elaborar los presupuestos e inversiones del área, a fin de ser presentados al Despacho del Subdirector de Transformación Digital para su aprobación.
3. Definir y dar seguimiento a los objetivos estratégicos del área, para el cumplimiento de los KPIs definidos.
4. Planificar el crecimiento de la infraestructura tecnológica de acuerdo con las estrategias de la institución.

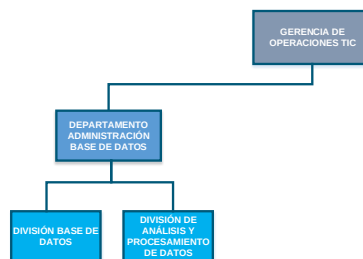
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

5. Diseñar y asegurar el cumplimiento de las políticas y estándares de la Gerencia.
6. Gestionar los riesgos asociados a la infraestructura tecnológica en uso y a ser implementada, con el fin de garantizar su confiabilidad y disponibilidad.
7. Dar seguimiento al plan de contingencia y continuidad de TIC, asegurando una plataforma alternativa y resguardo de la información crítica del negocio en caso de un desastre parcial o total en la institución o país.
8. Diseñar la estrategia de comunicación de voz y data de la institución.
9. Coordinar la planificación estratégica de la capacidad de los recursos técnicos, colaborando con los encargados de las áreas bajo su responsabilidad en la planeación de capacidad de equipos disponibles para nuevas implementaciones y además desarrollando el plan de capacitación técnica del personal a cargo.
10. Identificar y corregir las debilidades de la estructura de servicios, para mantener niveles satisfactorios del servicio brindado a los usuarios.
11. Investigar continuamente sobre soluciones y procedimientos que contribuyan a mejorar el servicio y la infraestructura tecnológica.
12. Guiar, orientar y asesorar a todas las áreas al momento de buscar soluciones tecnológicas para atender necesidades de la institución.
13. Ofrecer apoyo en el análisis e implementación de las iniciativas de las áreas sistemas de información y seguridad de información.
14. Gestionar los recursos del área de manera eficiente y acorde con los objetivos y metas de la institución.
15. Mantener al día las licencias y garantía de los equipos informáticos.
16. Asistir al Despacho del Subdirector de Transformación Digital en los procesos de compra de equipos informáticos y de comunicaciones, propuestas informáticas y compras de software, que proyecte realizar la institución.
17. Cumplir las metas individuales que le sean asignadas y los compromisos que ellas conlleven, conforme la naturaleza del cargo.
18. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
19. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
20. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.2.5.1. Departamento Administración de Base de Datos

- **Título de la Unidad:** Departamento Administración de Base de Datos
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Operaciones TIC
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Liderar, planificar y velar que los recursos y actividades concernientes a la administración de bases de datos y transferencia de datos entre sistemas de información (ETL) y respaldo de información mantengan un saludable ambiente de datos que soporte todos los sistemas de la institución, en óptimo funcionamiento y con una escalabilidad de crecimiento adecuada según las necesidades de esta.

b. Principales Funciones

1. Asegurar la disponibilidad, desempeño y capacidad de toda la plataforma de base de datos para garantizar los niveles de servicio establecidos.
2. Planificar el crecimiento de la arquitectura de bases de datos de acuerdo con las estrategias de negocios, para adaptar la estructura a los requerimientos y garantizar la capacidad en el tiempo del uso de las aplicaciones.
3. Garantizar la alta disponibilidad de las bases de datos de contingencia en el site alterno a fin de asegurar la recuperación de las aplicaciones críticas en caso de desastres.
4. Proponer los estándares y lineamientos de las bases de datos de las aplicaciones críticas, para garantizar que estén acorde a las mejores prácticas.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

5. Identificar y mitigar los riesgos asociados a la plataforma de base de datos en uso y a ser implementada, con el fin de garantizar su confiabilidad y disponibilidad.
6. Velar por la correcta ejecución de todos los procesos de extracción, transformación y carga (ETL, por sus siglas en inglés) para garantizar la disponibilidad de la información deseada a partir de los datos almacenados y procesados habilitando de esta manera la información analítica a ser consumida por el usuario final.
7. Dar seguimiento al cumplimiento de los contratos de licenciamiento y soporte de la infraestructura que maneja el área, gestionar su renovación y/o recomendar cambios o actualizaciones según sean necesarios.
8. Efectuar recomendaciones técnicas para la adquisición, diseño e implementación de la infraestructura tecnológica de la institución referente a las bases de datos, basado en los requerimientos actuales y en las nuevas iniciativas para el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos, participar en el comité evaluador y toma de decisión para la compra.
9. Coordinar los planes de mantenimiento preventivo para toda la plataforma de base de datos, garantizando su disponibilidad y correcto funcionamiento.
10. Coordinar y apoyar los proyectos que requieran diseño de bases de datos y procesos de ETL según solicitud, en cumplimiento con el plan definido y las políticas y procedimientos de la institución.
11. Identificar y analizar nuevas tecnologías de base de datos y procesos de ETL y coordinar su aplicación en la institución, con el fin de ofrecer mejores soluciones y servicios de TI.
12. Definir y administrar los indicadores claves de desempeño de la plataforma de base de datos, para garantizar el cumplimiento de éstos y la disponibilidad de estas.
13. Velar por el desarrollo profesional del personal bajo su cargo, considerando el plan de formación y capacitación.
14. Elaborar y ejecutar el presupuesto de compras en lo relativo a recursos de bases de datos de la institución.
15. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
16. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

17. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.2.5.1.1. División de Base de Datos

- **Título de la Unidad:** División de Base de Datos
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Administración de Base de Datos
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Coordinar, planificar, supervisar y velar por el buen funcionamiento de las bases de datos implementadas en la Dirección General de Aduanas.

b. Principales Funciones

1. Coordinar las actividades de actualización de la base de datos de la institución.
2. Realizar copias de respaldo de la base de datos.
3. Restaurar informaciones que por fallas o averías de algún equipo sean requeridas.
4. Proveer mantenimiento preventivo a los motores de la base de datos de la institución.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

5. Manejar las informaciones contenidas en la base de datos.
6. Administrar todos los recursos relacionados con la base de datos.
7. Monitorear permanentemente los sistemas de base de datos, minimizando los eventos relacionados con espacio en disco, rendimiento, errores y mensajes de alertas.
8. Generar reportes externos al sistema con informaciones puntuales requeridas por el Despacho del Subdirector de Transformación Digital.
9. Diseñar los planes de mejoras y optimización de procesos (tuning).
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
13. Realizar otras funciones afines y complementarias inherentes al ámbito de su competencia.

3.3.2.5.1.2. División de Análisis y Procesamiento de Datos

- **Título de la Unidad:** División de Análisis y Procesamiento de Datos
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Administración de Base de Datos

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con el análisis y procesamiento de la data de las diferentes bases de datos existentes, asegurar la correcta transformación y disposición de los datos almacenados para el consumo de los usuarios finales, así como realizar la integración de datos entre los sistemas e implementar procesos relacionados a inteligencia de negocios a los fines de habilitar información analítica.

b. Principales Funciones

1. Gestionar y participar en los proyectos de integración mediante las estrategias correspondientes entre las unidades de negocios y los equipos de desarrollo.
2. Realizar diseños y procesos automatizados para el envío de información en base a las especificaciones requeridas.
3. Realizar extracción, transformación y carga de datos, así como el análisis de la integridad de estos, según sea el requerimiento.
4. Garantizar que las prácticas de planificación de integración de sistemas estén alineadas con los objetivos de la DGA.
5. Elaborar normas y procesos para apoyar y facilitar la integración de sistemas y aplicaciones.
6. Asegurar y soportar la infraestructura de inteligencia de negocios.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Atender a solicitudes de información de los usuarios mediante la construcción de cubos de información reutilizables.
8. Implementar los procesos relacionados con minería de datos y analítica.
9. Generar reportes relacionados a las operaciones del negocio.
10. Crear los diagramas de flujo que muestran la realidad de los requerimientos de los usuarios finales.
11. Analizar y diseñar herramientas de automatización a partir de especificaciones previas.
12. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
13. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
14. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
15. Cumplir con las metas que sean asignadas y los compromisos que ellas conlleven, conforme a la naturaleza del cargo.

3.3.2.5.2. Departamento Servidores Almacenamiento y Data Center

- **Título de la Unidad:** Departamento Servidores, Almacenamiento y Data Center
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Operaciones TIC
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Diseñar, planificar y coordinar las actividades relacionadas al mantenimiento de la plataforma de servidores y almacenamiento de la institución, así como velar por el correcto funcionamiento de los data centers (propios y externos) para garantizar los niveles de servicio establecidos.

b. Principales Funciones

1. Planificar y diseñar la plataforma de servidores y almacenamiento de la institución.
2. Velar por el mantenimiento de un inventario y control de existencias de equipos tecnológicos en los data centers.
3. Asegurar la disponibilidad, desempeño y capacidad de toda la infraestructura tecnológica para garantizar los niveles de servicio establecidos.
4. Garantizar la alta disponibilidad de la infraestructura de contingencia en el site alterno a fin de garantizar su recuperación en caso de desastres.
5. Identificar y mitigar los riesgos asociados a la infraestructura tecnológica en uso y a ser implementada, con el fin de garantizar su confiabilidad y disponibilidad.
6. Proponer los estándares y lineamientos de la arquitectura tecnológica en lo referente a la infraestructura y plataforma tecnológica, para garantizar que estén acorde a las mejores prácticas.

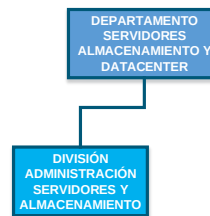
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Elaborar y ejecutar el presupuesto de compras en lo relativo a recursos tecnológicos en los data centers de la institución.
8. Dar seguimiento al cumplimiento de los contratos de licenciamiento y soporte de la infraestructura que maneja el área, gestionar su renovación y/o recomendar cambios o actualizaciones según sean necesarios.
9. Efectuar recomendaciones técnicas para la adquisición, diseño e implementación de la infraestructura tecnológica de la Institución, basado en los requerimientos actuales y en las nuevas iniciativas para el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos, participar en el comité evaluador y toma de decisión para la compra.
10. Coordinar los planes de mantenimiento preventivo para toda la infraestructura tecnológica, garantizando su disponibilidad y correcto funcionamiento.
11. Coordinar y apoyar los proyectos que requieran diseño de infraestructura tecnológica según solicitud, en cumplimiento con el plan definido y las políticas y procedimientos de la institución.
12. Identificar y analizar nuevas tecnologías de infraestructura tecnológica y coordinar su aplicación en la Institución, con el fin de ofrecer mejores soluciones y servicios de TI.
13. Definir y administrar los indicadores clave de desempeño de la infraestructura tecnológica, para garantizar el cumplimiento de estos y la disponibilidad de estas.
14. Velar por el desarrollo profesional del personal bajo su cargo, considerando el plan de formación y capacitación.
15. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
16. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
17. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.2.5.2.1. División Administración Servidores y Almacenamiento

- **Título de la Unidad:** División Administración, Servidores y Almacenamiento
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Servidores, Almacenamiento y Data Center
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Diseñar, planificar y coordinar las actividades relacionadas al mantenimiento de la plataforma de servidores y almacenamiento de la institución, así como, velar por el correcto funcionamiento de los data centers.

b. Principales Funciones

1. Planificar y diseñar la plataforma de servidores y almacenamiento de la institución.
2. Velar por el correcto control y la adecuada administración de los recursos tecnológicos y asignación de equipos a las diferentes dependencias de la Institución.
3. Velar por la salud y disponibilidad de los sistemas.
4. Gestionar la asignación de recursos en los ambientes de virtualización.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

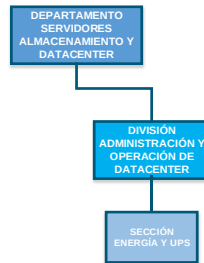
5. Elaborar y ejecutar el presupuesto de compras en lo relativo a recursos tecnológicos en los data centers de la institución.
6. Dar seguimiento al cumplimiento de los contratos de licenciamiento y soporte de la infraestructura que maneja el área, gestionar su renovación y/o recomendar cambios o actualizaciones cuando sea necesario.
7. Efectuar recomendaciones técnicas para la compra de hardware/software, participar en el comité evaluador y toma de decisión para la compra.
8. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
9. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
10. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
11. Realizar otras funciones y complementarias inherentes al ámbito de su competencia.

3.3.2.5.2.2. División Administración y Operación de Data Center

- **Título de la Unidad:** División Administración y Operación de Data Center
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Servidores, Almacenamiento y Data Center
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Monitorear el ambiente físico en que se ubican los servidores incluyendo la administración de planes de continuidad de desastres, velando por el control de accesos a las áreas restringidas del centro de datos.

b. Principales Funciones

1. Mantener la infraestructura física del Centro Principal y el Centro de Recuperación en Santiago.
2. Coordinar con el Departamento de Ingeniería y Mantenimiento la vigilancia de los generadores de energía del Centro Principal y DRC.
3. Dar mantenimiento a las unidades de climatización de las áreas del Centro Principal y DRC.
4. Administrar y controlar el acceso de empleados y visitas a las áreas restringidas de los centros.
5. Brindar apoyo pertinente en la ejecución del plan de recuperación de desastres.
6. Monitorear a través del sistema NETBOTZ los lugares de la data center y DRC, vía cámaras y sensores de temperatura, humedad, movimiento, velocidad del viento, punto rocío, PH del aire, Nivel de isotopos radioactivos y perímetro exterior.
7. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
8. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

9. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
10. Realizar otras funciones afines y complementarias inherentes al ámbito de su competencia.

3.3.2.5.2.2.1. Sección de Energía y Ups

- **Título de la Unidad:** Sección de Energía y UPS
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** División Administración y Operación de Data Center
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Monitorear el ambiente físico en que se ubican las unidades de aire y UPS en data center y Sede DGA, incluyendo la ejecución de planes de continuidad y recuperación de desastres en Sede DGA y Administraciones. Así como, la instalación, mantenimiento y soporte de los servicios de UPS en las administraciones.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

b. Principales Funciones

1. Monitorear las unidades de climatización de las áreas del centro de datos, dando apoyo para el correcto funcionamiento de los aires y UPS de misión crítica de la data center en coordinación con el personal del área de ingeniería y mantenimiento.
2. Dar soporte y monitorear las unidades de UPS de las áreas del centro de datos, así como de los UPS en las distintas administraciones.
3. Coordinar con el área de ingeniería el mantenimiento a los generadores de energía del centro de datos.
4. Garantizar que las administraciones cuenten con la instalación de sistemas de tierra y pararrayos y velar por su adecuado mantenimiento.
5. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
6. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
7. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
8. Realizar otras funciones afines y complementarias inherentes al ámbito de su competencia.

3.3.2.5.3. Departamento Redes y Comunicaciones

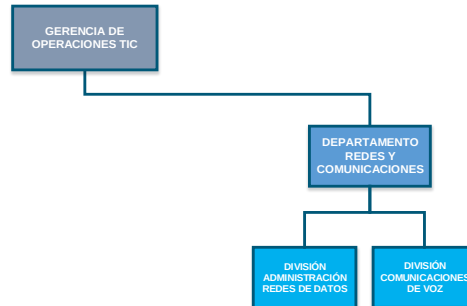
- **Título de la Unidad:** Departamento Redes y Comunicaciones
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Relaciones con:**

- o **De Dependencia:** Gerencia de Operaciones TIC
- o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Administrar, planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades, acciones y recursos destinados a las tareas de operación y disponibilidad de los sistemas de comunicación y las redes de datos de la Institución que permiten el funcionamiento de los servicios de TI.

b. Principales Funciones

1. Asegurar la disponibilidad, desempeño y capacidad de toda la infraestructura de comunicaciones para garantizar los niveles de servicio establecidos.
2. Mantener actualizados los diagramas de la red, su configuración y estado, de igual manera, junto al área de ingeniería, mantener copias actualizadas de los planos donde se destaquen las instalaciones y ubicación de ductos y gabinetes de telecomunicaciones.
3. Velar por el mantenimiento de un inventario y control de existencias de equipos tecnológicos en los data centers.
4. Asegurar la disponibilidad, desempeño y capacidad de toda la infraestructura tecnológica para garantizar los niveles de servicio establecidos.
5. Garantizar la alta disponibilidad de las comunicaciones con el site alterno para asegurar las actualizaciones necesarias de las bases de datos y sistemas y así garantizar la recuperación de la infraestructura de contingencia en caso de desastres.
6. Identificar y mitigar los riesgos asociados a la infraestructura de comunicaciones en uso y a ser implementada, con el fin de garantizar su confiabilidad y disponibilidad.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Proponer los estándares y lineamientos de la arquitectura tecnológica en lo referente a la infraestructura de comunicaciones, para garantizar que estén acorde a las mejores prácticas.
8. Elaborar y ejecutar el presupuesto de compras en lo relativo a recursos comunicaciones de voz y datos de la institución.
9. Dar seguimiento al cumplimiento de los contratos de licenciamiento y soporte de la infraestructura que maneja el área, gestionar su renovación y/o recomendar cambios o actualizaciones según sean necesarios.
10. Efectuar recomendaciones técnicas para la adquisición, diseño e implementación de la infraestructura de comunicaciones de la Institución, basadas en los requerimientos actuales y en las nuevas iniciativas para el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos, participar en el comité evaluador y toma de decisión para la compra.
11. Coordinar los planes de mantenimiento preventivo para toda la infraestructura de comunicaciones, garantizando su disponibilidad y correcto funcionamiento.
12. Coordinar y apoyar los proyectos que requieran diseño de redes de voz y/o datos según solicitud, en cumplimiento con el plan definido y las políticas y procedimientos de la Institución.
13. Identificar y analizar nuevas tecnologías de comunicaciones de voz y/o datos y coordinar su aplicación en la institución, con el fin de ofrecer mejores soluciones y servicios de TI.
14. Definir y administrar los indicadores claves de desempeño de la infraestructura de comunicaciones, para garantizar el cumplimiento de éstos y la disponibilidad de estas.
15. Velar por el desarrollo profesional del personal bajo su cargo, considerando el plan de formación y capacitación.
16. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
17. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
18. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.2.5.3.1. División Administración Redes de Datos

- **Título de la Unidad:** División Administración Redes de Datos
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Redes y Comunicaciones
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dirigir, coordinar y supervisar las actividades técnico-administrativas de las redes de los sistemas informáticos y velar por el buen funcionamiento de estos.

b. Principales Funciones

1. Implementar y administrar las redes LAN WAN y velar por su adecuado funcionamiento, así como sugerir el diseño lógico y físico de nuevas redes, cuidando que se mantengan los estándares definidos por el área de tecnología; considerando los criterios técnicos de optimización de recursos.
2. Actualizar el diagrama de configuración de las redes de comunicación de la institución, considerando todas sus partes y tipos de enlaces.
3. Configurar e instalar el software necesario para el funcionamiento de los equipos de comunicación y establecer medidas de protección, seguridad, control de acceso a las redes y equipo que la conforman.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

4. Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de los componentes de las redes de comunicación, así como solucionar problemas de instalación y conectividad, con la participación del equipo soporte del área y la participación del proveedor de los servicios de comunicaciones.
5. Establecer las características técnicas requeridas para la implementación de líneas y redes de telecomunicaciones.
6. Administrar el sistema operativo de red de las diferentes plataformas informáticas en la institución por medio de la optimización de sus diferentes componentes.
7. Coordinar con las empresas proveedoras de servicios de comunicaciones, los trabajos relativos a instalación, reparación y prueba de los servicios de comunicaciones.
8. Generar los procedimientos de respaldo de los sistemas de comunicaciones de datos, garantizando la recuperación en los casos de fallas y/o pérdidas de información.
9. Mantener inventario actualizado de todos los circuitos de datos administrados, así como los equipos (Reuters, switches, etc.) instalado a nivel nacional.
10. Dar soporte técnico a los usuarios de la red.
11. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
12. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
13. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.2.5.3.2. División Comunicaciones de Voz

- **Título de la Unidad:** División Comunicaciones de Voz
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Redes y Comunicaciones
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dirigir, coordinar y supervisar las labores tendentes a garantizar un eficaz servicio de comunicaciones de voz en toda la institución a nivel nacional.

b. Principales Funciones

1. Apoyar en la implementación y mantenimiento de las comunicaciones de voz en la institución.
2. Velar por el correcto suministro y funcionamiento del sistema de telefonía, los equipos de transmisión y recepción de voz sobre IP, administración de la central de voz y configuración del plan numérico.
3. Garantizar la efectividad de las comunicaciones de radio y el aprovisionamiento de estos a las dependencias que lo requieran.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

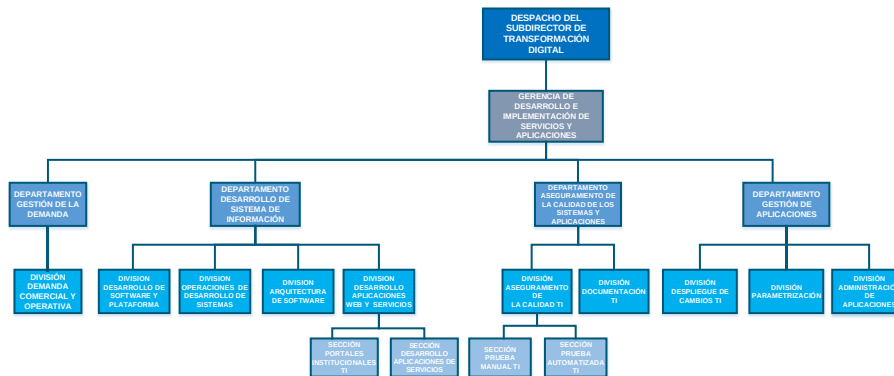
4. Dar seguimiento al proceso de reparación y mantenimiento de todos los equipos de telecomunicaciones de la Institución.
5. Configurar los equipos necesarios para el funcionamiento de las redes de comunicaciones de voz.
6. Participar en proyectos que conlleven a consolidar la arquitectura del sistema integral de comunicaciones de voz de la institución.
7. Programar con las empresas que proveen servicios de telecomunicaciones, todos los trabajos relativos a activación, reparación y prueba de los servicios de comunicaciones de voz.
8. Proporcionar soporte técnico a los usuarios de la institución.
9. Realizar y mantener un inventario actualizado de todos los equipos, flotas y extensiones asignados.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.2.6. Gerencia de Desarrollo e Implementación de Servicios y Aplicaciones

- **Título de la Unidad:** Gerencia de Desarrollo e Implementación de Servicios y Aplicaciones
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector de Transformación Digital
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución.

	MANUAL		Código: GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA		Versión: 04
			Resp.: Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dirigir, planificar con liderazgo y visión al personal, asegurando el uso óptimo y el aprovechamiento de las capacidades internas en las actividades de desarrollo, mantenimiento de sistemas, pruebas e implementación en producción, así como la coordinación de contratación de proveedores externos de aplicaciones y servicios.

b. Principales Funciones

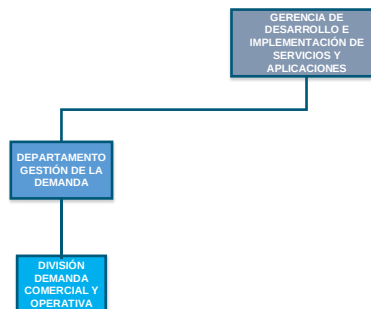
1. Planificar, dirigir y controlar las actividades requeridas durante el ciclo de vida del desarrollo, así como la adquisición y el mantenimiento de los sistemas informáticos, de acuerdo con las políticas y prioridades de la institución.
2. Controlar y elaborar plan de implementación de los cambios, validando el correcto funcionamiento de estos en ambiente productivo.
3. Planificar y gestionar las actividades necesarias para la ejecución de las pruebas de los desarrollos y de aplicaciones de terceros.
4. Formular, ejecutar y supervisar las normas, planes de trabajo y procedimientos establecidos que aseguren el logro de los objetivos.
5. Garantizar adecuada priorización y alineación a los objetivos estratégicos de la institución de los requerimientos y proyectos realizados por los usuarios internos
6. Actuar como contraparte interna de los proveedores de servicio de mantenimiento y desarrollo de aplicaciones.
7. Monitorear la ejecución de los planes y metodología de trabajo.
8. Evaluar y proponer iniciativas de soluciones en sistemas de información que optimicen los procesos y generen valor a la institución.
9. Velar y definir la arquitectura de aplicaciones de la institución.
10. Facilitar la actualización tecnológica del personal a su cargo y apoyarlo técnicamente en el desarrollo de las actividades de la gerencia.
11. Elaborar presupuesto de gasto y CAPEX para apoyar las metas y objetivos de la institución y de la gerencia.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

12. Generar reportes de los resultados de su gestión.
13. Optimizar la gestión del personal bajo su dependencia.
14. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
15. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
16. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
17. Realizar otras tareas afines a sus funciones, de acuerdo con las necesidades de funcionamiento y la evolución tecnológica.

3.3.2.6.1. Departamento de Gestión de la Demanda

- **Título de la Unidad:** Departamento Gestión de la Demanda
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Desarrollo e Implementación de Servicios y Aplicaciones
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Gestionar requerimientos de desarrollo de los sistemas, garantizando el entendimiento de las necesidades, adecuada priorización y de que los mismos estén alineados a los objetivos estratégicos de la institución.

b. Principales Funciones

1. Administrar la demanda de requerimientos logrando alineación con objetivos estratégicos.
2. Realizar el levantamiento de los requerimientos de mejoras e iniciativas especiales.
3. Priorizar requerimientos con las áreas funcionales.
4. Coordinar sesiones de trabajo con las dependencias involucradas para obtener los datos y la información necesaria para el desarrollo de los requerimientos.
5. Planificar el calendario y definir el alcance de los requerimientos a incluir en los periodos de liberación de cambios (versiones).
6. Informar a usuarios sobre el estado, avance y plazos de entrega de sus requerimientos con relación a los compromisos realizados.
7. Realizar reuniones periódicas de seguimiento con los grupos de usuarios definidos.
8. Garantizar que los requerimientos de desarrollo cumplan con las especificaciones definidas, validando los modelos desarrollados junto con el usuario.
9. Garantizar el tiempo de respuesta a los usuarios e impulsar la calidad de la información en los requerimientos funcionales.
10. Identificar necesidades de desarrollo de sistemas por los usuarios y canalizar las herramientas adecuadas que satisfagan las mismas.
11. Participar en la toma de decisión de herramientas a adquirir o desarrollar.
12. Establecer modelo gobierno con roles y responsabilidades.
13. Generar reportes de los resultados de su gestión.
14. Optimizar la gestión del personal bajo su dependencia.
15. Gestionar las iniciativas especiales, priorizadas y releases que demandan de la planificación, control y seguimiento de recursos de las áreas, asignados al Departamento Gestión de la Demanda garantizando el involucramiento de los responsables y alineados a los objetivos estratégicos, acordes a las normas establecidas por la institución
16. Gestionar la capacidad operativa de las actividades del Departamento Gestión de la Demanda y otras áreas de TI.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

17. Coordinar el proceso de evaluación, formulación, ejecución, monitoreo e implementación de las iniciativas priorizada del departamento.
18. Realizar la formulación de los planes de trabajo de las iniciativas tipificados como especiales y priorizadas de las diferentes áreas de la institución que se reciban en el departamento.
19. Garantizar que la documentación de los requerimientos cumpla con la aprobación de los involucrados y monitorear la tramitación de los cambios de alcance de las iniciativas para minimizar los cambios de fechas.
20. Gestionar la integración de las unidades de TI, suplidores y/o socios estratégicos en la gestión de las iniciativas.
21. Gestionar los recursos humanos, garantizar la planeación y el presupuesto de las iniciativas con las subdirecciones involucradas.
22. Gestionar las comunicaciones de las iniciativas.
23. Facilitar la interacción y negociaciones de las diferentes áreas.
24. Elaborar informes periódicos sobre los resultados de la ejecución de los planes de trabajo de las iniciativas.
25. Coordinar reuniones de seguimiento de los proyectos con las unidades involucradas y gestionar los compromisos.
26. Realizar la gestión del control del seguimiento y escalar las trabas en las iniciativas a niveles superiores.
27. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
28. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
29. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
30. Realizar otras tareas afines a sus funciones, de acuerdo con las necesidades de funcionamiento y la evolución tecnológica.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.2.6.1.1. División Demanda Comercial y Operativa

- **Título de la Unidad:** División Demanda Comercial y Operativa
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Gestión de la Demanda
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Gestionar, asegurar, impulsar, monitorear; evaluando y analizando las necesidades de los usuarios, gestionando la capacidad operativa de la actividad del Departamento Gestión de la Demanda y áreas de TI.

b. Principales Funciones

1. Gestionar los componentes del negocio que se refieran a la situación actual, necesidades de TI, beneficios y valor del negocio para elaborar el plan de negocio en los requerimientos estratégicos.
2. Evaluar y analizar las necesidades de los usuarios que estén en conformidad con las leyes y procedimientos institucionales; que sean canalizados a través de los departamentos especializados en el tema correspondiente y/o garantizar que los responsables estén informados sobre las solicitudes; identificar aquellos que presenten algún grado de dependencia o

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

correlación entre sí, con el objetivo de determinar la óptima manera de abordarlos.

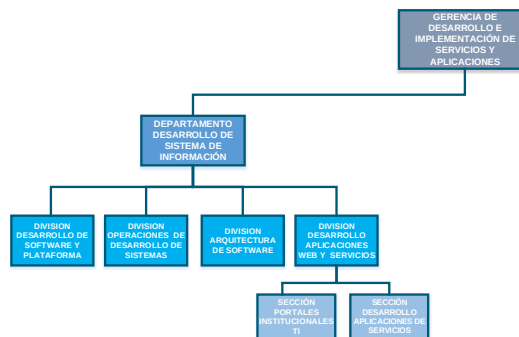
3. Impulsar y garantizar junto al usuario la correcta elaboración de los requisitos funcionales y alcance de iniciativa de área y mejoras, asegurando la calidad de la información.
4. Asegurar que los documentos de requerimientos elaborados por los analistas abarquen todos los elementos necesarios para garantizar la efectividad esperada por los usuarios.
5. Garantizar que los requerimientos de desarrollo cumplan con las especificaciones definidas, validando los modelos desarrollados junto con el usuario y los escenarios del negocio.
6. Gestionar la priorización de los requerimientos, filtrando la demanda y definiendo los requisitos de los requerimientos estratégicos.
7. Definir en conjunto con el área de desarrollo de sistemas la frecuencia y el alcance del empaquetamiento de requerimientos por releases a implementar según la necesidad de los sistemas o aplicativo.
8. Monitorear las solicitudes abiertas en el sistema de tickets asegurando la documentación, prioridad y la retroalimentación de la factibilidad solicitado por el usuario.
9. Facilitar una eficiente comunicación entre los usuarios y las áreas de planificación y de TI, diseñando y liderando esquemas de interacción que permitan un adecuado desarrollo de sistemas y nuevos modelos.
10. Contribuir a la selección de los sistemas y aplicaciones de acuerdo con las necesidades de las aduanas.
11. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
12. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

13. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.2.6.2. Departamento Desarrollo de Sistemas de Información

- **Título de la Unidad:** Departamento Desarrollo de Sistema de Información
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Desarrollo e Implementación de Servicios y Aplicaciones
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Coordinar implementaciones de sistemas, análisis, diseño y programación de aplicaciones, así como la definición de la arquitectura de aplicaciones, metodología de desarrollo y herramientas de trabajo.

b. Principales Funciones

1. Planificar, dirigir y controlar las actividades requeridas para el desarrollo y el mantenimiento de aplicaciones.
2. Actuar como contraparte técnica interna de los proveedores de servicio de mantenimiento y desarrollo de aplicaciones.
3. Formular y ejecutar los planes de trabajo establecidos y de proyectos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

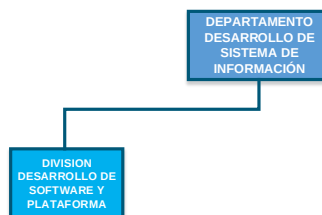
4. Garantizar y supervisar el cumplimiento de la priorización establecida en los planes y de la metodología de trabajo.
5. Formular y garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos que aseguren el logro de los objetivos, así como, establecer los estándares de desarrollo.
6. Coordinar con los departamentos que sean necesario los cambios y/o mejoras requeridas por los usuarios para su desarrollo y pruebas.
7. Crear y definir estructura, directrices y principios de los aspectos técnicos de las aplicaciones, convirtiéndose en el arquitecto de aplicaciones.
8. Evaluar iniciativas de soluciones en sistemas de información que optimicen los procesos y generen valor a la institución.
9. Gestionar la actualización tecnológica del personal a su cargo.
10. Apoyar técnicamente en el desarrollo de las actividades del equipo de trabajo.
11. Asegurar la debida la documentación de los sistemas en producción.
12. Optimizar la gestión del personal bajo su dependencia.
13. Generar reportes de los resultados de su gestión.
14. Coordinar los procesos de certificación o recertificación de las NORTIC, así como, apoyar otras áreas que se encuentren en estos procesos.
15. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
16. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
17. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
18. Realizar otras tareas afines a sus funciones, de acuerdo con las necesidades de funcionamiento y la evolución tecnológica.

3.3.2.6.2.1. División Desarrollo de Software y Plataforma

- **Título de la Unidad:** División Desarrollo de Software y Plataforma
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Desarrollo de Sistema de Información
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Coordinar y supervisar el soporte, mantenimiento y desarrollo de sistema dentro del Sistema Central de Gestión Aduanera y sus interfaces, usando las metodologías de desarrollo acordadas y herramientas de trabajo.

b. Principales Funciones

1. Planificar, dirigir y controlar las actividades requeridas para el desarrollo y el mantenimiento de aplicaciones, además de actuar como contraparte técnica interna de los proveedores de servicio de mantenimiento y desarrollo de aplicaciones.
2. Formular y ejecutar los planes de trabajo establecidos y de proyectos.
3. Garantizar y supervisar el cumplimiento de la priorización establecida en los planes y de la metodología de trabajo
4. Formular y garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos que aseguren el logro de los objetivos, así como establecer los estándares de desarrollo.
5. Coordinar con los departamentos que sean necesario los cambios y/o mejoras requeridas por los usuarios para su desarrollo y pruebas.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

6. Evaluar iniciativas de soluciones en sistemas de información que optimicen los procesos y generen valor a la institución.
7. Gestionar la actualización tecnológica del personal a su cargo.
8. Apoyar técnicamente en el desarrollo de las actividades del equipo de trabajo.
9. Asegurar la debida la documentación de los sistemas en producción.
10. Optimizar la gestión del personal bajo su dependencia.
11. Generar reportes de los resultados de su gestión.
12. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
13. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
14. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
15. Realizar otras tareas afines a sus funciones, de acuerdo con las necesidades de funcionamiento y la evolución tecnológica.

3.3.2.6.2.2. División Operaciones de Desarrollo de Sistemas

- **Título de la Unidad:** División Operaciones de Desarrollo de Sistemas
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Desarrollo de Sistema de Información
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Coordinar implementaciones de sistemas, análisis, diseño y programación de proyectos y requerimientos mayores, metodología de desarrollo y herramientas de trabajo.

b. Principales Funciones

1. Planificar, dirigir y controlar las actividades requeridas para el desarrollo y el mantenimiento de aplicaciones.
2. Actuar como contraparte técnica interna de los proveedores de servicio de mantenimiento y desarrollo de aplicaciones.
3. Formular y ejecutar los planes de trabajo establecidos y de proyectos.
4. Garantizar y supervisar el cumplimiento de la priorización establecida en los planes y de la metodología de trabajo.
5. Formular y garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos que aseguren el logro de los objetivos, así como establecer los estándares de desarrollo.
6. Coordinar con los departamentos que sean necesario los cambios y/o mejoras requeridas por los usuarios para su desarrollo y pruebas.
7. Crear y definir estructura, directrices y principios de los aspectos técnicos de las aplicaciones, convirtiéndose en el arquitecto de aplicaciones.
8. Evaluar iniciativas de soluciones en sistemas de información que optimicen los procesos y generen valor a la institución.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

9. Gestionar la actualización tecnológica del personal a su cargo.
10. Apoyar técnicamente en el desarrollo de las actividades del equipo de trabajo.
11. Asegurar la debida documentación de los sistemas en producción.
12. Optimizar la gestión del personal bajo su dependencia.
13. Generar reportes de los resultados de su gestión.
14. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
15. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
16. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
17. Realizar otras tareas afines a sus funciones, de acuerdo con las necesidades de funcionamiento y la evolución tecnológica.

3.3.2.6.2.3. División Arquitectura de Software

- **Título de la Unidad:** División Arquitectura de Software
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Desarrollo de Sistema de Información
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Evaluar y analizar los requerimientos que forman parte de un proyecto, o requerimientos mayores (de alto impacto). Esto con el objetivo de diseñar la arquitectura óptima que sienta las bases para una eficiente programación e integración de la solución.

b. Principales Funciones

1. Planificar, dirigir y controlar las actividades requeridas para el diseño de la arquitectura de la aplicación.
2. Actuar como contraparte técnica interna de los proveedores de servicio de mantenimiento y desarrollo de aplicaciones.
3. Formular y ejecutar los planes de trabajo establecidos y de proyectos.
4. Garantizar y supervisar el cumplimiento de la priorización establecida en los planes y de la metodología de trabajo.
5. Formular y garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos que aseguren el logro de los objetivos, así como establecer los estándares de desarrollo.
6. Coordinar con los departamentos que sean necesario los cambios y/o mejoras requeridas por los usuarios para su desarrollo y pruebas.
7. Evaluar iniciativas de soluciones en sistemas de información que optimicen los procesos y generen valor a la institución.
8. Gestionar la actualización tecnológica del personal a su cargo.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

9. Apoyar técnicamente en el desarrollo de las actividades del equipo de trabajo.
10. Asegurar la debida la documentación de los sistemas en producción.
11. Optimizar la gestión del personal bajo su dependencia.
12. Generar reportes de los resultados de su gestión.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
16. Realizar otras tareas afines a sus funciones, de acuerdo con las necesidades de funcionamiento y la evolución tecnológica.

3.3.2.6.2.4. División Desarrollo Aplicaciones Web y Servicios

- **Título de la Unidad:** División Desarrollo Aplicaciones Web y Servicios
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Desarrollo de Sistema de Información
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Coordinar implementaciones de sistemas, análisis, diseño y programación de aplicaciones desarrolladas en plataforma web, metodología de desarrollo y herramientas de trabajo, además de tener bajo supervisión y coordinación todas las tareas relacionadas con los Portales Institucionales y las aplicaciones de servicios con interconexión a sistemas y entidades externas.

b. Principales Funciones

1. Planificar, dirigir y controlar las actividades requeridas para el desarrollo y el mantenimiento de aplicaciones web.
2. Actuar como contraparte técnica interna de los proveedores de servicio de mantenimiento y desarrollo de aplicaciones.
3. Formular y ejecutar los planes de trabajo establecidos y de proyectos.
4. Garantizar y supervisar el cumplimiento de la priorización establecida en los planes y de la metodología de trabajo.
5. Formular y garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos que aseguren el logro de los objetivos, así como establecer los estándares de desarrollo.
6. Coordinar con los departamentos, que sean necesario, los cambios y/o mejoras requeridas por los usuarios para su desarrollo y pruebas.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Crear y definir estructura, directrices y principios de los aspectos técnicos de las aplicaciones, convirtiéndose en el arquitecto de aplicaciones.
8. Evaluar iniciativas de soluciones en sistemas de información que optimicen los procesos y generen valor a la institución.
9. Gestionar la actualización tecnológica del personal a su cargo.
10. Apoyar técnicamente en el desarrollo de las actividades del equipo de trabajo.
11. Asegurar la debida la documentación de los sistemas en producción.
12. Optimizar la gestión del personal bajo su dependencia.
13. Generar reportes de los resultados de su gestión.
14. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
15. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
16. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
17. Realizar otras tareas afines a sus funciones, de acuerdo con las necesidades de funcionamiento y la evolución tecnológica.

3.3.2.6.2.4.1. Sección Portales Institucionales TI

- **Título de la Unidad:** Sección Portales Institucionales TI
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- o **De Dependencia:** División Desarrollo Aplicaciones Web y Servicios
- o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Coordinar y supervisar el soporte, mantenimiento y desarrollo de los portales institucionales y aplicaciones desarrolladas en plataforma web.

b. Principales Funciones

1. Ejecutar las actividades requeridas para el desarrollo y el mantenimiento de las aplicaciones web y portales institucionales.
2. Actualizar la página web con las informaciones a divulgar conforme a los requerimientos del Departamento de Relaciones Públicas.
3. Realizar diseño gráfico de los portales institucionales, aplicaciones web y cualquier otro diseño de aplicación.
4. Interactuar con los proveedores de servicio de mantenimiento y desarrollo de aplicaciones.
5. Garantizar la certificación exigida por la OGTIC con respecto a los portales web externos.
6. Formular y ejecutar los planes de trabajo establecidos y de proyectos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Garantizar y supervisar el cumplimiento de la priorización establecida en los planes de trabajo.
8. Formular y garantizar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, estándares y metodología establecidos.
9. Evaluar iniciativas de soluciones web que optimicen los procesos y generen valor a la institución.
10. Analizar requerimientos y aprobar diseño de mejoras y nuevas aplicaciones.
11. Apoyar técnicamente en el desarrollo de las actividades del equipo de trabajo.
12. Sugerir la actualización tecnológica necesaria para el Personal a su cargo.
13. Asegurar la debida la documentación de los sistemas en producción.
14. Optimizar la gestión del personal bajo su dependencia.
15. Generar reportes de los resultados de su gestión.
16. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
17. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
18. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
19. Realizar otras tareas afines a sus funciones, de acuerdo con las necesidades de funcionamiento y la evolución tecnológica.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.2.6.2.4.2. Sección Desarrollo Aplicaciones de Servicios

- **Título de la Unidad:** Sección Desarrollo Aplicaciones de Servicios
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** División Desarrollo Aplicaciones Web y Servicios
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Coordinar y supervisar el soporte, mantenimiento y desarrollo de los servicios publicados dentro de la Plataforma de Servicios, así como también servicios de interconexión con terceros o entidades externas.

b. Principales Funciones

1. Ejecutar las actividades requeridas para el desarrollo y el mantenimiento de los servicios publicados dentro de la Plataforma de Servicios.
2. Ejecutar las actividades requeridas para el desarrollo y el mantenimiento de los

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

servicios de interconexión con terceros o entidades externas.

3. Interactuar con los proveedores de servicio de mantenimiento y desarrollo de aplicaciones.
4. Formular y ejecutar los planes de trabajo establecidos y de proyectos.
5. Garantizar y supervisar el cumplimiento de la priorización establecida en los planes de trabajo.
6. Formular y garantizar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, estándares y metodología establecidos.
7. Analizar requerimientos y aprobar diseño de mejoras y nuevos servicios.
8. Apoyar técnicamente en el desarrollo de las actividades del equipo de trabajo.
9. Sugerir la actualización tecnológica necesaria para el personal a su cargo.
10. Asegurar la debida la documentación de los sistemas en producción.
11. Optimizar la gestión del personal bajo su dependencia.
12. Generar reportes de los resultados de su gestión.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

16. Realizar otras tareas afines a sus funciones, de acuerdo con las necesidades de funcionamiento y la evolución tecnológica.

3.3.2.6.3. Departamento de Aseguramiento de la Calidad de los Sistemas y Aplicaciones

- **Título de la Unidad:** Departamento Aseguramiento de la Calidad de los Sistemas y Aplicaciones
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Desarrollo e Implementación de Servicios y Aplicaciones
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dirigir, planificar y controlar las actividades necesarias para asegurar la calidad en el proceso de desarrollo de los sistemas de la institución y los procesos de documentación de los sistemas tanto para usuarios internos como externos, garantizando el cumplimiento de los criterios de calidad establecidos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

b. Principales Funciones

1. Planificar y gestionar las actividades necesarias para la ejecución de las pruebas de los desarrollos internos y aplicaciones de terceros, de acuerdo con las políticas y prioridades de la Institución.
2. Asegurar el nivel de calidad en la solución desarrollada para la corrección de defectos importantes.
3. Dar seguimiento al proceso de desarrollo, implantación y uso de los productos de software.
4. Colaborar en la preparación de los planes de trabajo de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones.
5. Evaluar y proponer iniciativas de soluciones para mejorar el proceso de aseguramiento de la calidad y de las aplicaciones.
6. Supervisar y garantizar que los sistemas de información cumplan con lo requerido por el usuario.
7. Garantizar que se utilicen procedimientos y métodos estandarizados para el manejo eficiente.
8. Asesorar, orientar y entrenar al personal, involucrándose en el trabajo de estos, a fin de que las responsabilidades asignadas se cumplan eficientemente.
9. Participar durante todo el ciclo de vida de los proyectos (conceptualización, desarrollo, seguimiento, prueba, implantación, mantenimiento, discontinuación).
10. Proveer los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
11. Controlar y elaborar plan de implementación de los cambios, validando el correcto funcionamiento de estos en ambiente productivo.
12. Planificar y coordinar los procesos de documentación de los sistemas para usuarios internos y externos, así como manuales técnicos.
13. Apoyar a la institución en la realización de entrenamientos internos y externos. o Generar reportes de los resultados de su gestión.
14. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
15. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
16. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

17. Realizar otras tareas afines a sus funciones, de acuerdo con las necesidades de funcionamiento y la evolución tecnológica.

3.3.2.6.3.1. División Documentación TI

- **Título de la Unidad:** División Documentación TI
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Aseguramiento de la Calidad de los Sistemas y Aplicaciones
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama**



a. Objetivo General

Coordinar y supervisar la creación y actualización de la documentación de los sistemas de información y procesos tecnológicos, así como el apoyo en entrenamientos a usuarios finales.

b. Principales Funciones

1. Dirigir, coordinar y supervisar las labores del personal a su cargo.
2. Gestionar la elaboración de videos tutoriales en los casos que aplique.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3. Garantizar la calidad, operatividad y fácil manejo de los manuales de usuarios, y su logística de distribución.
4. Garantizar la consistencia en la apariencia y estructura de la documentación.
5. Supervisar la actualización de los cambios ocurridos en las tecnologías, en los manuales correspondientes.
6. Coordinar la creación de folletos, e iconografía, etc. de las funcionalidades de las soluciones tecnológicas entregadas.
7. Apoyar a la institución en la realización de entrenamientos internos y externos.
8. Participar activamente en las implementaciones de servicios nuevos o cambios en los mismos.
9. Brindar asistencia a los procesos y sistemas de gestión documental que se implementen en la institución.
10. Presentar informes sobre las labores realizadas.
11. Cumplir las metas que le sean asignadas y los compromisos que ellas conlleven, conforme a la naturaleza del cargo.
12. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
13. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
14. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
15. Realizar otras tareas afines a sus funciones, de acuerdo con las necesidades de funcionamiento y la evolución tecnológica.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.2.6.3.2. División Aseguramiento de la Calidad TI

- **Título de la Unidad:** División Aseguramiento de la Calidad TI
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Aseguramiento de la Calidad de los Sistemas y Aplicaciones
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Implementar, promover y garantizar el uso de estándares y metodologías en el proceso de prueba de los sistemas, con la finalidad de asegurar que se cumplan los criterios de calidad establecidos y que el producto satisfaga las necesidades de los usuarios, fomentando así una cultura de calidad y mejora continua.

b. Principales Funciones

1. Planear y supervisar las actividades del personal de la división, con la finalidad de asegurar el adecuado cumplimiento de los estándares de calidad establecidos y garantizar que el producto cumpla con las expectativas de los usuarios.
2. Validar que los cambios realizados cumplan con los estándares de calidad, reglas del negocio y políticas internas.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3. Garantizar que las soluciones probadas sean efectivas bajo las condiciones de operación o puesta en producción y estén de acuerdo con las políticas, procesos, procedimientos y normativas vigentes.
4. Diseñar, proponer e implementar estándares y normas de calidad que influyan en los procesos de prueba manual y automatizada.
5. Determinar las necesidades de entrenamiento del personal como consecuencia de los cambios o Proveer los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
6. Proveer los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
7. Dar seguimiento y control a las áreas involucradas en las pruebas de proyectos.
8. Supervisar semanalmente los reportes de los indicadores de desempeño de la división, para garantizar el cumplimiento de los acuerdos de servicio y las promesas a los usuarios.
9. Generar reportes de los resultados de su gestión.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
13. Realizar otras tareas afines a sus funciones, de acuerdo con las necesidades de funcionamiento y la evolución tecnológica.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.2.6.3.2.1. Sección Prueba Manual TI

- **Título de la Unidad:** Sección Prueba Manual TI
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** División Aseguramiento de la Calidad TI
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Planear y supervisar las actividades del personal del área de prueba manual, con la finalidad de velar por el adecuado cumplimiento de los estándares de calidad establecidos, a fin de garantizar que el producto cumpla con las expectativas de nuestros usuarios de acuerdo con políticas, procesos, procedimientos institucionales y normativas vigentes.

b. Principales Funciones

1. Validar que los cambios realizados cumplan con los estándares de calidad, reglas del negocio y políticas internas.
2. Garantizar que las soluciones probadas son efectivas bajo las condiciones de operación o puesta en producción y estén

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

de acuerdo con las políticas, procesos, procedimientos y normativos vigentes.

3. Planificar las actividades que estarán realizando los analistas de prueba manual, estimando y planificando los tiempos de pruebas.
4. Garantizar que las soluciones probadas sean efectivas bajo las condiciones de operación o puesta en producción y estén de acuerdo con las políticas, procesos, procedimientos y normativos vigentes.
5. Dar seguimiento al cumplimiento de la elaboración de la documentación establecida.
6. Gestionar con las áreas de soporte de TI la preparación de ambiente de prueba estable y funcional.
7. Equilibrar el esfuerzo puesto en la creación de pruebas automatizadas versus pruebas manuales.
8. Dar seguimiento a solicitud para la realización de los instructivos y manuales de nuevas funcionalidades.
9. Establecer, lograr y mantener la coordinación para que se cumplan con los tiempos planificados para las pruebas o Mantener informado al Encargado de la División de Aseguramiento de la Calidad TI, de la situación actual y avance de los proyectos.
10. Mantener informado al Encargado de la División de Aseguramiento de la Calidad TI, de la situación actual y avance de los proyectos.
11. Supervisar semanalmente los reportes de los indicadores de desempeño de la sección, para garantizar el cumplimiento de los acuerdos asumidos por el área.
12. Generar reportes de los resultados de su gestión.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

15. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

16. Realizar otras tareas afines a sus funciones, de acuerdo con las necesidades de funcionamiento y la evolución tecnológica.

3.3.2.6.3.2.2. Sección Prueba Automatizada TI

- **Título de la Unidad:** Sección Prueba Automatizada TI
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** División Aseguramiento de la Calidad TI
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Planear y supervisar las actividades del personal del área prueba automatizada, con la finalidad de velar por el adecuado cumplimiento de los estándares de calidad establecidos, a fin de garantizar que el producto cumpla con las expectativas de nuestros usuarios de acuerdo con políticas, procesos, procedimientos institucionales y normativas vigentes.

b. Principales Funciones

1. Validar que los cambios realizados cumplan con los estándares de calidad, reglas del negocio y políticas internas.
2. Planificar las actividades que estarán realizando los analistas de prueba automatizada, estimando y planificando tiempos de prueba.
3. Diseñar y mantener una arquitectura de pruebas automatizadas que sea escalable, con el objetivo de agilizar y hacer eficiente el proceso de pruebas.
4. Diseñar, desarrollar y mantener scripts de automatización de pruebas, incluyendo API y Web.
5. Revisar regularmente los resultados de pruebas automatizadas y proponer mejoras en los scripts y procesos de CI/CD.
6. Garantizar que las soluciones probadas son efectivas bajo las condiciones de

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

operación o puesta en producción y estén de acuerdo con las políticas, procesos, procedimientos y normativas vigentes.

7. Dar seguimiento al cumplimiento de la elaboración de la documentación establecida.
8. Establecer, lograr y mantener la coordinación para que se cumplan con los tiempos planificado para las pruebas.
9. Supervisar semanalmente los reportes de los indicadores de desempeño de la división, para garantizar el cumplimiento de los acuerdos por el área.
10. Generar reportes de los resultados de su gestión.
11. Realizar otras tareas afines a sus funciones, de acuerdo con las necesidades de funcionamiento y la evolución tecnológica.
12. Colaborar estrechamente con equipos de desarrollo, QA, operaciones y otros para asegurar una entrega de software de alta calidad.
13. Estar comprometido con la mejora continua de procesos y metodologías de prueba, así como la evaluación y adaptación de nuevas herramientas y enfoques de automatización.
14. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
15. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

16. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.2.6.4. Departamento Gestión de Aplicaciones

- **Título de la Unidad:** Departamento Gestión de Aplicaciones
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Desarrollo e Implementación de Servicios y Aplicaciones
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dirigir y planificar el proceso de parametrización, implementación de cambios de sistemas de la institución, para asegurar que dichos cambios se realicen de forma controlada, segura, y con el mínimo de interrupción posible sobre los servicios de Tecnología de Información. Así como gestionar la administración, mantenimiento y garantizar se brinde soporte a las aplicaciones la DGA, para así asegurar su disponibilidad y funcionamientos de las aplicaciones.

b. Principales Funciones

1. Planificar y gestionar las actividades necesarias para la parametrización de sistemas, implementación de los cambios a producción, de acuerdo con las políticas y prioridades de la Institución.

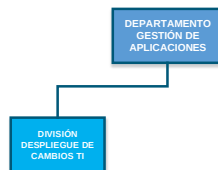
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

2. Gestionar la elaboración de plan de implementación de los cambios, asegurando el correcto funcionamiento de estos en ambiente productivo.
3. Asegurar el control de versión del código fuente de las aplicaciones, manejando los riesgos e impactos asociados, para garantizar una gestión efectiva durante la operación.
4. Garantizar que se utilicen procedimientos y métodos estandarizados para el manejo eficiente de las parametrizaciones e implantaciones de cambios.
5. Gestionar el buen funcionamiento y disponibilidad del servicio de las aplicaciones.
6. Asegurar el registro y mantenimiento de los elementos de configuración en la Base de Datos de Gestión de Configuración (CMDB).
7. Efectuar análisis periódico de los incidentes reportados para establecer acciones y/o correctivos en los procesos y/o procedimientos asociados.
8. Determinar las necesidades de entrenamiento del personal como consecuencia de los cambios
9. Proveer los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
10. Supervisar semanalmente los reportes de los indicadores de desempeño de la división, para garantizar el cumplimiento de los acuerdos de servicio y las promesas a los usuarios.
11. Asesorar, orientar y entrenar al personal, involucrándose en el trabajo de estos, a fin de que las responsabilidades asignadas se cumplan eficientemente.
12. Proveer los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
13. Generar reportes de los resultados de su gestión.
14. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
15. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
16. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.2.6.4.1. División Despliegue de Cambios TI

- **Título de la Unidad:** División Despliegue de Cambios TI
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Gestión de Aplicaciones
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dirigir y planificar el proceso de implementación de cambios en los diferentes ambientes de sistemas de la institución, para asegurar que dichos cambios se realicen de forma controlada, segura, y con el mínimo de interrupción posible sobre los servicios de Tecnología de Información. También debe mantener el control de los ambientes productivos y de pruebas de manera que se mantengan confiables y funcionales.

b. Principales Funciones

1. Planear y supervisar las actividades del personal de la división, con la finalidad de asegurar el adecuado cumplimiento de los estándares de calidad establecidos, y de garantizar que el producto cumpla con las expectativas de los usuarios.
2. Validar que los cambios realizados cumplan con los estándares de calidad, reglas del negocio y políticas internas.
3. Garantizar que las soluciones probadas son efectivas bajo las condiciones de operación o puesta en

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

producción y estén de acuerdo con las políticas, procesos, procedimientos y normativas vigentes.

4. Diseñar, proponer e implementar estándares y normas de calidad que influyan en los procesos de prueba manual y automatizada.
5. Determinar las necesidades de entrenamiento del personal como consecuencia de los cambios o Proveer los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
6. Proveer los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
7. Dar seguimiento y control a las áreas involucradas en las pruebas y proyectos.
8. Supervisar semanalmente los reportes de los indicadores de desempeño de la división, para garantizar el cumplimiento de los acuerdos de servicio y las promesas a los usuarios.
9. Mantener informado al encargado del Departamento de Calidad TI, de la situación actual y avance de los proyectos para establecer mejora continua en caso de ser necesario.
10. Generar reportes de los resultados de su gestión.
11. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
12. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
13. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.2.6.4.2. División Administración de Aplicaciones

- **Título de la Unidad:** División Administración de Aplicaciones
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Gestión de Aplicaciones
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dirigir, planificar y gestionar las labores de administración y mantenimiento de aplicaciones de la institución, para garantizar rápida solución ante fallas y asegurar óptimos funcionamientos de las aplicaciones.

b. Principales Funciones

1. Asegurar el funcionamiento y disponibilidad del servicio de las aplicaciones en producción.
2. Proponer mejora, mantenimiento y actualización de versiones (patches, update, upgrade, etc.).
3. Participar en equipos de trabajo relacionados con proyectos de implementación y mejora de aplicaciones.
4. Garantizar el registro y mantenimiento de elementos de configuración de la infraestructura en la Base de Datos de Gestión de Configuración (CMDB).
5. Gestionar el monitoreo periódico de la configuración de los sistemas en el entorno de producción, para comparar con la información almacenada en la CMDB y sea realizada corrección de posibles discrepancias.
6. Revisar el calendario de cambios para detectar impacto al servicio de las aplicaciones.
7. Dar seguimiento a la solución de incidentes y fallos relacionados con las aplicaciones.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

8. Participar en proceso de evaluación, selección de aplicaciones de terceros.
9. Presentar propuesta de solución que garantice la funcionalidad y solución definitiva de problemas.
10. Identificar oportunidades de mejora y optimización en la infraestructura de aplicaciones.
11. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
12. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
13. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
14. Realizar otras tareas relacionadas que le sea asignada por el supervisor inmediato.

3.3.2.6.4.3. División Parametrización

- **Título de la Unidad:** División Parametrización
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Gestión de Aplicaciones
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dirigir, planificar, controlar y gestionar las actividades necesarias para garantizar la calidad en el proceso de parametrización de los sistemas, garantizando el cumplimiento de las políticas, procedimientos y normativas vigentes, así como mitigar el impacto de las parametrizaciones en los sistemas de la institución.

b. Principales Funciones

1. Planear y supervisar las actividades del personal de la división, con la finalidad de asegurar el adecuado cumplimiento de los estándares establecidos y expectativas del usuario.
2. Garantizar que la parametrización de los sistemas es efectiva bajo las condiciones de operación o puesta en producción y estén de acuerdo con las políticas, procesos, procedimientos y normativas vigentes.
3. Analizar las necesidades funcionales de los usuarios para determinar si pueden ser manejados mediante parametrización.
4. Gestionar realización proceso de prueba de parametrización de los sistemas antes de su implementación en producción.
5. Garantizar sea gestionada la aceptación del usuario antes de su despliegue al ambiente productivo.
6. Dar seguimiento al cumplimiento de la elaboración de la documentación establecida.
7. Asesorar, orientar y entrenar al personal, involucrándose en el trabajo de estos, a fin de que las responsabilidades asignadas se cumplan eficientemente.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

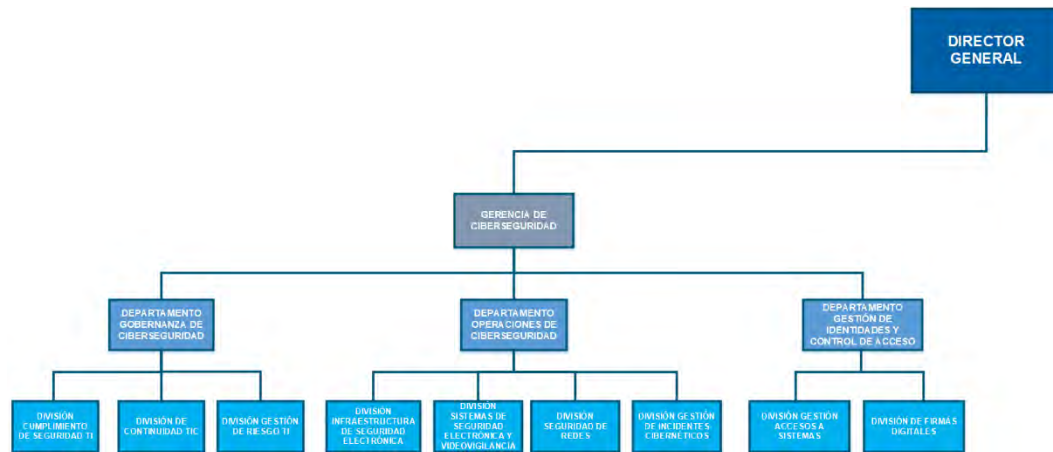
8. Proveer los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
9. Generar reportes de los resultados de su gestión.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
13. Realizar otras tareas afines a sus funciones, de acuerdo con las necesidades de funcionamiento y la evolución tecnológica.

3.3.3. Gerencia de Ciberseguridad

- **Título de la Unidad:** Gerencia de Ciberseguridad
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Director General
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Garantizar la identificación, desarrollo, implementación y gestión de los programas y estrategias de seguridad de información, investigaciones, certificación e inspección de sistemas, operaciones de seguridad tecnológica, gestión de riesgos, continuidad operativa, gestión de crisis y concientización sobre seguridad global.

b. Principales Funciones

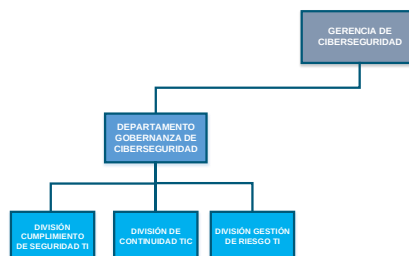
1. Dirigir el desarrollo de una estrategia efectiva para mitigar riesgos, mantener la continuidad de las operaciones y salvaguardar la organización.
2. Supervisar el diseño e implementación de estándares relacionados con la planificación de la continuidad del negocio, gestión de riesgos, la prevención de fraudes, seguridad física y tecnológica.
3. Administrar el desarrollo y la implementación de las políticas de seguridad global, pautas y procedimientos para garantizar el mantenimiento continuo de la seguridad:
4. Las responsabilidades de protección física incluirán la protección de activos, la prevención de la violencia en el lugar de trabajo, los sistemas de control de acceso, la videovigilancia, y más.
 - Las responsabilidades de protección de la información incluirán la arquitectura de seguridad de la red y sistemas, el acceso a los recursos tecnológicos, las políticas de monitoreo y respuesta a incidentes, la educación y la concientización de los empleados, y más.
 - Las responsabilidades de protección de la información incluirán la arquitectura de seguridad de la red y sistemas, el acceso a los recursos tecnológicos, las políticas de monitoreo y respuesta a incidentes, la educación y la concientización de los empleados, y más.
 - Mantener relación y servir como punto de contacto con las principales agencias de investigación y de seguridad gubernamentales.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

5. Dirigir la investigación de violaciones de seguridad y acciones disciplinarias relacionadas con internet y delitos informáticos.
6. Supervisar la planificación de respuesta a incidentes y brechas de seguridad.
7. Identificar objetivos y métricas de protección consistentes con el plan estratégico corporativo.
8. Velar por la correcta administración del proceso de compras de la gerencia.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.3.1.1. Departamento Gobernanza de Ciberseguridad

- **Título de la Unidad:** Departamento Gobernanza de Ciberseguridad
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Ciberseguridad
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Coordinar, supervisar y dirigir las tareas para garantizar que todas las actividades relacionadas con la tecnología de la información cumplan con

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

los estándares, regulaciones y políticas establecidas, al tiempo que gestiona y mitiga los riesgos asociados con el uso de la tecnología.

b. Principales Funciones

1. Velar por el control y revisión continua de la gestión de riesgo TI.
2. Supervisar la eficacia de los controles de riesgo y que los nuevos riesgos se identifiquen y aborden con premura.
3. Presentar informes basados en indicadores de las actividades que se realizan en las áreas.
4. Realizar otras funciones afines y complementarias inherentes al ámbito de su competencia.
5. Identificar y evaluar los riesgos potenciales asociados con las operaciones y sistemas de TI.
6. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
7. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
8. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
9. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

3.3.3.1.1.1. División Cumplimiento de Seguridad TI

- **Título de la Unidad:** División Cumplimiento de Seguridad TI
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Gobernanza de Ciberseguridad
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Gestionar y garantizar el cumplimiento de las políticas, acuerdos, reglamentos, leyes y normas en los procesos internos y sistemas tecnológicos de la institución.

b. Principales Funciones

1. Asistir en la planificación, supervisión, control y evaluación de sistemas de TI para garantizar la alineación con los estándares regulatorios.
2. Velar por el cumplimiento de las auditorías internas y externas realizadas al Despacho del Subdirector de Transformación Digital.
3. Garantizar que los sistemas de información y las prácticas de seguridad estén alineadas con los requisitos legales, normativos y éticos.
4. Asignar roles de acceso y aprobación a los usuarios internos del sistema SIGA.
5. Configurar roles de acceso a usuarios internos en el sistema SIGA.
6. Configurar pantallas en el sistema SIGA según requerimiento provisto por el área de Desarrollo de TI.
7. Apoyar al área de gestión de la demanda en los requerimientos escalados a desarrollo de TI generando informes con observaciones y/o recomendaciones con relación a reglas de negocios de la institución.
8. Evaluar las solicitudes de reconsideración escaladas al área de soporte al usuario.
9. Realizar informes de seguimiento sobre los procesos y resultados del área.
10. Vigilar que los colaboradores desvinculados de la institución sean desactivados de los sistemas.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

11. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
12. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
13. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
14. Realizar otras tareas relacionadas a las actividades de cara a cumplimiento TI que le sea asignada por su superior inmediato.

3.3.3.1.1.2. División de Continuidad TIC

- **Título de la Unidad:** División de Continuidad TI
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Gobernanza de Ciberseguridad
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Garantizar la continuidad de los servicios de TI de la institución en caso de interrupción, desarrollar, mantener y actualizar el plan de continuidad de TI (BCP), el plan de recuperación ante desastres y el BIA, de acuerdo con los lineamientos establecidos y la aprobación del Despacho del Subdirector de Transformación Digital, a los fines de que estos cumplan con las necesidades de recuperación de los procesos y servicios de TI.

b. Principales Funciones

1. Desarrollar y mantener planes detallados que describan cómo la organización responderá y se recuperará de eventos que puedan interrumpir las operaciones de TI.
2. Actualizar el Plan de Continuidad TI (BCP), Análisis de Impacto (BIA), Plan de Recuperación ante Desastres (DRP), procedimientos del área.
3. Dar seguimiento a las mejoras que sean identificadas en los ejercicios de pruebas de contingencia para que sean implementadas de manera eficiente y oportuna.
4. Identificar y evaluar los riesgos potenciales para la continuidad de TI y desarrollar estrategias para mitigar esos riesgos.
5. Implementar y supervisar estrategias de respaldo de datos para garantizar la disponibilidad y la integridad de la información crítica.
6. Colaborar con el equipo de seguridad de la información para garantizar que las medidas de seguridad sean robustas y ayuden a prevenir eventos que podrían afectar la continuidad de TI.
7. Proporcionar capacitación a los empleados sobre los procedimientos de continuidad y concientizar sobre la importancia de seguir las mejores prácticas para mantener la integridad y la disponibilidad de los sistemas de TI.
8. Trabajar en coordinación con las áreas correspondientes, a los fines de establecer un plan de recuperación de desastres de TI, de conformidad a los objetivos definidos con las áreas.
9. Crear y mantener actualizada la política de continuidad TI.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

10. Preparar con las áreas de infraestructura un programa de pruebas de los diferentes servicios de la Institución, en la cual se defina claramente el alcance y los objetivos de las pruebas.
11. Realizar pruebas periódicas y simulacros para asegurarse de que los planes de continuidad sean efectivos y estén actualizados.
12. Elaborar los informes sobre los resultados de las diferentes pruebas de contingencia que sean realizadas y compartirlo con los diferentes departamentos de tecnología.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.3.1.1.3. División Gestión de Riesgos TI

- **Título de la Unidad:** División Gestión de Riesgos TI
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Gobernanza de Ciberseguridad
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Implementar y gestionar el plan anual de gestión de riesgos operativos, tecnológicos y financieros con un enfoque integral para anticipar, identificar, priorizar, administrar y monitorear la cartera de riesgos tecnológicos que afectan la institución, poniendo en práctica políticas y procedimientos, a fin de mantener un apetito de riesgo o nivel de riesgo aceptable.

b. Principales Funciones

1. Desarrollar y mantener planes detallados que describan cómo la organización responderá y se recuperará de eventos que puedan interrumpir las operaciones de TI.
2. Actualizar el Plan de Continuidad TI (BCP), Análisis de Impacto (BIA), Plan de Recuperación ante Desastres (DRP), procedimientos del área.
3. Dar seguimiento a las mejoras que sean identificadas en los ejercicios de pruebas de contingencia para que sean implementadas de manera eficiente y oportuna.
4. Identificar y evaluar los riesgos potenciales para la continuidad de TI y desarrollar estrategias para mitigar esos riesgos.
5. Implementar y supervisar estrategias de respaldo de datos para garantizar la disponibilidad y la integridad de la información crítica.
6. Colaborar con el equipo de seguridad de la información para garantizar que las medidas de seguridad sean robustas y ayuden a prevenir eventos que podrían afectar la continuidad de TI.
7. Proporcionar capacitación a los empleados sobre los procedimientos de continuidad y concientizar sobre la importancia de seguir las mejores prácticas para

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

mantener la integridad y la disponibilidad de los sistemas de TI.

8. Trabajar en coordinación con las áreas correspondientes, a los fines de establecer un plan de recuperación de desastres de TI, de conformidad a los objetivos definidos con las áreas.
9. Crear y mantener actualizada la política de continuidad TI.
10. Preparar con las áreas de infraestructura un programa de pruebas de los diferentes servicios de la Institución, en la cual se defina claramente el alcance y los objetivos de las pruebas.
11. Realizar pruebas periódicas y simulacros para asegurarse de que los planes de continuidad sean efectivos y estén actualizados.
12. Elaborar los informes sobre los resultados de las diferentes pruebas de contingencia que sean realizadas y compartirlo con los diferentes departamentos de tecnología.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.3.1.2. Departamento Operaciones de Ciberseguridad

- **Título de la Unidad:** Departamento de Ciberseguridad
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Ciberseguridad
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Responsable del cumplimiento de las políticas de seguridad electrónica, dirige y planifica la visión de la organización en este ámbito, se encarga de salvaguardar las instalaciones, el personal, los recursos de procesamiento de datos y activos físicos, mediante el uso de tecnología avanzada en Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), Controles de Acceso físicos, Sistemas de detección de intruso y demás sistemas de seguridad electrónica. Coordina los procesos para mitigar las brechas de seguridad física y recomienda las acciones correctivas ante sucesos.

b. Principales Funciones

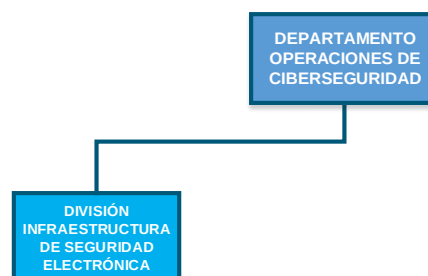
1. Planificar, diseñar y modificar las políticas de seguridad electrónica.
2. Asegurar la ejecución de la planificación operativa de las divisiones.
3. Liderar la elaboración de las memorias departamentales.
4. Liderar las propuestas de presupuesto anual de los diferentes departamentos.
5. Definir y gestionar los planes de compras departamentales.
6. Dirigir el diseño y ejecución de las matrices de riesgos departamentales.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Reportar los KPIs de las divisiones a la Gerencia.
8. Gestionar los requerimientos y entregables de los organismos externos a la DGA.
9. Coordinar los planes de capacitación de las divisiones.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.3.1.2.1. División Infraestructura de Seguridad Electrónica

- **Título de la Unidad:** División Infraestructura de Seguridad Electrónica
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Ciberseguridad
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Planificar, implementar, mantener y operar la infraestructura de seguridad electrónica de la organización, que incluye los sistemas y dispositivos físicos que se utilizan para proteger a las personas, los datos y los activos de la DGA.

b. Principales Funciones

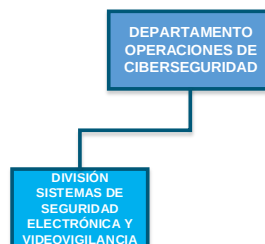
1. Definir, identificar y clasificar instalaciones críticas, evaluar amenazas y vulnerabilidades con respecto a esos activos e implementar recomendaciones de salvaguardia.
2. Definir cambios o modificaciones en el catálogo de servicios de la división.
3. Ayudar en la revisión de nuevas instalaciones y/o entornos tecnológicos durante el proceso de adquisiciones para:
 - Asegurar el cumplimiento de las políticas y direcciones de seguridad corporativas.
 - Ayudar en el proceso de integración general.
4. Adquirir y desplegar un sistema de detección de intrusos para proteger las áreas sensibles de la empresa.
5. Instalar y mantener los sistemas de control de acceso para restringir el acceso a las áreas seguras de la empresa.
6. Atender las solicitudes para restablecer las fallas en los sistemas.
7. Certificar la correcta aplicación de las normativas de seguridad.
8. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
9. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

10. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.3.1.2.2. División Sistemas de Seguridad Electrónica y Videovigilancia

- **Título de la Unidad:** División Sistemas de Seguridad Electrónica y Videovigilancia
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Operaciones de Ciberseguridad
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Configurar y monitorear los sistemas de seguridad electrónica y de la videovigilancia de la DGA, a fin de proteger a las personas, los datos y los activos de la empresa de intrusiones y desastres naturales.

b. Principales Funciones

1. Administrar los sistemas informáticos de seguridad electrónica.
2. Planificar, diseñar y modificar los perfiles de analítica de video necesarios para reducir la necesidad de videovigilancia continua.
3. Definir cambios o modificaciones en el catálogo de servicios de la división.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

4. Aplicar los cambios en los sistemas para poner en funcionamiento los cambios realizados por la división de infraestructura de seguridad electrónica.
5. Notificar a la división de infraestructura de seguridad electrónica de las novedades en los dispositivos.
6. Realizar la gestión de incidentes de seguridad relacionados con la integridad de los activos y la Ética de la DGA.
7. Entregar los requerimientos de evidencias de las investigaciones realizadas.
8. Realizar las labores de videovigilancia de las áreas con sistemas de Circuito Cerrado de Televisión CCTV.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.3.1.2.3. División Seguridad de Redes

- **Título de la Unidad:** División Seguridad de Redes
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Operaciones de Ciberseguridad
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Salvaguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los recursos y la información de la institución, a través de la implementación y gestión de medidas de seguridad en la infraestructura de red, debe velar por el buen uso de los recursos informativos, apegado a las políticas y procedimientos establecidos por la institución.

b. Principales Funciones

1. Planificar, diseñar y configurar arquitecturas de red seguras, configurar y mantener dispositivos de red, como firewalls, routers y switches, para garantizar la seguridad.
2. Monitorear el tráfico de red para detectar patrones inusuales o actividades maliciosas, utilizar herramientas de monitoreo y análisis de tráfico para identificar posibles amenazas.
3. Gestionar, configurar y administrar firewalls y dispositivos de seguridad para controlar el tráfico de red de toda la institución, además de mantener actualizadas las reglas de firewall para adaptarse a las amenazas emergentes.
4. Implementar sistemas de prevención de intrusiones (IPS) y sistemas de detección de intrusiones (IDS) y Analizar eventos de seguridad para identificar posibles intrusiones y tomar medidas correctivas.
5. Configurar y mantener conexiones VPN (Redes Privadas Virtuales) para asegurar la comunicación segura entre ubicaciones o usuarios remotos, garantizar la autenticación y encriptación adecuadas en las conexiones VPN.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

6. Gestionar y administrar las políticas de acceso a la red para garantizar que solo usuarios autorizados tengan acceso a recursos específicos, mediante la Implementación de medidas de autenticación fuerte para proteger el acceso a la red.
7. Gestionar la seguridad de las redes inalámbricas, asegurando la autenticación y el cifrado adecuados, monitorizar y mitigar posibles amenazas a través de redes Wi-Fi.
8. Mantener actualizados los dispositivos de red con los últimos parches de seguridad y realizar evaluaciones regulares de vulnerabilidades en los sistemas de red.
9. Educar, concientizar y proporcionar formación a los usuarios y otros equipos sobre las mejores prácticas de seguridad en redes. Asimismo, conducir simulacros y ejercicios de concienciación sobre seguridad.
10. Asegurar que las políticas de seguridad de la red cumplan con los requisitos legales y normativos y participar en auditorías de seguridad para garantizar el cumplimiento.
11. Colaborar estrechamente con otros departamentos, como el de sistemas de información, para garantizar la coherencia en la aplicación de políticas de seguridad y con la Gerencia Jurídica en asuntos relacionados con la seguridad y el cumplimiento normativo.
12. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
13. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
14. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.3.1.2.4. División Gestión de Incidentes Cibernéticos

- **Título de la Unidad:** División Gestión de Incidentes Cibernéticos
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Operaciones de Ciberseguridad
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Responder de manera efectiva y eficiente a los incidentes cibernéticos que ocurran en la institución, con el fin de minimizar el impacto de cualquier evento de seguridad, proteger los activos digitales y garantizar la continuidad de las operaciones de la institución.

b. Principales Funciones

1. Detectar, analizar y responder rápidamente a los incidentes de seguridad para minimizar el tiempo de exposición y reducir el impacto.
2. Restaurar de manera efectiva la funcionalidad normal de los sistemas afectados y los datos comprometidos tan pronto como sea posible después de un incidente.
3. Minimizar el Impacto en las recaudaciones de la institución, reduciendo los costos asociados con la

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

interrupción de servicios, la pérdida de datos y otras consecuencias financieras fruto de los incidentes cibernéticos.

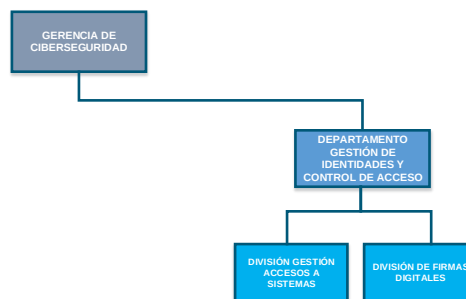
4. Identificar las causas fundamentales de los incidentes y tomar medidas para prevenir la repetición de incidentes similares en el futuro.
5. Garantizar el cumplimiento de regulaciones y normativas relacionadas con la notificación y manejo de incidentes cibernéticos.
6. Utilizar herramientas de detección de incidentes y monitoreo para identificar patrones y actividades anómalas que puedan indicar un incidente de seguridad.
7. Analizar y evaluar la naturaleza y el alcance de los incidentes, evaluando su impacto potencial en la organización.
8. Clasificar y priorizar los incidentes según su gravedad y el riesgo para la institución.
9. Tomar medidas inmediatas para contener y mitigar el impacto del incidente en sus primeras etapas.
10. Realizar investigaciones forenses para determinar la causa raíz, los métodos utilizados por el atacante y la extensión del compromiso.
11. Notificar a las partes relevantes, tanto internas como externas, sobre el incidente y comunicar la estrategia de respuesta.
12. Recuperar y restaurar sistemas afectados, datos y servicios a un estado operativo normal.
13. Documentar todas las actividades relacionadas con la gestión del incidente y preparar informes detallados para su revisión y análisis.
14. Proporcionar formación continua a los equipos internos de la institución sobre las mejores prácticas de seguridad y la respuesta a incidentes.
15. Realizar simulacros regulares y ejercicios para mejorar la preparación y la respuesta del equipo frente a incidentes cibernéticos.
16. Colaborar con proveedores de servicios de seguridad, fuerzas del orden público y otras instituciones para abordar incidentes complejos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

17. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
18. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
19. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.3.1.3. Departamento Gestión de Identidades y Control de Accesos

- **Título de la Unidad:** Departamento Gestión de Identidades y Control de Accesos
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Ciberseguridad
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Garantizar la seguridad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información de la institución. Esto incluye la administración de credenciales de usuarios, la implementación y supervisión de medidas de seguridad, la gestión de certificados digitales, la automatización de tareas repetitivas para mejorar la eficiencia operativa, y la colaboración con otras áreas para resolver problemas y elegir nuevas herramientas

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

tecnológicas. Su objetivo principal es asegurar que solo usuarios autorizados tengan acceso a la información pertinente y proteger los activos informáticos conforme a los estándares de seguridad definidos.

b. Principales Funciones

1. Administrar los accesos gestionando las credenciales de usuarios, perfiles de acceso así también resolver problemas de acceso, como bloqueos de cuentas y de autenticación.
2. Implementar y supervisar medidas de seguridad para proteger sistemas críticos y datos sensibles.
3. Evaluar y corregir vulnerabilidades técnicas que puedan presentarse.
4. Supervisar la emisión, renovación, habilitación e inhabilitación de certificados de autenticación.
5. Administrar herramientas de emisión de certificados digitales.
6. Utilizar herramientas de automatización para simplificar tareas repetitivas.
7. Probar la arquitectura de seguridad para detectar posibles amenazas.
8. Participar en la elección de nuevas aplicaciones y herramientas tecnológicas.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.3.3.1.3.1. División Gestión Accesos a Sistemas

- **Título de la Unidad:** División Gestión Accesos a Sistemas
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Gestión de Identidades y Control de Accesos

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Garantizar la seguridad y la eficiencia en el manejo de los recursos digitales de la institución, así como también la gestión de las identidades de los usuarios, asegurándose de que se creen, modifiquen y desactiven de acuerdo con las políticas establecidas, esto incluye la creación de cuentas de usuario, cambios en los privilegios y la desactivación o eliminación de cuentas cuando sea necesario.

b. Principales Funciones

1. Administrar y controlar el acceso a los sistemas informáticos, aplicaciones y datos, esto implica gestionar cuentas de usuario, asignar permisos y roles, y asegurarse de que solo las personas autorizadas tengan acceso a la información y recursos necesarios para realizar sus tareas.
2. Desarrollar, implementar y hacer cumplir políticas de seguridad de acceso, esto puede incluir la creación de contraseñas seguras, la autenticación multifactor, la gestión de sesiones y otras medidas para proteger los sistemas contra accesos no autorizados.
3. Realizar auditorías regulares de acceso para asegurar el cumplimiento de políticas y normativas de seguridad, así como, monitorizar y analizar los registros de acceso para detectar actividades sospechosas o violaciones de seguridad.
4. Gestionar y administrar el ciclo de vida de las identidades de usuario, desde la creación hasta la desactivación o eliminación, lo cual implica la gestión de

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

cambios de roles, transferencias de empleados y la revocación de accesos cuando sea necesario.

5. Integrar, implementar y mantener sistemas de autenticación seguros, como la autenticación única (SSO), para simplificar el acceso a múltiples sistemas sin comprometer la seguridad.
6. Proporcionar capacitación y concientización a los usuarios sobre las mejores prácticas de seguridad, incluyendo la gestión de contraseñas, la identificación de intentos de phishing y la importancia de informar actividades sospechosas.
7. Asegurar que las políticas y procedimiento establecidos para la gestión de acceso cumplan con los requisitos legales y normativas internas de la institución y estén apegados a los objetivos y principios de la institución.
8. Mantenerse al tanto de las últimas tecnologías y tendencias en seguridad de acceso para garantizar que los sistemas estén protegidos contra amenazas actuales.
9. Trabajar en estrecha colaboración con otros departamentos, como el de seguridad de la información, recursos humanos y TI, para garantizar una gestión integral de la seguridad de la institución.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.3.3.1.3.2. División de Firmas Digitales

- **Título de la Unidad:** División de Firmas Digitales
- **Naturaleza de la Unidad:** Apoyo
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Gestión de Identidades y Control de Accesos
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dirigir y coordinar la administración de la plataforma de la llave pública de la Institución en su condición de Entidad Certificadora de Firma Digital.

b. Principales Funciones

1. Seleccionar, implementar y gestionar las plataformas de firma digital.
2. Configuración y mantenimiento de sistemas de gestión de claves públicas (PKI, por sus siglas en inglés), si es necesario.
3. Desarrollar y actualizar de políticas y procedimientos para el uso adecuado de firmas digitales.
4. Garantizar el cumplimiento de las regulaciones locales e internacionales relacionadas con firmas digitales.
5. Proporcionar capacitación a los empleados sobre el uso adecuado de firmas digitales y la seguridad asociada.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

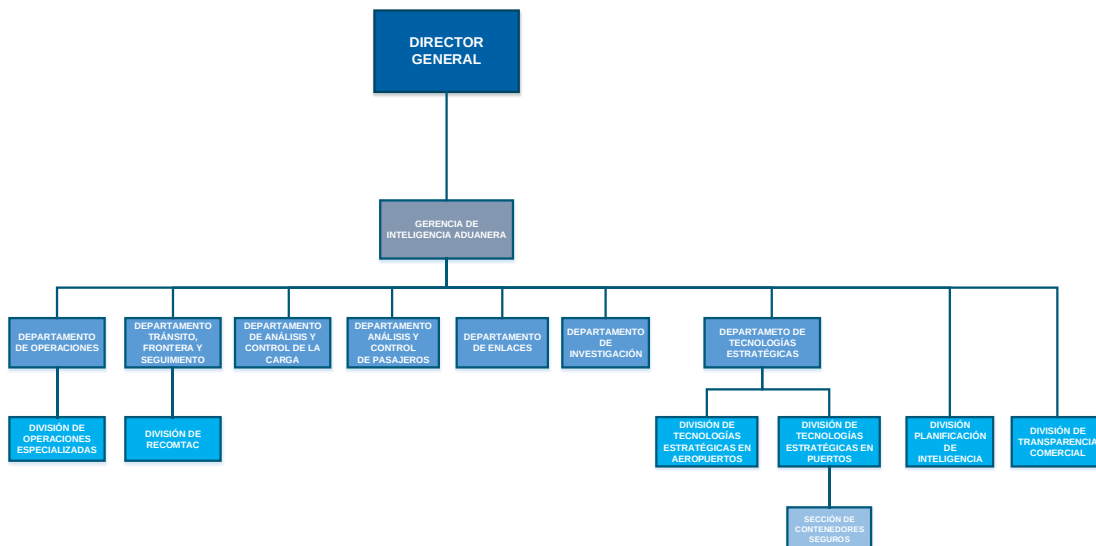
6. Crear conciencia sobre la importancia de la seguridad de las firmas digitales.
7. Realizar auditorías y revisiones periódicas para garantizar la integridad del proceso de firma digital.
8. Integrar soluciones de firma digital con otros sistemas de la organización.
9. Proporcionar soporte técnico a los usuarios que enfrentan problemas con firmas digitales.
10. Colaborar con el equipo de seguridad de la información para garantizar la seguridad general de los sistemas y datos asociados con firmas digitales.
11. Asegurarse de que las prácticas de firma digital cumplan con los requisitos legales y normativos aplicables en la jurisdicción en la que opera la organización.
12. Evaluar y mejorar continuamente los procesos relacionados con firmas digitales en función de la evolución de la tecnología y las mejores prácticas.
13. Monitorear la recepción y tramitación de las solicitudes de emisión, renovación, suspensión, reposición y revocación de los certificados digitales.
14. Coordinar con el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) las auditorías a la plataforma de la llave pública de la Institución.
15. Asistir a los usuarios de la DGA a través del Chatbot.
16. Asistir a los usuarios de la DGA vía telefónica para los procesos de enrolamiento.
17. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
18. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
19. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4. UNIDADES SUSTANTIVAS

3.4.1. Gerencia de Inteligencia Aduanera

- **Título de la Unidad:** Gerencia de Inteligencia Aduanera
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:**
 - o Gerencia de Inteligencia Aduanera
 - Departamento de Operaciones
 - División de Operaciones Especializadas
 - Departamento Tránsito, Frontera y Seguimiento
 - División de RECOMTAC
 - Departamento de Análisis y Control de la Carga
 - Departamento Análisis y Control de Pasajeros
 - Departamento de Enlaces
 - Departamento de Investigación
 - División Planificación de Inteligencia
 - División de Transparencia Comercial
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Dirección General
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Asegurar una eficiente cobertura en las áreas de control, para prevenir toda expresión de ilícitos, que pudiera vulnerar las leyes, procedimientos aduanales y la seguridad ciudadana.

b. Principales Funciones

1. Determinar, a priori y concurrentemente, dónde, cuándo y cómo actuar contra las violaciones aduanales y la seguridad nacional.
2. Prevenir e investigar el fraude técnico, contrabando, lavado de activos, narcotráfico, y otras formas de ilícitos de las obligaciones aduanales.
3. Detectar y actuar contra redes organizadas e informales que violenten las leyes, normas y procedimientos aduanales.
4. Dirigir acciones específicas y proactivas de investigación hacia grupos o personas de quienes se tenga información, a nivel de inteligencia táctica y operacional.
5. Desarrollar capacidades, coordinación y cooperación, con otras agencias nacionales e internacionales en la lucha contra toda manifestación de ilícitos.
6. Elaborar planes, propuestas e informes sobre el desempeño de las áreas, coordinar y evaluar el funcionamiento de estas.
7. Programar el control ordinario y extraordinario, orientado a la prevención del fraude aduanero, basado en el análisis y evaluación de informaciones disponibles.
8. Identificar los posibles activos de quienes actúan al margen de la ley.
9. Dar respuestas oportunas, adecuadas y efectivas a las amenazas.
10. Dar seguimiento y sancionar a los principales delincuentes y grupos.
11. Gestionar las estadísticas tributarias y económicas nacionales e internacionales.
12. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
13. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
14. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.1.1. Departamento de Operaciones

- **Título de la Unidad:** Departamento de Operaciones
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Inteligencia Aduanera
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Llevar a cabo las acciones de campo previstas y debidamente autorizadas por la Gerencia de Inteligencia Aduanera a solicitud.

b. Principales Funciones

1. Asistir a los departamentos de la Gerencia de Inteligencia u otras instancias de la Dirección General de Aduanas.
2. Programar, coordinar y organizar los operativos de campo aprobado por la Gerencia de Inteligencia, salvo en casos de emergencias.
3. Organizar el plan operativo donde se contemplen las actividades, los recursos y logísticas necesarias, de acuerdo con las orientaciones e informaciones de la Gerencia de Inteligencia.
4. Hacer reconocimiento del lugar donde se va a operar, con el objetivo de realizar una evaluación detallada de la situación a los fines de observar detalles para la acción planificada.
5. Realizar operaciones dentro y fuera de las aéreas primarias aduaneras, donde se presenten amenazas de riesgos y posibles ilícitos aduaneros.
6. Seleccionar las actas correspondientes de acuerdo con las características del operativo, llenarla, asegurando: El nombre, cédula, número de carné y firma de los Oficiales actuantes, así también los datos y firmas de inculpaado y de testigos.
7. Designar al personal que se encargará de la búsqueda personas, localización de domicilio, documentaciones (físicas y electrónicas) mercancías, dineros, equipos, vehículos, etc. de acuerdo con el caso, con la participación de otras áreas de la DGA.
8. Solicitar a la Supervisora General de Seguridad el personal necesario para la protección de las operaciones.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

9. Asegurar que las actas correspondientes al caso se llenen de acuerdo con el proceso preestablecido.
10. Designar el personal responsable de la cadena de custodia de los materiales de evidencias e indicios que podrían inculpar.
11. Entregar informes detallados sobre resultados de operaciones al encargado de la Gerencia.
12. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
13. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
14. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.1.1.1. División de Operaciones Especializadas

- **Título de la Unidad:** División de Operaciones Especializadas
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Operaciones
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Supervisar, investigar, dar seguimiento a los vehículos que ingresen al país por puertos, aeropuertos (carga) y fronteras.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

b. Principales Funciones

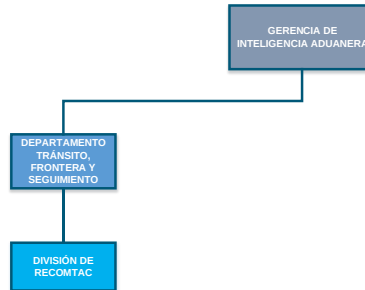
1. Depurar los vehículos y comprobar su estatus legal, en el país de origen, a través de los sistemas correspondientes locales y/o a nivel internacional.
2. Comprobar que los vehículos cumplan con los permisos de circulación y registración en país de origen.
3. Instruir al personal designado, para que se haga la inspección física y documental de la importación de los vehículos.
4. Verificar vehículos, tractores, velocípedos y demás vehículos terrestres; sus partes y accesorios que está comprendida en la partida 87.
5. Comprobar que el vehículo cumpla con los requisitos de la ley 147-00 (5 años de fabricación) y el decreto No. 671 del 27 de agosto del 2002 (vehículos denominados salvamentos etc.)
6. Dar soporte al departamento de exoneración, para comprobar que los vehículos que son importado bajo la ley 168-7, cumplir con los requisitos exigidos por dicha ley.
7. Dar seguimiento a los vehículos que están amparados en el régimen de internacional y admisión temporal.
8. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
9. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
10. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.1.2. Departamento Tránsito, Frontera y Seguimiento

- **Título de la Unidad:** Departamento Tránsito, Frontera y Seguimiento
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Inteligencia Aduanera
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Coordinar con las distintas dependencias de la Dirección General de Aduanas el traslado seguro de las Cargas que llegan al país bajo la condición de Tránsito Internacional con destino a Haití u otras jurisdicciones aduaneras a solicitud.

b. Principales Funciones

1. Garantizar el Cruce de mercancías que estén manifestadas como transito Internacional con destino final Haití.
2. Supervisar los Tránsitos internacionales, desde Haití hasta Puertos y Aeropuertos nacionales con destino a otros países.
3. Dar seguimiento a las Exportaciones hacia Haití.
4. Garantizar la trazabilidad de la carga durante el trayecto a su destino final.
5. Solicitar a Supervisaría de Seguridad el personal necesario para la protección de las operaciones.
6. Supervisar que los oficiales o custodios desempeñen su labor de acuerdo con el protocolo y las normas establecidas.
7. Informar al Gerente de Inteligencia y al Supervisor General de Seguridad, cualquier evento e incidencia que atente contra el traslado de contenedores y vehículos de carga al destino indicado.
8. Dirigir y desarrollar acciones de monitoreo y seguimiento, para garantizar el cuidado y entrega de mercancías.
9. Cotejar los documentos de comercio exterior con la mercancía a custodiar.
10. Asistir a la DGA en el cumplimiento de los acuerdos internacionales de la OMC (Organización Mundial de Comercio) y acuerdo de facilitación de comercio para establecer la simplificación de los procedimientos aduaneros.
11. Dar cumplimiento al marco normativo de la OMA (Organización Mundial de las Aduanas), con el compromiso de mantener la integridad de la carga y los contenedores haciendo uso de la tecnología moderna.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

12. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
13. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
14. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.1.2.1. División de RECOMTAC

- **Título de la Unidad:** División de Registro, Control, Monitoreo de Traslado y Apertura de Contenedores (RECOMTAC)
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Tránsito, Frontera y Seguimiento
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



Las estructuras de sus siglas Registro, Control, Monitoreo de Traslado y Apertura de Contenedores, RECOMTAC.

a. Objetivo General

Prevenir la manipulación, desvío o comisión de ilícitos en perjuicio de la tributación de las mercancías en tránsito aéreo, marítimo o terrestre, así como garantizar los niveles de competitividad, transparencia en los

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

procesos aduaneros y a la vez ser la alternativa electrónica para la custodia eficiente en el transporte de mercancía.

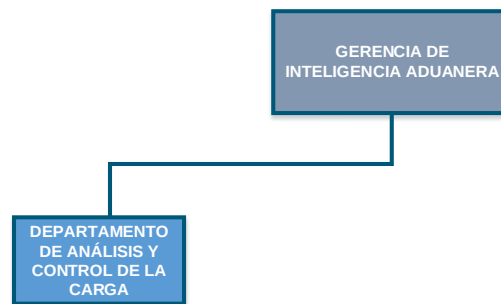
b. Principales Funciones

1. Velar por el monitoreo y seguimiento de precintos electrónicos desde su punto de origen hasta su destino, verificando y capturando datos vinculados solicitudes de traslados emitidos por los contribuyentes vía proveedores de servicio GPS.
2. Custodiar las mercancías de forma electrónica durante su traslado en el territorio nacional de manera independiente a su orientación o destino.
3. Recolectar y analizar datos para generar informes con relación a resultados de los diferentes aspectos de la división y reportarlos a la gerencia de inteligencia.
4. Reportar alertas de potenciales ilícitos durante traslados vinculados a su operativa.
5. Coordinar operaciones de cierre y apertura de precintos electrónicos junto a los prestadores certificados por la división y la dirección general de aduanas.
6. Regular el registro de empresas suplidoras y equipos para prestar servicios de precintos electrónicos, geolocalización y monitoreo de cargas en traslados internos y en tránsitos internacionales.
7. Graficar y visualizar mediante mapas el recorrido del traslado de carga.
8. Registrar y mantener el histórico de rutas, alertas, colaboradores, choferes, contenedores, y vehículos en archivos manejables.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.1.3. Departamento de Análisis y Control de la Carga

- **Título de la Unidad:** Departamento de Análisis y Control de la Carga
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Gerencia de Inteligencia Aduanera
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Identificar, evaluar, priorizar y abordar las actividades logísticas y de comercio internacional, con la finalidad de planificar acciones que permitan perfilar y controlar los delitos aduaneros, así como, preparar y/o proponer perfiles y alertas, asociadas a las faltas y delitos identificados a través de las actividades realizadas por la Gerencia de Inteligencia Aduanera (GIA), que contribuyan a aumentar el nivel de cumplimiento de los operadores aduaneros, además de establecer y sugerir los controles necesarios para impulsar la facilitar el comercio seguro.

b. Principales Funciones

1. Recopilar informaciones a través de las operaciones aduaneras, que permitan evaluar e identificar las acciones y controles necesarios para optimizar el cumplimiento de los operadores logísticos.
2. Identificar los eventos y actividades que puedan incidir negativamente sobre los procesos y actividades de la Dirección General de Aduanas, y como estos se pueden ocurrir.
3. Evaluar y discriminar los datos en términos de fiabilidad, validez, oportunidad y utilidad.
4. Evaluar regularmente la eficacia de los controles y actividades realizadas por el Departamento de Análisis y Control de la Carga en todas sus etapas, revisando y

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

actualizando los factores que lo determinan y asegurando el registro de las incidencias.

5. Manejar programas informáticos que permitan disponer de información anticipada, que facilite el perfilamiento y control de la carga.
6. Determinar y tipificar violaciones, delitos e ilícitos para evitar daños.
7. Detectar ilícitos a partir de un modelo de indicadores que describan niveles de riesgos desde la perspectiva de los daños.
8. Medir e identificar cuales factores contribuyen a la existencia y surgimiento de faltas y delitos aduaneros.
9. Llevar estadísticas a los fines de observar tendencias y recomendar los tratamientos adecuados.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.1.4. Departamento Análisis y Control de Pasajeros

- **Título de la Unidad:** Departamento de Análisis y Control de Pasajeros
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Inteligencia Aduanera
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Desarrollar capacidad de reacción ante toda expresión de ilícitos, armonizando la capacidad humana con información anticipada y herramientas tecnológicas que faciliten controles a priori y concurrentemente, en todos los pasos fronterizos donde exista movimientos de pasajeros y tripulación.

b. Principales Funciones

1. Obtener informaciones anticipadas para actuar a priori y concurrentemente sobre toda expresión de ilícitos.
2. Tipificar violaciones, delitos e ilícitos para evitar daños.
3. Seleccionar indicadores de riesgos, a los fines de determinar sus niveles desde la perspectiva de los daños.
4. Medir riesgos e identificar los factores que contribuyen a su existencia.
5. Hacer análisis estadísticos de comportamiento de factores, a los fines de observar tendencias.
6. Revisar y monitorear el Ciclo de Inteligencia enfocado en Riesgo Pasajeros.
7. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
8. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
9. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.1.5. Departamento de Enlaces

- **Título de la Unidad:** Departamento de Enlaces
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Inteligencia Aduanera
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Coordinar la participación en operaciones internacionales e Intercambiar informaciones entre todos los miembros de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), el Consejo del Caribe para la Aplicación de Leyes Aduaneras (CCALA) y otros organismos internacionales, con el propósito de asegurar la lucha contra los delitos aduanales y de seguridad a nivel internacional.

b. Principales Funciones

1. Planificar, coordinar y supervisar las actividades de las divisiones de RCS (Sistema Regional de Clareo), RILO-OMA/JIO-CCALA y Transparencia Comercial TTU.
2. Emitir y recibir alertas internacionales, diseminarlas a las instancias correspondientes, asegurar una respuesta oportuna de las mismas y procurar una retroalimentación adecuada.
3. Coordinar y participar en operativos internacionales de enlace.
4. Intercambiar información de manera oportuna entre organismos nacionales e internacionales con el objetivo de lucha contra delitos aduanales e incrementar la seguridad a nivel internacional.
5. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

6. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
7. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.1.6. Departamento de Investigación

- **Título de la Unidad:** Departamento de Investigación
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Gerencia de Inteligencia Aduanera
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Proporcionar la inteligencia necesaria sobre casos de Irregularidades e ilícitos aduaneros, identificando responsables, determinando en tiempo hábil y con base sustentable la realidad de un hecho a fin de ilustrar a nuestras autoridades en la toma de decisiones con la mayor exactitud.

b. Principales Funciones

1. Generar, a partir de datos analizados, hipótesis, modus operandi y documentos, que puedan orientar y decidir las acciones correspondientes, facilitar informaciones oportunas y puntuales para fines de toma de decisiones oportunas.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

2. Coordinar acciones con los organismos nacionales e internacionales sobre casos de investigaciones.
3. Realizar depuración de manejo de fuentes e informantes.
4. Dirigir acciones específicas de investigación hacia grupos, agencias aduanales, agentes, empresas, personas, empleados con perfiles sospechosos de quienes se tenga información, a nivel de inteligencia táctica y operacional.
5. Alimentar la base de datos, con informaciones recibidas y procesadas.
6. Recibir, cotejar, analizar y clasificar informaciones con indicios sobre la posible comisión de un ilícito aduanero.
7. Mantener organizados los archivos de casos, a partir de un sistema de almacenamiento electrónico que permita una rápida recuperación, consultas y revisión de datos, estadísticas y antecedentes.
8. Detectar y actuar contra redes organizadas e informales que violenten las leyes, normas y procedimientos aduanales.
9. Entregar un informe o nota informativa cuando así lo amerite el caso sobre los resultados de una investigación e inteligencia a las instancias correspondientes.
10. Trabajar en colaboración con las demás áreas de la institución que requieran del apoyo del Departamento de Investigaciones y la Gerencia de Inteligencia.
11. Trabajar en coordinación con el Ministerio Público, en los casos que así aplique dicha colaboración.
12. Participar en operativos realizados en los distintos puertos y aeropuertos con el objetivo de identificar fallas y debilidades en los procesos realizados en las diferentes administraciones aduaneras.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.1.7. Departamento de Tecnologías Estratégicas

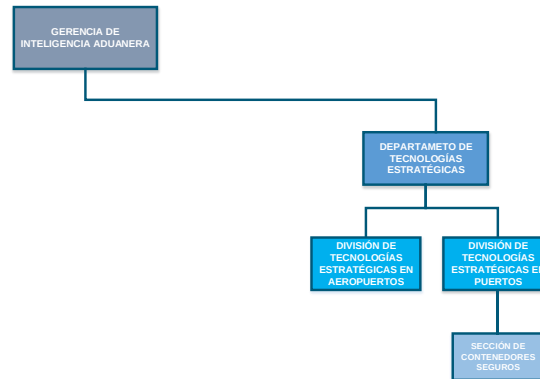
- **Título de la Unidad:** Departamento de Tecnologías Estratégicas
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**

Este documento es propiedad de la Dirección General de Aduanas, si es visualizado fuera del Sistema de Gestión de Documentos DGA: <https://aduanasrd.sharepoint.com/sites/GestiondeDocumentosDGA>, se considera una **COPIA NO CONTROLADA**.

	MANUAL		Código: GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA		Versión: 04
			Resp.: Gerencia de Recursos Humanos

- o **De Dependencia:** Gerencia de Inteligencia Aduanera
- o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Responsable de desarrollar e implementar los proyectos de tecnologías no intrusivas en la institución, gestionar y planificar las actividades desarrolladas para la detección y evaluación del análisis de imágenes y la evaluación de perfiles de riesgos para la detección de ilícitos, evasión de impuestos y/o hallazgo de sustancias controladas, así como la detección de fuentes peligrosas que no cumplan con las normas de Seguridad de Control de Materiales Nucleares, fortaleciendo la seguridad de los puertos, aeropuertos y pasos fronterizos a nivel nacional, manteniendo el nivel óptimo de conocimiento del personal a tu cargo, mediante entrenamientos continuos y utilizando tecnologías de capacitación virtual.

b. Principales funciones

1. Propiciar la instalación de tecnologías estratégicas es para el control aduanero en las Administraciones de Aduanas.
2. Proporcionar soporte técnico al sistema de Portales de Detección de Radiación, el cual permita reducir los riesgos que conlleva el transporte de fuentes radiactivas e isotopos no regulados.
3. Proporcionar soporte a los equipos de rayos X instalados en puertos y aeropuertos para reducir el tráfico de drogas, el contrabando, tráfico ilícito de migrantes, entre otros.
4. Participar, en coordinación con otras instituciones gubernamentales y de seguridad en el escáner de mercancías.
5. Participar de las comisiones especiales creadas para la inspección física en los casos de alerta o sospecha de ilícito en cargas.
6. Disponer el envío al área de inspección física de los contenedores cuyas imágenes no son compatibles con lo declarado y presentado a las autoridades aduaneras.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Realizar la inspección secundaria con los dispositivos y manuales detectores de radiación (detectores, portales PRD termo identificadores, TSA, Ortec) para identificar el isopo radiactivo que generó la alarma.
8. Analizar y recomendar acciones frente a las alertas que generaron un alto nivel de sigma en el sistema de detección de radiación RPM.
9. Participar a requerimiento de la Comisión de Energía de la Republica Dominicana, en las inspecciones terciarias que ameriten la confiscación de la fuente radiactiva.
10. Autorizar el escáner de contenedores que representen una posible amenaza y que hayan sido escogidos o depurados previamente por DTE, o en su defecto por otras instituciones autorizadas (CBP, CSI, DNCD, DOE, J2, ICE).
11. Identificar, comprobar, documentar y catalogar electrónicamente estructurado, las posibles amenazas como consecuencia de las alarmas en los perfiles y aplicar las acciones por cada caso.
12. Dar seguimiento a la información de los contenedores de importación, transito, exportación, contenedores bajo Regímenes Especiales que representen posibles amenazas para el país y estén en territorio aduanero.
13. Participar con otros organismos del Estado en el esfuerzo de mitigar las amenazas que se presenten, garantizando el debido proceso.
14. Preparar informe mensual de las actividades realizadas por el departamento y sus dependencias.
15. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
16. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
17. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
18. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada.

3.4.1.7.1. División de Tecnologías Estratégicas en Puertos

- **Título de la Unidad:** División de Tecnologías Estratégicas en Puertos
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- o **De Dependencia:** Departamento de Tecnologías Estratégicas
- o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo general

Dirigir la planificación, gestión y supervisión de las operaciones de inspección no intrusiva de alta energía en puertos y pasos fronterizos, evaluar perfiles de riesgo para detectar ilícitos, evasión fiscal, sustancias controladas y fuentes radiactivas no conformes con normativas, desarrollar e implementar estrategias proactivas para mitigar riesgos, garantizando operaciones portuarias seguras y eficientes. Colaborar estrechamente con los equipos, asegurando su capacitación y alineación con rigurosos estándares de seguridad y mantener una comunicación efectiva con las autoridades competentes, fomentando una cultura de cumplimiento normativo en todas las operaciones.

b. Principales funciones

1. Definir las metodologías de ejecución del análisis y perfil de riesgo para detectar posibles amenazas.
2. Planificar las actividades a desarrollar para la operatividad de la división.
3. Gestionar el servicio de mantenimiento de los equipos de inspecciones no intrusivas, realizado por los contratistas.
4. Participar en reuniones de presentación y/o adquisición de equipos, convocadas por el Departamento de Gestión y Planificación TI.
5. Colaborar con los Oficiales de la Aduana y Protección Fronteriza de los Estados Unidos en los análisis y perfiles de riesgo realizados.
6. Velar por que se cumplan los acuerdos de internacionales con los organismos de seguridad del departamento de Energía de Estados Unidos.
7. Elaborar y dar cumplimiento al Procedimiento de Respuesta ante Fallas.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

8. Realizar informes periódicos del trabajo realizado en el área.
9. Realizar tareas relacionadas a las actividades del área de Imágenes que le sea asignada por su supervisor inmediato.
10. Responsable de coordinar y supervisar las operaciones de inspección no intrusivas de alta energía en puertos de bajo y alto volumen.
11. Evaluar perfiles de riesgo para detectar ilícitos, evasión fiscal, sustancias controladas, además de implementar estrategias proactivas para mitigar riesgos y colaborar estrechamente con las autoridades, mantener una comunicación efectiva con las autoridades competentes.
12. Supervisar que todo el funcionamiento de las operaciones y maquinarias estén en condiciones óptimas para laborar.
13. Gestionar y supervisar de manera efectiva el proceso de análisis de imágenes, asegurando un alto nivel de precisión y eficiencia en la identificación de riesgos potenciales.
14. Analizar los tipos de riesgos, tales como tipo de mercancías, exportadores e importadores, país de procedencia y de origen, para detectar e impedir el tráfico ilícito de mercancías que se dirijan hacia el exterior.
15. Colaborar en los procesos de verificación e incautación de mercancías cuando las operaciones lo requieran.
16. Ofrecer informaciones sobre los tipos de mercancías, No. de contenedor, nombre de la naviera etc., que estén relacionadas con los perfiles elaborados por los analistas de la sección y del departamento de inteligencia, para elaborar un perfil de riesgo de las empresas.
17. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
18. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
19. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
20. Realizar otras tareas afines y complementarias, conforme a lo asignado por su superior inmediato.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.1.7.1.1. Sección de Contenedores Seguros

- **Título de la Unidad:** Sección de Contenedores Seguros
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** División de Tecnologías Estratégicas en Puertos
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Garantizar la coordinación con instituciones internacionales, elaborar perfiles de riesgo y realizar el seguimiento de alertas de contenedores, fortalecer la seguridad nacional al prevenir y detectar posibles amenazas, ilícitos, evasiones fiscales y sustancias controladas en cargamentos que ingresan al país, bajo el acuerdo de la Iniciativa de Contenedores Seguros (CSI), Así como, planificar, gestionar las actividades destinadas a la detección y evaluación de fuentes peligrosas que no cumplen con las Normas de Seguridad del Control de Materiales Nucleares, para proteger los puertos y asegurar el cumplimiento de acuerdos internacionales, especialmente en el marco de las Iniciativas Megapuertos - Smuggling Detection and Deterrence (NSDD).

b. Principales funciones

1. Definir metodologías para análisis de contenedores y perfiles de riesgo.
2. Supervisar el mantenimiento de Portales Detectores de Radiación.
3. Gestionar equipos y fuentes radioactivas con el DOE.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

4. Supervisar análisis de imágenes de Portales Detectores.
5. Coordinar reuniones con las instituciones con la cuales tenemos acuerdos.
6. Coordinar las inspecciones terciarias con la Comisión Nacional de Energía.
7. Elaborar y cumplir el Procedimiento de Respuesta ante alertas detectadas.
8. Gestionar capacitación del personal en operación del sistema y materiales radioactivos.
9. Velar por seguridad del personal expuesto a fuentes radioactivas.
10. Realizar informes mensuales de actividades de la sección.
11. Coordinar inspecciones secundarias.
12. Colaborar con US Customs Border Protection, Gerencia de Inteligencia Aduanera y la Dirección Nacional de Control de Drogas (DNCD).
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.1.7.2. División de Tecnologías Estratégicas en Aeropuertos

- **Título de la Unidad:** División de Tecnologías Estratégicas en Aeropuertos
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Tecnologías Estratégicas

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Liderar, coordinar y planificar la supervisión de actividades técnicas y operativas. Evaluar perfiles de riesgo para detectar ilícitos y sustancias controladas, utilizando el análisis de Imagen de Escáner de Rayos X como herramienta para fortalecer con estola seguridad aeroportuaria. Garantizar el correcto funcionamiento de los equipos de inspección no intrusiva y gestionar medidas para mitigar posibles fallas en los escáneres. Asegurar capacitación continua de los analistas y el cumplimiento de protocolos de seguridad.

b. Principales funciones

1. Definir las metodologías de ejecución de análisis de imágenes y perfil de riesgo para detectar posibles amenazas.
2. Planificar las actividades a desarrollar para la operatividad de la división y gestionar el servicio de mantenimiento de los equipos de inspecciones no intrusivas, realizado por los contratistas.
3. Colaborar con los Oficiales de la Aduana y Protección Fronteriza de los Estados Unidos en los análisis y perfiles de riesgo realizados.
4. Elaborar y dar cumplimiento al Procedimiento de Respuesta ante posibles fallas.
5. Realizar informes periódicos del trabajo realizado en el área.
6. Liderar, supervisar y coordinar las operaciones de equipos no intrusivos de aeropuertos, las actividades de análisis de imágenes y perfiles de riesgo para la detección de ilícitos, evasión de impuestos y/o hallazgo de sustancias controladas de las mercancías de cargas y pasajeros que ingresen al país, preservando la seguridad nacional.
7. Planificar las actividades a desarrollar para la operatividad efectiva del área.
8. Coordinar inspecciones con las diferentes autoridades que participan en la comisión de verificación.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

9. Notificar a la administración de aduanas los hallazgos en la inspección física de la mercancía.
10. Participar en las actividades y reuniones realizadas con las autoridades del aeropuerto y la administración de aduanas, para el intercambio de información y propuestas de cambios en los procesos.
11. Comunicación y coordinación con las autoridades aeroportuarias.
12. Colaborar en los operativos realizados por la Gerencia de Inteligencia Aduanera.
13. Elaborar reportes mensuales de las actividades realizadas en los aeropuertos.
14. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
15. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
16. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
17. Realizar tareas relacionadas a las actividades de la división que sean asignadas por su supervisor inmediato.

3.4.1.8. División Planificación de Inteligencia

- **Título de la Unidad:** División Planificación de Inteligencia
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Gerencia de Inteligencia Aduanera
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Asesorar a las diferentes áreas de la Gerencia de Inteligencia Aduanera en materia de gestión, planificación, implementación y seguimiento de proyectos e iniciativas, así como la administración de los recursos asignados, alineando los resultados de estos a la consecución de los objetivos de la Gerencia y a los planes u objetivos estratégicos de la Dirección General de Aduanas.

b. Principales Funciones

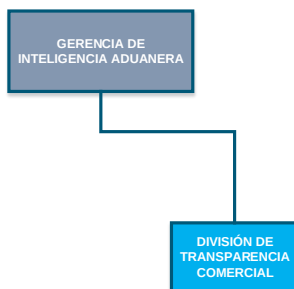
1. Dar seguimiento, analizar, consolidar, remitir a tiempo y de manera eficaz todas las solicitudes realizadas por las diferentes áreas de la Institución, a los departamentos de la Gerencia de Inteligencia.
2. Solicitar, consolidar y presentar el resumen de resultados de todas las áreas de la Gerencia de Inteligencia (Evaluación de desempeño, Plan operativo anual, BSC, etc.)
3. Elaborar junto a las áreas el plan de compras, revisarlos, consolidarlos y darle seguimiento hasta recibir lo solicitado.
4. Colaborar en la elaboración, formulación e implementación de los proyectos e iniciativas de la Gerencia de inteligencia, con la finalidad de dar seguimiento y velar por que se cumplan los objetivos planteados.
5. Gestionar de manera eficiente los recursos necesarios (Vehículos, combustibles, herramientas, entrenamientos, etc.) para lograr el óptimo funcionamiento de la gerencia.
6. Analizar, consolidar y mantener actualizados los resultados estadísticos de todas las áreas de la Gerencia de Inteligencia para disponer y utilizar información valiosa siempre que se amerite.
7. Planificar, organizar y dirigir las actividades de retroalimentación y reforzamiento de la Gerencia de Inteligencia, con la finalidad lograr obtener un mayor acercamiento de todos los Departamentos que conforman la gerencia.
8. Velar por el debido cumplimiento de las tareas administrativas de las distintas áreas de la Gerencia de Inteligencia.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.1.9. División de Transparencia Comercial

- **Título de la Unidad:** División de Transparencia Comercial
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Inteligencia Aduanera
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Facilitar el intercambio de información referente a las transacciones de comercio internacional entre las aduanas de los Estados Unidos de América y la República Dominicana, así como, ayudar a detectar anomalías y transacciones de comercio internacional sospechosas, proporcionando visibilidad sobre ambos lados de una transacción.

b. Principales Funciones

1. Identificar las transacciones de comercio internacional y otras transacciones financieras que no parecen seguir un patrón habitual y que son indicativas de

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

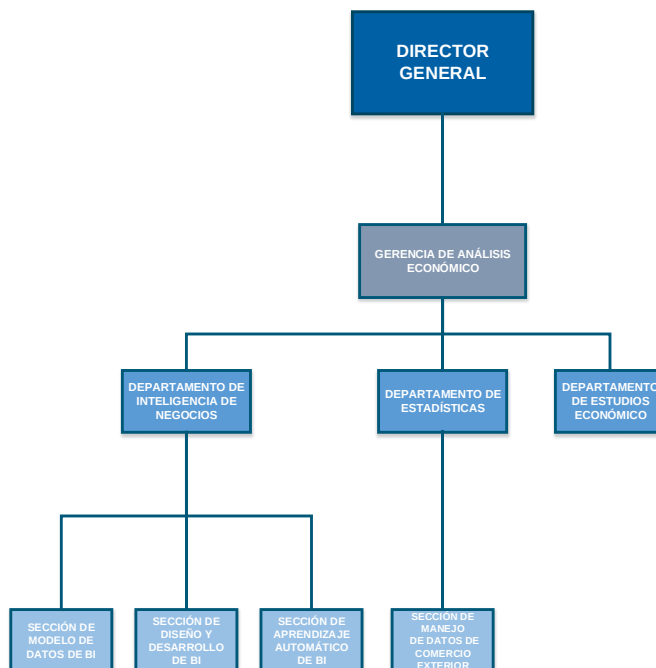
lavado de activos a través del comercio, contrabando, fraude comercial, y evasión fiscal.

2. Identificar subvaluaciones y sobrevaluaciones mediante análisis comparativos de las declaraciones de mercancías hechas en ambos países.
3. Identificar en detalles los accionistas, sus datos biográficos, su domicilio, familiares, amigos cercanos, todos los activos de cualquier tipo, corporales e incorporeales, muebles e inmuebles, tangibles e intangibles, productos financieros y movimientos migratorios.
4. Solicitar y participar en la fiscalización de las empresas relacionadas para obtener más evidencias para lograr aplicar las sanciones y correcciones correspondientes.
5. Desarrollar investigaciones que sirvan como punto de partida para la toma de decisiones y el inicio de procesos legales que permitan a la Dirección General de Aduanas en conjunto con las entidades gubernamentales correspondientes combatir el delito de lavado de activos y fraude comercial.
6. Brindar asistencia sobre consultas de ITN, a las distintas áreas de la Dirección General de Aduanas que así lo soliciten.
7. Realizar análisis para identificar y elevar al Ministerio Público informes de análisis comercial-relativos a posibles infracciones al lavado de activos e infracciones precedentes.
8. Requerir de las personas físicas y jurídicas, en los casos que sea necesario, información adicional tal como antecedentes y cualquier otro dato o elemento que considere relacionado con las transacciones financieras, comerciales o de negocios que puedan tener vinculación con los análisis que se realicen.
9. Suscribir acuerdos de cooperación con otras autoridades competentes nacionales o extranjeras para el intercambio de información de transacciones comerciales.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL		Código: GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA		Versión: 04
			Resp.: Gerencia de Recursos Humanos

3.4.2. Gerencia de Análisis Económico

- **Título de la Unidad:** Gerencia de Análisis Económico
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:**
 - o Gerencia de Análisis Económico
 - Departamento de Inteligencia de Negocios
 - Sección de Modelo de Datos de BI
 - Sección de Diseño y Desarrollo de BI
 - Sección de Aprendizaje Automático de BI
 - Departamento de Estadísticas
 - Sección de Manejo de Datos de Comercio Exterior
 - Departamento de Estudios Económicos
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Dirección General
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Elaborar estudios e investigación económica que sirvan de apoyo a las autoridades en la toma de decisiones, de evaluar el comportamiento de las recaudaciones fiscales, sus resultados y gestionar las estadísticas económicas y tributarias de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por la Institución.

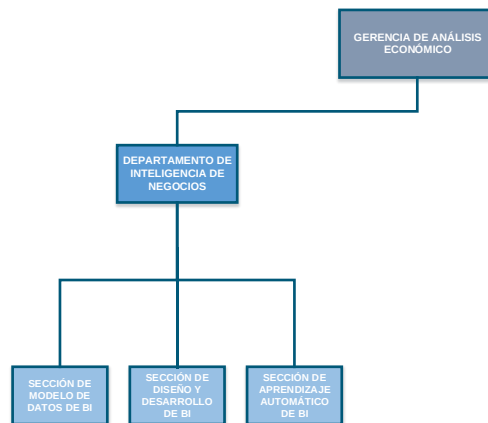
b. Principales Funciones

1. Gestionar las estadísticas tributarias y económicas nacionales e internacionales.
2. Supervisar los trabajos a entregar de los departamentos de Estadísticas, Estudios Económicos e Inteligencia de Negocios.
3. Representar a la institución ante las organizaciones internacionales y mesas interinstitucionales en temas referentes al comercio internacional y recaudaciones del Estado.
4. Planificar los estudios/investigaciones a realizar que permitan evaluar el impacto de cambios en la legislación tributaria, como de las acciones implementadas por la Administración Tributaria, durante cada periodo.
5. Brindar asesoría a la dirección e instituciones a fines al quehacer aduanero, para que la toma de decisiones sea eficaz y basada en datos.
6. Generar insumos para la planificación estratégica de la Administración Tributaria.
7. Participar en la elaboración de políticas, estrategias y proyectos que impulsen el crecimiento económico y la eficiencia en el ámbito aduanero
8. Diseñar propuestas para mejorar la eficacia y eficiencia del sistema tributario.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.2.1. Departamento de Inteligencia de Negocios

- **Título de la Unidad:** Departamento de Inteligencia de Negocios
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Análisis Económico
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Construir conocimiento en todos los niveles de la Dirección General de Aduanas (DGA), a través del análisis del universo de información (análisis de datos) disponible, a fin de redefinir mejores prácticas e integrar mejoras continuas en los procesos, fortaleciendo así la transparencia e institucionalidad, y la toma de decisiones basada en datos.

b. Principales Funciones

1. Gestionar la correcta obtención y divulgación de las estadísticas tributarias y económicas nacionales e internacionales.
2. Supervisar los trabajos a entregar de los departamentos de Estadísticas, Estudios Económicos e Inteligencia de Negocios.
3. Representar a la institución ante las organizaciones internacionales y mesas interinstitucionales en temas referentes al comercio internacional y recaudaciones del Estado.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

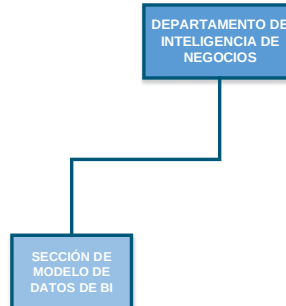
4. Planificar los estudios/investigaciones a realizar que permitan evaluar el impacto de cambios en la legislación tributaria, como de las acciones implementadas por la Administración Tributaria, durante cada periodo.
5. Brindar asesoría a la dirección e instituciones a fines al quehacer aduanero, para que la toma de decisiones sea eficaz y basada en datos.
6. Generar insumos para la planificación estratégica de la Administración Tributaria.
7. Participar en la elaboración de políticas, estrategias y proyectos que impulsen el crecimiento económico y la eficiencia en el ámbito aduanero
8. Diseñar propuestas para mejorar la eficacia y eficiencia del sistema tributario.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.2.1.1. Sección de Modelo de Datos de BI

- **Título de la Unidad:** Sección de Modelo de Datos de BI
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Inteligencia de Negocios
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Diseñar, estructurar y gestionar las bases de datos utilizadas en inteligencia de negocios, asegurando su eficiencia, seguridad y disponibilidad para el análisis de datos.

b. Principales Funciones

1. Administrar y optimizar la estructura y el rendimiento de bases de datos utilizadas en inteligencia de negocios.
2. Desarrollar y mantener procesos de extracción, transformación y modelado de datos para su uso en análisis estratégicos.
3. Implementar mecanismos de seguridad y control de acceso a la información almacenada en las bases de datos.
4. Resolver incidencias y brindar soporte técnico en la gestión y mantenimiento de bases de datos.
5. Garantizar la integridad y consistencia de los datos utilizados en los procesos analíticos de la institución.
6. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
7. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
8. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.2.1.2. Sección de Diseño y Desarrollo de BI

- **Título de la Unidad:** Sección de Diseño y Desarrollo de BI
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Inteligencia de Negocios
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Crear, mantener y mejorar los informes y paneles interactivos, proporcionando herramientas visuales que faciliten el análisis y la toma de decisiones.

b. Principales Funciones

1. Administrar y optimizar la estructura y el rendimiento de bases de datos utilizadas en inteligencia de negocios.
2. Desarrollar y mantener procesos de extracción, transformación y modelado de datos para su uso en análisis estratégicos.
3. Implementar mecanismos de seguridad y control de acceso a la información almacenada en las bases de datos.
4. Resolver incidencias y brindar soporte técnico en la gestión y mantenimiento de bases de datos.
5. Garantizar la integridad y consistencia de los datos utilizados en los

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

procesos analíticos de la institución.

6. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
7. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
8. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.2.1.3. Sección de Aprendizaje Automático de BI

- **Título de la Unidad:** Sección de Aprendizaje Automático de BI
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Inteligencia de Negocios
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Aplicar las técnicas de análisis de datos y aprendizaje automático para identificar patronas, generar modelos predictivos y fortalecer la toma de decisiones estratégicas.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

b. Principales Funciones

1. Desarrollar modelos de aprendizaje automático que permitan extraer información valiosa a partir de los datos aduaneros.
2. Identificar tendencias, patrones y relaciones relevantes en los datos para mejorar la eficiencia en la gestión aduanera.
3. Evaluar y actualizar continuamente los modelos implementados para garantizar su precisión y relevancia.
4. Aplicar técnicas de minería de datos para descubrir información estratégica en los registros aduaneros.
5. Monitorear el desempeño de los modelos y adaptarlos según cambios en los datos y normativas vigentes.
6. Optimizar procesos de análisis mediante la automatización y mejora de los modelos predictivos.
7. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
8. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
9. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.2.2. Departamento de Estadísticas

- **Título de la Unidad:** Departamento de Estadísticas
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Análisis Económico
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Recopilación, depuración, análisis y presentación de datos concernientes a las operaciones aduaneras y del comercio internacional de mercancías de la República Dominicana (ECIMRD).

b. Principales Funciones

1. Construir, actualizar y compartir las matrices de datos que contienen los registros de las ECIMRD (exportaciones e importaciones), con las instituciones vinculadas al comercio exterior, economía, tributación y estadística de nuestro país, tales como: Banco Central de la República Dominicana, Ministerio de Hacienda, Oficina Nacional de Estadística, Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, Prodominicana, etc.
2. Atender a los requerimientos y proveer información estadística de calidad, precisa y oportuna, con el fin de cumplir con las demandas de los usuarios, tanto internos como externos, según aplique, de acuerdo con la solicitud y las leyes vigentes aplicables.
3. Proveer las informaciones y datos relacionados al quehacer aduanero y de comercio exterior. Deberán atender tanto a los solicitantes externos como a las áreas internas de la DGA, según corresponda, de acuerdo con la solicitud y las leyes vigentes aplicables.
4. Proporcionar asesoramiento y apoyo técnico relacionado con las estadísticas comerciales y aduaneras a otros departamentos dentro de la Dirección General de Aduanas, así como a otras instituciones gubernamentales, investigadores y usuarios externos que requieran información estadística.
5. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

6. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
7. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.2.2.1. Sección de Manejo de Datos de Comercio Exterior

- **Título de la Unidad:** Sección de Manejo de Datos de Comercio Exterior
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Estadísticas
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Recopilar datos relacionados con las importaciones, exportaciones y otras transacciones comerciales que pasan por las aduanas.

b. Principales Funciones

1. Recopilar datos relacionados con las importaciones, exportaciones y otras transacciones comerciales que pasan por las aduanas. Esto implica recopilar información sobre las mercancías, los países de origen y destino, los valores declarados y otros datos relevantes.
2. Revisar los datos de las transacciones de comercio exterior, la definición de reglas de validación, el cruzamiento con otras fuentes de

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

información, la notificación y corrección de errores, para garantizar la calidad y la confiabilidad de las estadísticas generadas.

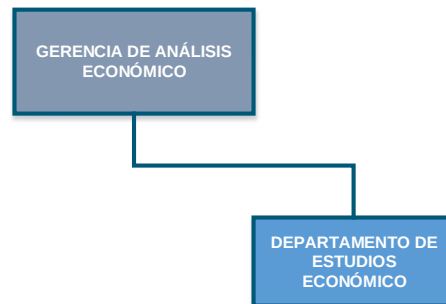
3. Crear y mantener actualizada las matrices con los registros de las transacciones de las operaciones de comercio exterior, para ser compartida con determinadas instituciones, al tiempo de ser utilizadas por áreas internas de la Gerencia de Análisis Económico y de la DGA, para realizar análisis, estudios y generar atender a los requerimientos de los distintos usuarios.
4. Proveer las informaciones y datos relacionados al quehacer aduanero y de comercio exterior, tanto a los solicitantes externos, como a las áreas internas de la DGA, según aplique, de acuerdo con la solicitud y las leyes vigentes aplicables.
5. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
6. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
7. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.2.3. Departamento de Estudios Económicos

- **Título de la Unidad:** Departamento de Estudios Económicos
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Análisis Económico
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Analizar, evaluar, estudiar y darles seguimiento a los aspectos económicos relacionados con el comercio internacional de mercancías, los ingresos tributarios recolectados por la institución, y todo el quehacer aduanero. También, constituye una fuente de consulta y respaldo para las tomas de decisiones, y de soporte en materia de datos y análisis para las distintas áreas, instituciones y organismos internacionales, relacionados con el comercio internacional de mercancías, aduanas y economía.

b. Principales Funciones

1. Preparar estudios, presentaciones e informes que comuniquen los resultados y hallazgos de los análisis económicos proporcionando información relevante y actualizada a las partes interesadas, internas y externas, incluyendo informes periódicos sobre el desempeño de las recaudaciones y del comercio exterior de la República Dominicana.
2. Evaluar y analizar las políticas comerciales existentes y propuestas, estimando los impactos económicos de las políticas arancelarias, barreras comerciales y las regulaciones aduaneras con el fin ofrecer recomendaciones basadas en evidencias (datos) para la mejora continua de la institución, cuyas informaciones ayuden en su rol como ente facilitador del comercio y administración tributaria.
3. Realizar proyecciones sobre los ingresos tributarios de la institución, distribuir la meta de ingreso asignada por el Ministerio de Hacienda, tanto por periodo, así como por administraciones y determinados departamentos o áreas, tales como: Depósitos Fiscales, Depósitos Logísticos, Correo Expreso, Venta al Mercado Local, etc.
4. Clasificar a los contribuyentes en Muy Grande, Grande, Mediano y Pequeño, según su peso en base al valor de las mercancías importada o exportada, cantidad de declaraciones presentadas y los ingresos generados a través del pago de impuestos.
5. Mantener actualizadas en la página web de la institución las estadísticas de recaudación, y comercio exterior de la República Dominicana, también los informes y boletines que se encuentran en la sección de Estadísticas en el website institucional.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

6. Brindar asesoramiento y apoyo técnico a otras áreas en temas económicos relacionados con el comercio y la actividad aduanera.
7. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
8. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
9. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

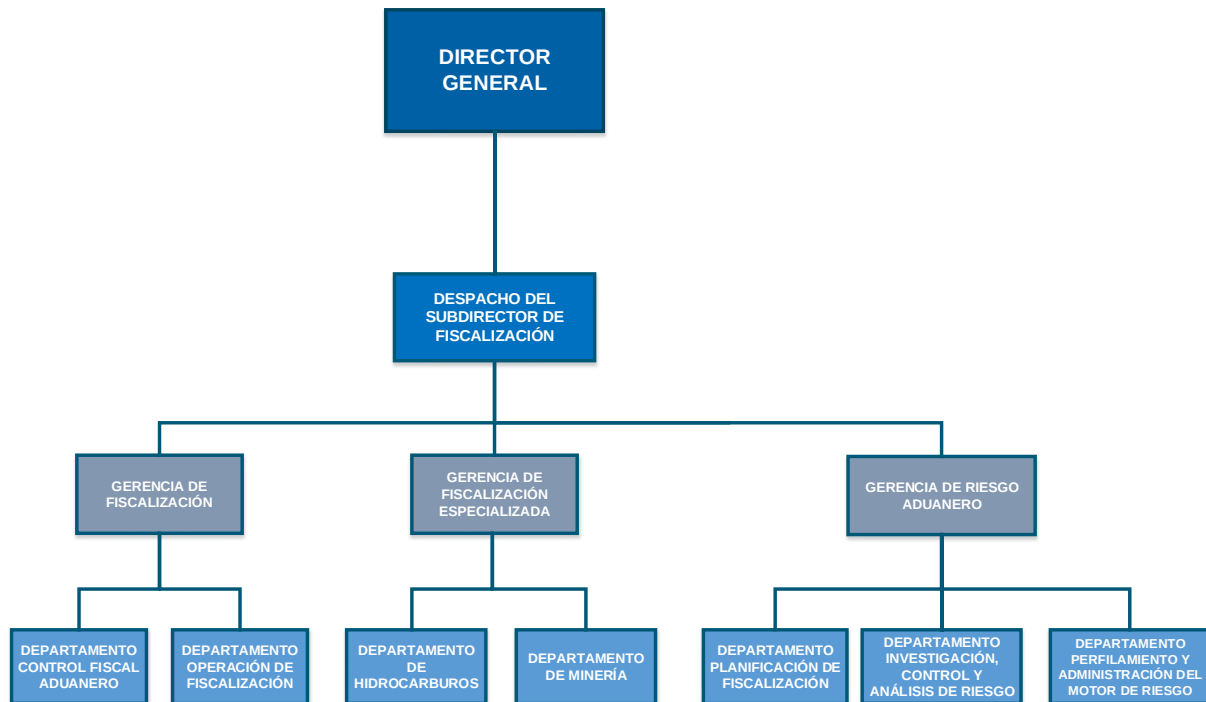
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.3. Despacho del Subdirector de Fiscalización

- **Título de la Unidad:** Despacho del Subdirector de Fiscalización
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:**
 - o Despacho del Subdirector de Fiscalización
 - Gerencia De Fiscalización
 - o Departamento Control Fiscal Aduanero
 - o Departamento Operación de Fiscalización
 - Gerencia Fiscalización Especializada
 - o Departamento de Hidrocarburos
 - o Departamento de Minería
 - Gerencia de Riesgo Aduanero
 - o Departamento de Investigación y Análisis de Riesgo
 - o Departamento de Perfilamiento y Administración del Motor de Riesgo
 - o Departamento Planificación de Fiscalización
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Dirección General
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Desarrollar los planes masivos y selectivos basados en acciones de control de la omisión, la fiscalización interna, la identificación y análisis de riesgos y el control de la gestión de fiscalización antes, durante y posterior al despacho; así como velar por la evaluación de los niveles de cumplimiento.

b. Principales Funciones

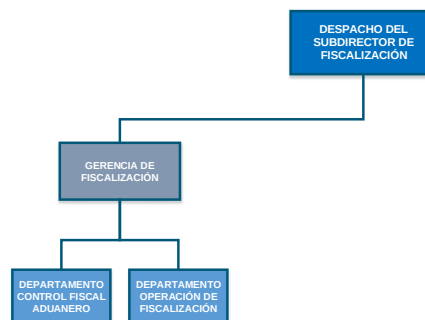
1. Verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, así como generar alertas de riesgo ante el incumplimiento tributario, con la finalidad de reducir la brecha de evasión.
2. Supervisar la elaboración y propuesta del plan anual de fiscalización y el seguimiento de los resultados de la ejecución de este.
3. Planificar y gestionar las acciones de fiscalización, evaluando sus resultados y supervisando que la fuerza fiscalizadora sea productiva, motivada, disciplinada y honesta en su actuar.
4. Evaluar y proponer mejoras a las políticas, procedimientos y a la estrategia contra la evasión fiscal.
5. Evaluar los resultados obtenidos por los programas operativos y procedimientos de fiscalización a nivel nacional, así como, proponer mejoras a los procesos de auditoría.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

6. Procurar la aplicación uniforme en los órganos operativos de fiscalización de las políticas y procedimientos referidos a estos procesos.
7. Requerir y motivar la elaboración o modificación de normas legales concernientes a los procesos de su competencia, coordinado con la Gerencia Jurídica.
8. Emitir opinión técnica sobre los proyectos de normas tributarias, así como de las propuestas de herramientas e iniciativas que puedan afectar los procesos de fiscalización.
9. Llevar a cabo otras funciones que le sean asignadas por la dirección general.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.3.1. Gerencia de Fiscalización

- **Título de la Unidad:** Gerencia de Fiscalización
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector de Fiscalización
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Dirigir, coordinar y supervisar las labores de análisis, supervisión, verificación, investigación y evaluación del cumplimiento de las normativas y reglamentaciones aduaneras vigentes.

b. Principales Funciones

1. Supervisión y control de la correcta aplicación del procedimiento regulado en la norma de fiscalización posterior.
2. Velar por el cumplimiento de las directrices del plan estratégico durante la formulación de los planes operativos.
3. Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a las actuaciones de los oficiales fiscalizadores.
4. Coordinar los lineamientos y criterios de selección de las empresas a fiscalizar.
5. Revisar y aprobar las fichas técnicas de riesgo o el análisis de criticidad. Realizar la primera aprobación de la propuesta de Plan Operativo y participar en su elaboración.
6. Remitir propuesta del Plan Operativo al Despacho del Subdirector de Fiscalización para segunda aprobación.
7. Aprobar los perfiles de riesgo y los cambios periódicos de los criterios.
8. Aprobar los objetivos, lineamientos y acciones necesarias para la elaboración del plan.
9. Revisar y aprobar los reportes de estatus y cumplimiento del plan.
10. Dirigir las metas operativas que corresponden a las demás áreas.
11. Velar por el cumplimiento uniforme de los procedimientos técnicos, administrativos y sancionatorios.
12. Revisar y aprobar los informes técnicos.
13. Designar al oficial conciliador, en virtud del art. 34 de la Norma.
14. Remitir informe técnico al Despacho del Subdirector para su notificación y remisión a la Gerencia Financiera o Gerencia Jurídica, según el caso.
15. Emitir las Resoluciones de Determinación y realizar las notificaciones a los operadores aduanales.
16. Recibir los reportes de control de gestión.
17. Coordinar las acciones de fiscalización con la DGII, en el marco del Acuerdo Interinstitucional de Fiscalización coordinada.
18. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

19. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
20. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.3.1.1. Departamento Control Fiscal Aduanero

- **Título de la Unidad:** Departamento Control Fiscal Aduanero
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Fiscalización
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Fiscalizar los controles y el cumplimiento de las legislaciones vigentes que regulan las actividades, procesos y gestiones de los operadores aduanales (agentes de aduanas, agentes de carga y transporte, consolidadores y desconsolidadores de carga, empresas de correo y correos expresos, operadores logísticos, operadores portuarios, aeroportuarios o de terminales, públicas o privadas.

b. Principales Funciones

1. Ejecutar las acciones de fiscalización diseñadas y planificadas por la gerencia.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

2. Conocer, supervisar y fiscalizar el cumplimiento del marco jurídico bajo el cual se rigen los operadores aduanales anteriormente indicados.
3. Determinar la vinculación que pueda existir entre un operador aduanal que está siendo fiscalizado con respecto al resto de los operadores aduanales relacionados.
4. Recomendar las sanciones establecidas en la legislación aduanera vigente en caso de que se compruebe incumplimiento por parte de los operadores aduanales anteriormente indicados.
5. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
6. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
7. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
8. Realizar informes trimestrales con los resultados de la ejecución del plan y las contingencias.

3.4.3.1.2. Departamento Operación de Fiscalización

- **Título de la Unidad:** Departamento Operación de Fiscalización
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Fiscalización
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Comprobar con posterioridad al despacho u otras operaciones aduaneras, el cumplimiento de la normativa aplicable y las formalidades aduaneras, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los requisitos y obligaciones tributarias relacionadas con el comercio exterior.

b. Principales Funciones

1. Ejecutar las acciones de fiscalización diseñadas y planificadas por la gerencia.
2. Investigar si el valor declarado constituye el valor realmente pagado o por pagar de la mercancía, así como, los elementos y condiciones de comercio internacional de conformidad con el Acuerdo de Valoración.
3. Recomendar las sanciones establecidas en la legislación aduanera vigente en caso de que se compruebe fraude en materia de valoración, de cantidades y clasificación arancelaria, entre otros.
4. Emitir resoluciones de determinación por fiscalización posterior con los montos determinados.
5. Solicitar, recibir, revisar y analizar la autenticidad de la documentación de los operadores aduaneros, con el objetivo de determinar el origen de las mercancías, propiedad intelectual y derecho de autor de estas.
6. Determinar la vinculación existente entre comprador y vendedor, para realizar los ajustes aplicando el método de valoración correspondiente.
7. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

8. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
9. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
10. Realizar informes trimestrales con los resultados de la ejecución del plan y las contingencias.

3.4.3.2. Gerencia Fiscalización Especializada

- **Título de la Unidad:** Gerencia de Fiscalización Especializada
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Despacho del Subdirector de Fiscalización
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama**



a. Objetivo General

Velar por la correcta aplicación de las normas y procedimientos sobre la importación y exportación de hidrocarburos, minerales metálicos y no metálicos, supervisar y verificar el manejo adecuado de los recursos naturales bajo su dependencia.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

b. Principales Funciones

1. Llevar el registro automatizado de las importaciones de hidrocarburos que se descargan en los diferentes puertos del país y los despachos realizados por las empresas importadoras, así como, el registro estadístico de los volúmenes importados gravados y no gravados.
2. Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley vigente por parte de las empresas importadoras de Hidrocarburos, en cuanto a las formalidades establecidas, referente a la obligación de presentar a la Administración de Aduanas correspondiente su "Declaración de Importación" y demás documentos requeridos.
3. Llevar un registro de los nombres y otras referencias de las empresas con licencias para importar hidrocarburos, así como de las empresas que generan energía para el mercado y/o para su propio consumo.
4. Fiscalizar, cuando lo estime conveniente y sin previo aviso, los volúmenes de existencia en los depósitos, tanto de las empresas importadoras como de aquellas que almacenan combustibles para uso propio, para generar energía o para la venta en el mercado.
5. Solicitar al Ministerio de Industria y Comercio, en cualquier momento, inspecciones en el sistema de medidas de depósitos de combustibles, de las generadoras de electricidad y de cualquier otra empresa que se dedique a la venta parcial o total de dichos combustibles, o para fines de generación de electricidad propia.
6. Registrar y archivar las conciliaciones semanales sobre los volúmenes gravados y no gravados que despachan las empresas importadoras, así como los montos impositivos que representan.
7. Enviar al Ministerio de Hacienda copia de los reportes semanales de las conciliaciones hechas con las empresas importadoras sobre los volúmenes despachados.
8. Fiscalizar la ejecución de las funciones de las unidades de hidrocarburos para asegurar que las mismas se cumplan fielmente.
9. Velar porque cada proceso de desaduanización de hidrocarburos se efectúe acorde con los procedimientos y normas establecidos.
10. Coordinar acciones conjuntas con el Ministerio de Hacienda en lo concerniente a la fiscalización de las importaciones y despacho de hidrocarburos.
11. Llevar registros contables sobre los montos impositivos cobrados y de los montos impositivos no cobrados por combustibles exentos. A su vez, controlar el despacho de combustibles desde los depósitos de las empresas importadoras.
12. Velar por la efectiva liquidación y cobro de los impuestos a los hidrocarburos importados no exentos.

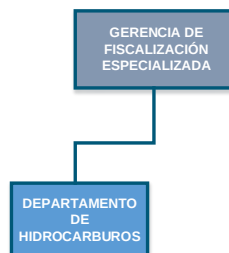
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

13. Diseñar e implementar programas de supervisión, registro y control en el despacho (desaduanización) de hidrocarburos, desde los depósitos de las empresas importadoras.
14. Supervisar y controlar la instalación y separación (rotura) de los precintos de seguridad en los depósitos de hidrocarburos.
15. Elaborar un informe semanal sobre los despachos de combustibles realizados por las empresas importadoras, así como de los volúmenes y tipos utilizados para la producción de electricidad para su propio uso.
16. Participar en la inspección de los sistemas de medidas instalados en los depósitos de hidrocarburos.
17. Llevar registros estadísticos relativos a la importación y uso de hidrocarburos importados.
18. Implementar controles para contabilizar los pagos de impuestos, tasas y otros pagos por empresas importadoras de hidrocarburos.
19. Elaborar informes semanales sobre los volúmenes de importación de hidrocarburos por empresas.
20. Monitorear físicamente las importaciones y despacho desde los depósitos de hidrocarburos importados.
21. Llevar registros con los datos generales de las empresas navieras y empresas supervisoras- certificadoras, que intervienen en el proceso de importación de hidrocarburos.
22. Supervisar y verificar el manejo adecuado de los recursos naturales bajo su dependencia (extracción de minerales, metálicos y no metálicos, protección de la biodiversidad).
23. Realizar monitoreo de muestras in situs de minerales, productos y subproductos de la metalurgia extractiva, verificar y fiscalizar sus exportaciones.
24. Ejercer los procesos de revisión de la documentación y mercancías, dentro de los términos que contempla la constitución, resoluciones administrativas de la DGA, y la ley 168-21 respecto a la evasión fiscal y los delitos aduaneros.
25. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
26. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
27. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.3.2.1. Departamento de Hidrocarburos

- **Título de la Unidad:** Departamento de Hidrocarburos
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Gerencia de Fiscalización Especializada
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Velar por la correcta aplicación de las normas y procedimientos sobre importación de hidrocarburos establecidos por la ley 112-00 y su reglamento; así como por lo dispuesto por el Decreto 525-02 y las resoluciones del Ministerio de Hacienda.

b. Principales Funciones

1. Asegurar el cumplimiento de las disposiciones de la ley vigente por parte de las empresas importadoras de hidrocarburos.
2. Llevar un registro de las empresas con licencias para importar hidrocarburos y generadoras de energía.
3. Fiscalizar los volúmenes de existencia en los depósitos de las empresas importadoras y almacenadoras de combustibles para generar energía.
4. Velar porque cada proceso de desaduanización de hidrocarburos se efectúe acorde con los procedimientos y normas establecidos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

5. Llevar registros contables sobre los montos impositivos cobrados y no cobrados por combustibles exentos.
6. Supervisar y controlar la instalación y separación (rotura) de los precintos de seguridad en los depósitos de hidrocarburos.
7. Elaborar un informe semanal sobre los despachos y consumos de combustibles realizados por las empresas importadoras.
8. Participar en la inspección de los sistemas de medidas instalados en los depósitos de hidrocarburos.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.3.2.2. Departamento de Minería

- **Título de la Unidad:** Departamento de Minería
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Gerencia de Fiscalización Especializada
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Fiscalizar las operaciones de exportación de minerales producto de la explotación de las zonas mineras de nuestro territorio nacional.

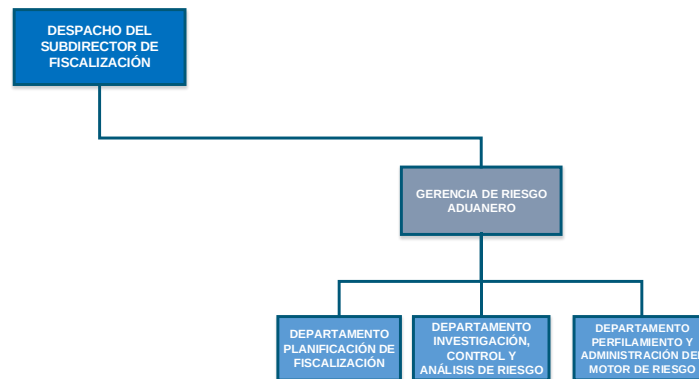
b. Principales Funciones

1. Supervisar y verificar el manejo adecuado de los recursos naturales bajo su dependencia (extracción de minerales, metálicos y no metálicos, protección de la biodiversidad).
2. Realizar monitoreo de muestras in situ de minerales, productos y subproductos de la metalurgia extractiva.
3. Conocer, supervisar y fiscalizar el cumplimiento del marco jurídico bajo el cual operan las empresas de explotación minera.
4. Verificar y fiscalizar el pesaje de los metales hasta su embarque, asegurando que correspondan a las coladas y pines despachados.
5. Tomar muestras (pin) en refinería, de cada colada, asegurándose de que la muestra sea representativa para la subdivisión y distribución a los interesados (refinería, laboratorio y DGA).
6. Trasladar la muestra (pin) al laboratorio, con los estrictos requerimientos de seguridad y almacenada en la caja fuerte bajo el control de la DGA.
7. Coordinar con la empresa la presencia de la DGA en el inicio de las perforaciones y la toma de muestra, antes de que se proceda al sellado de los testigos con las muestras.
8. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
9. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
10. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.3.3. Gerencia de Riesgo Aduanero

- **Título de la Unidad:** Gerencia de Riesgo Aduanero
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Despacho del Subdirector de Fiscalización
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Velar por la identificación de riesgos originados antes, durante y posterior al proceso aduanero, utilizando procesos, plataformas, y procedimientos vigentes que permitan definir los planes de acción para el proceso fiscalizador, con el objetivo de mitigar los riesgos existentes e incentivar el cumplimiento.

b. Principales Funciones

1. Establecer estrategias estructurales preventivas y correctivas que permitan mitigar los posibles riesgos existentes.
2. Coordinar el análisis de los riesgos específicos identificados durante los procesos de fiscalización.
3. Coordinar acciones correctivas y preventivas que promuevan el cumplimiento del contribuyente.
4. Ejecutar otras actividades que el Despacho del Subdirector de Fiscalización estime de competencia para la gerencia.
5. Recopilar, integrar y registrar la información y datos generados por las unidades operacionales de la DGA.

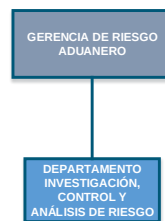
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

6. Intercambiar información con otras dependencias de la Administración Pública y con autoridades competentes de gobiernos extranjeros para retroalimentar el sistema de gestión de riesgo y fortalecer la detección de incumplimientos.
7. Sistematizar los datos e información de la DGA y de fuentes externas para su explotación y análisis.
8. Efectuar estudios por sectores, fracciones arancelarias, regímenes aduaneros y los demás que sean necesarios para detectar operaciones con incumplimientos.
9. Efectuar el análisis de las operaciones de comercio exterior y de la información relacionada con los operadores para segmentarlos por perfiles de riesgo.
10. Establecer y actualizar periódicamente las matrices y los índices de riesgo de los operadores aduaneros.
11. Desarrollar y aplicar modelos predictivos que fortalezcan el sistema de selectividad y la segmentación de los operadores.
12. Fungir como enlace de la DGA para el intercambio de información y desarrollo de estrategias para combatir el fraude aduanero y tributario con la DGII.
13. Intercambiar información con la Policía Judicial, Fiscalía, Unidad de Inteligencia Financiera, y otras unidades de la Administración Pública y con autoridades competentes de gobiernos extranjeros para identificar conductas vinculadas al fraude aduanero y tributario.
14. Fungir como coordinador ejecutivo del Comité de Riesgos para articular y dar seguimiento a la GIR.
15. Establecer y gestionar los criterios/alertas para definir los canales de selectividad.
16. Definir prioridades en los controles conforme al sistema de gestión de riesgo.
17. Contribuir en la elaboración del Plan Anual de Fiscalización con base en los estudios y análisis de riesgo.
18. Integrar, coordinar y dar seguimiento a los planes de mejora de cumplimiento que servirán de base para el desarrollo de una estrategia institucional para la GIR.
19. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
20. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
21. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL		Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA		Versión:	04
			Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.3.3.1. Departamento de Investigación, Control y Análisis de Riesgo

- **Título de la Unidad:** Departamento de Investigación, Control y Análisis de Riesgo
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Riesgo Aduanero
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Evaluar operadores aduanales para verificar sus perfiles de riesgo.

b. Principales Funciones

1. Recibir, registrar y clasificar información procedente de fuentes internas o externas, incluyendo las denuncias.
2. Realizar investigaciones propias que generen o identifiquen perfiles de riesgo, evolución o migración de modos de operación o patrones de comportamiento, entre otros, de los operadores aduanales.
3. Realizar análisis de datos, que permitan presentar reportes periódicos, comparativos, de tendencia, proyecciones o desviaciones, así como cualquier otra combinación de estos y que contengan los indicadores necesarios de acuerdo con el requerimiento de la gerencia, creación de perfiles de riesgo, estudios sectoriales y otros.
4. Crear matrices que permitan identificar los diferentes factores de riesgo y sus combinaciones.
5. Realizar análisis por factores de riesgo y agruparlos según la naturaleza y magnitud del daño que representa: valoración, clasificación, mayor tributación, origen, triangulación.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

6. Realizar muestreo aleatorio para verificar cumplimiento del debido proceso en regímenes aduaneros especiales y preferenciales.
7. Mantener registros actualizados de los análisis realizados.
8. Presentar reporte mensual de los trabajos realizados.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.3.3.2. Departamento de Perfilamiento y Administración del Motor de Riesgo

- **Título de la Unidad:** Departamento de Perfilamiento y Administración del Motor de Riesgo
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia de Riesgo Aduanero
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Identificar y seleccionar los posibles riesgos a partir de los perfiles establecidos, supervisar las inspecciones físicas determinadas según análisis de riesgo, confirmar o desestimar los perfiles de riesgos

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

establecidos, sugerir nuevos perfiles según los casos trabajados y análisis realizados, garantizar la aplicación y cumplimiento del tratamiento recomendado.

b. Principales Funciones

1. Coordinar con departamentos internos la definición y administración de los perfiles de riesgo.
2. Gestionar y dar mantenimiento de parámetros del sistema Motor de Riesgo (MOR).
3. Coordinar con las instituciones externas (paraduanales) la definición y administración de los perfiles de riesgo.
4. Monitorear el desempeño de los perfiles de riesgo.
5. Identificar los riesgos emergentes y establecer plan de control.
6. Establecer y actualizar el manual de requerimiento de información con los gestores de riesgo (internos y externos).
7. Realizar informe de los indicadores claves de desempeño y riesgo (KPI & KRI).
8. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
9. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
10. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.3.3.3. Departamento Planificación de Fiscalización

- **Título de la Unidad:** Departamento Planificación de Fiscalización
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Gerencia de Riesgo Aduanero
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama**



a. Objetivo General

Trazar la guía de ejecución de operación del Despacho del Subdirector de Fiscalización, a través de la elaboración del Plan Operativo Anual de Fiscalización, diseñando y administrando un esquema de perfiles de riesgos que faciliten la selección de aquellos expedientes a fiscalizar que representen un mayor riesgo para la tributación aduanera.

b. Principales Funciones

1. Elaborar, presentar y dar seguimiento al Plan Anual Operativo del Despacho del Subdirector de Fiscalización.
2. Diseñar y administrar un esquema de perfiles de riesgos que facilite la selección y orden de priorización de los expedientes a fiscalizar, según nivel de criticidad determinado.
3. Recibir, analizar y dar seguimiento ante los casos de denuncias.
4. Elaborar y emitir opiniones técnicas en el ámbito de su competencia a fin de mejorar los mecanismos de control, fiscalización aduanera y riesgo tributario.
5. Dirigir y supervisar las opiniones técnicas sobre declaraciones despachadas bajo fianza y sobre las solicitudes de Operador Económico Autorizado.
6. Mantener actualizado los criterios definidos según la metodología de segmentación.
7. Presentar reporte mensual de los trabajos realizados.
8. Velar por el eficiente funcionamiento de las unidades bajo su dependencia.
9. Analizar los expedientes con aplicación de fianzas, a los fines de comprobar las diferencias de montos en impuestos y determinar si procede o no la cancelación o ejecución de esta.
10. Realizar el proceso de la Duda Razonable; Decisión 6.1 del Acuerdo de Valoración OMC.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

11. Realizar análisis a los casos de expedientes con fianzas y reconsideraciones de valor.
12. Elaborar informes opiniones, sobre cancelación o ejecución para luego ser remitidos a la Gerencia Jurídica y a las diferentes Administraciones, según el caso analizado.
13. Llevar el control de las fianzas recibidas al igual que de las salientes.
14. Mantener comunicación con la Gerencia Jurídica a los fines de dar seguimiento a los casos en proceso.
15. Presentar informe trimestral con el total de casos concluidos (remitidos) y pendientes.
16. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
17. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
18. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.4. Despacho del Subdirector Técnico

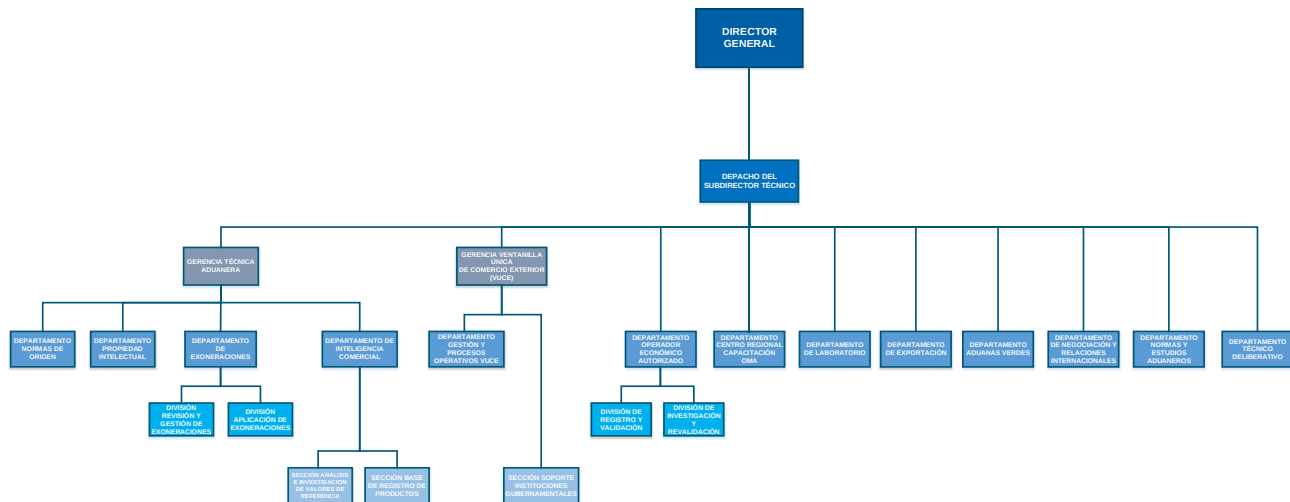
- **Título de la Unidad:** Despacho del Subdirector Técnico
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:**
 - o Despacho del Subdirector Técnico
 - Departamento Normas y Estudios Aduaneros
 - Departamento Técnico Deliberativo
 - Departamento de Negociación y Relaciones Internacionales
 - Departamento Aduanas Verdes
 - Departamento de Exportación
 - Departamento de Laboratorio
 - Departamento Centro Regional Capacitación OMA
 - Departamento Operador Económico Autorizado
 - División de Registro de Validación
 - División de Investigación y Revalidación
 - Gerencia Técnica Aduanera
 - Departamento Normas de Origen
 - Departamento Propiedad Intelectual
 - Departamento de Exoneraciones
 - División Revisión y Gestión de Exoneraciones
 - División de Aplicación de Exoneraciones
 - Departamento de Inteligencia Comercial
 - Sección Base de Registro de Productos
 - Sección Análisis e Investigación de Valores de Referencia
 - Gerencia Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)
 - Departamento Gestión y Procesos Operativos VUCE
 - Sección Soporte Instituciones Gubernamentales

	MANUAL		Código: GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA		Versión: 04
			Resp.: Gerencia de Recursos Humanos

- **Relaciones con:**

- **De Dependencia:** Dirección General
- **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Investigar, analizar, interpretar, formular y canalizar la ejecución de los estudios normativos de regímenes, operaciones aduaneras, negociaciones, convenios internacionales, estudios administrativos y proyectos que permitan desarrollar con eficiencia y productividad los planes, objetivos, funciones, procedimientos y estrategias macroeconómicas de la Institución y sus dependencias.

b. Principales Funciones

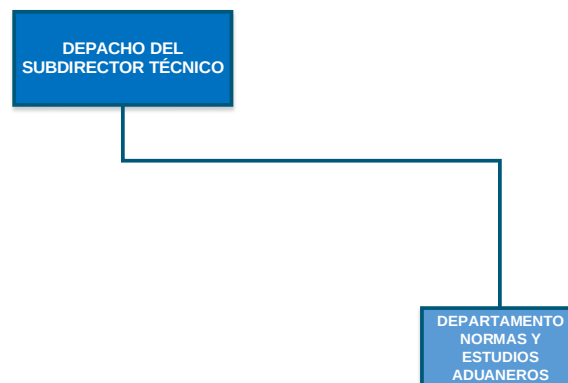
1. Investigar, analizar, interpretar, formular y proponer marcos normativos técnicos que sustenten la implementación de los diversos regímenes y operaciones aduaneras orientadas a la facilitación del comercio exterior.
2. Analizar y canalizar la aprobación de las propuestas de negociaciones y convenios internacionales bilaterales o multilaterales sobre temas aduaneros y comerciales.
3. Velar por la efectiva ejecución de las políticas, normas y procedimientos de orientación e información a los contribuyentes sobre los diversos regímenes y operaciones aduaneras.
4. Planear, elaborar, analizar, evaluar, asesorar y fiscalizar proyectos de cooperación técnica, operativa y de inversión social, estudios de opinión, fuentes de financiamiento e inversión que permitan el desarrollo eficaz y eficiente de la Institución y sus dependencias.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

5. Velar por la efectiva recopilación, procesamiento, elaboración y registro acerca de las estadísticas del comercio exterior, efectuando estudios relacionados con las técnicas exportados.
6. Planificar, diseñar, elaborar, asesorar y evaluar programas, estudios administrativos, boletines estadísticos y proyectos que permitan desarrollar con mayor eficiencia y productividad los planes, objetivos, funciones, procedimientos y estrategias macroeconómicas, administrativas y operativas de la Institución y sus dependencias.
7. Potencializar la recolección, organización y diseminación de bibliografía sobre el Comercio Internacional de República Dominicana con otros países.

3.4.4.1. Departamento Normas y Estudios Aduaneros

- **Título de la Unidad:** Departamento Normas y Estudios Aduaneros
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector Técnico
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Investigar, analizar, interpretar, formular y proponer marcos técnicos relacionados con la normativa arancelaria nacional, que sustenten la implementación de los diversos regímenes y operaciones aduaneras orientadas al logro de los objetivos de la Institución.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

b. Principales Funciones

1. Estudiar y formular normas y procedimientos técnicos relacionados con la nomenclatura arancelaria nacional y cuestiones vinculadas con la clasificación de mercancías.
2. Coordinar la implementación de las adecuaciones al Arancel de Aduanas Nacional, a causa de las enmiendas periódicas a la nomenclatura del Sistema Armonizado efectuadas por el Consejo de Cooperación Aduanera (CCA), actual Organización Mundial de Aduanas (actual OMA).
3. Mantener actualizada la nomenclatura arancelaria nacional y sus tasas, así como sus textos legales, en los sistemas informáticos de la Dirección General de Aduanas (DGA).
4. Participar en la traducción y adecuación de los textos legales y códigos, de la Versión Única en Español de Sistema Armonizado (VUESA) y de sus textos auxiliares: Versión Única en Español de las Notas Explicativas del Sistema Armonizado (VUENESA), como resultado de los trabajos periódicos que tienen lugar dentro del Comité Iberoamericano de Nomenclatura (CIN), en el marco del Convenio Multilateral de Aduanas de América Latina, España y Portugal (COMALEP).
5. Coordinar con el Ministerio de Hacienda la creación o modificación de la estructura arancelaria nacional.
6. Dar respuestas a las solicitudes de los usuarios, tanto internos como externos, en lo relativo a la normativa arancelaria nacional y los tratamientos aplicables al comercio exterior de acuerdo con las normas que así lo disponga.
7. Interpretar y unificar los criterios de aplicación de la normativa relacionadas con la nomenclatura arancelaria nacional y los procedimientos aduaneros vinculados a ésta.
8. Apoyar y colaborar con las Administraciones Aduaneras, en lo relativo con la nomenclatura arancelaria nacional y los procedimientos aduaneros vinculados a ésta, para su aplicación uniforme y el cobro efectivo de las tarifas aplicables a cada mercancía.
9. Diseñar y ejecutar procedimientos de mejora continua vinculado con la nomenclatura arancelaria nacional, para garantizar la calidad de la información relacionadas con las estadísticas de importación y exportación de mercancías.
10. Participar, dentro y fuera del país, en las reuniones con los asuntos vinculados al sistema armonizado y su nomenclatura.
11. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
12. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

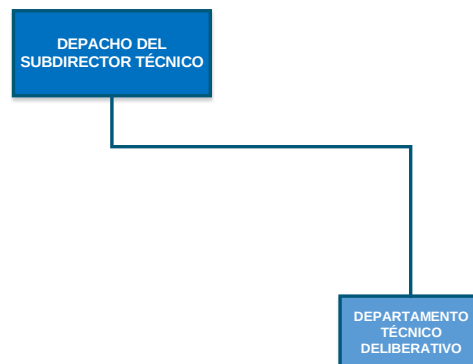
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

13. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

14. Elaborar informes de las actividades realizadas.

3.4.4.2. Departamento Técnico Deliberativo

- **Título de la Unidad:** Departamento Técnico Deliberativo
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector Técnico
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Conocer de todos los reclamos que se eleven a la Dirección General de Aduanas, de conformidad a lo que establece la Ley 11-92 en su Artículo 30, modificado por la Ley 227-06, el Art.57 de la Ley 11-92 y la Ley 146-2000, en su Artículo 5 y con la intención de diafanizar, mantener la equidad, transparentar y reducir al mínimo los márgenes de discrecionalidad de las decisiones ejecutivas.

b. Principales Funciones

1. Conocer de todos los reclamos que se eleven a la Dirección General de Aduanas, en materia de clasificación en la nomenclatura del Sistema Armonizado, Tratamientos Arancelario establecido en la Ley 14-93, aplicación de multas, fallos de laboratorio y otras disposiciones impositivas aplicables a las mercancías y/o a los operadores económicos y agentes de aduanas.
2. Conocer, en segunda instancia, de los reclamos de valoración elevados al área de fiscalización, en los casos que el fallo emitido no satisfaga las pretensiones de los reclamantes.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

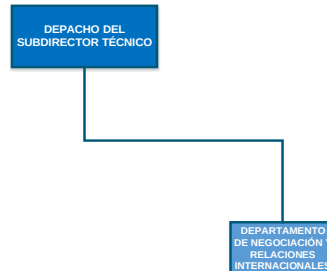
3. Conocer de aquellos asuntos de los cuales sea apoderada por el director general u otra instancia, relacionado a la aplicación de la Ley.
4. Citar partes interesadas, técnicos competentes y funcionarios, a fin de recabar pruebas y datos que le permitan profundizar, hasta donde sea necesario, en el análisis de los casos correspondientes.
5. Disponer la realización de análisis y pruebas de laboratorio pertinentes, a fin de establecer claramente los elementos que le permitan llegar a conclusiones precisas.
6. Dar respuestas a la solicitud de emisión de Resoluciones Anticipadas, principalmente en temas de origen, clasificación y valoración, entre otros.
7. Preparar las resoluciones correspondientes a las decisiones emitidas respecto de los recursos de reconsideración sometidos a la DGA.
8. Asistir al director general en cualquier asunto de su competencia, en que éste tenga que emitir un veredicto como consecuencia del desempeño de sus funciones, cuando así le fuere solicitado.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.4.3. Departamento de Negociación y Relaciones Internacionales

- **Título de la Unidad:** Departamento de Negociación y Relaciones Internacionales
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector Técnico
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Servir de enlace y representar a la DGA ante entidades nacionales, organismos internacionales y otras Aduanas, para el intercambio de información, asistencia mutua y firma de acuerdos comerciales, convenios y memorandos de entendimiento, así como coordinar la participación de la institución en la agenda internacional vinculada al quehacer aduanero.

b. Principales Funciones

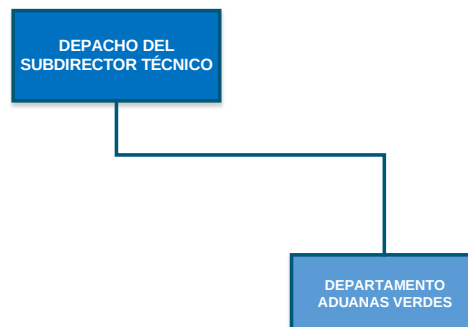
1. Canalizar asistencia técnica en materia de cooperación con instituciones internacionales.
2. Brindar apoyo a la realización de programas de intercambio y alianzas estratégicas con organismos del exterior
3. Actuar como nexo en la firma de acuerdos comerciales internacionales, así como elaborar memorandos de entendimiento y acuerdos de cooperación y asistencia mutua sobre asuntos aduanero con otros países.
4. Asesorar y opinar en cuanto al marco legal, económico y sociopolítico de los acuerdos y tratados de comercio exterior de los cuales la República Dominicana forma parte.
5. Coordinar con el Departamento de Capacitación y Desarrollo de Personal la divulgación de los acuerdos y tratados actuales relacionados con la actividad aduanera a través de seminarios, conferencias y otros.
6. Velar por el cumplimiento de las normas de protocolo en el mundo de negociaciones internacionales y del proceso de negociación: toma de contacto, planificación, propuesta, ajuste de posiciones y cierre.
7. Gestionar el conflicto en el comercio internacional, analizando cómo afectan los aspectos culturales al estilo de la negociación
8. Dar seguimiento a la aplicación y evaluación de los resultados emergentes de los mismos.
9. Tramitar y colaborar con el Departamento de Capacitación y Desarrollo de Personal las ofertas de capacitación que se reciben del exterior.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

10. Coordinar la participación de la institución en actividades internacionales.
11. Coordinar respuesta a solicitud de información de organismos internacionales y otras Administraciones de Aduanas.
12. Colaborar y dar seguimiento lo relacionado a los acuerdos en los que participa la DGA.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
16. Presentar informes sobre las labores realizadas.

3.4.4.4. Departamento Aduanas Verdes

- **Título de la Unidad:** Departamento de Aduanas Verdes
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Despacho del Subdirector Técnico
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Velar por el cumplimiento de las Normativas Internacionales expresadas en los Acuerdos Multilaterales Medio Ambientales (AMUMA) y el cumplimiento de las Leyes Nacionales que rigen el comercio de Bienes Ambientales.

b. Principales Funciones

1. Dar seguimiento a la implementación del concepto de Iniciativa Aduanas Verdes.
2. Establecer políticas institucionales que sirvan para preservar el medio ambiente.
3. Dar seguimiento a las directrices de los diferentes Acuerdos Medio Ambientales: Protocolo de Montreal, Convenio de Rotterdam, Convenio de Estocolmo, CITES, Convenio de Basilea, Convenio de Armas Químicas (OPAQ), Convenio de Biodiversidad Biológica, Comité Especies Exóticas Invasoras, SAICM.
4. Coordinar y servir de enlace de los Ministerios de Medio Ambiente, Agricultura, Salud Pública, Fuerzas Armadas, Relaciones Exteriores, Comisión Nacional de Energía y otras instituciones.
5. Coordinar y servir de enlace con las instituciones internacionales de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), Iniciativa Aduanas Verdes (GCI), Organización para la Alimentación y la Agricultura (FAO), Organización de las Naciones Unidas contra la Droga y el Crimen (UNODC), Centro Regional para el Convenio de Basilea para Centroamérica y México (CRCB), Oficina de las Naciones Unidas para la Paz, el Desarme y el Desarrollo (UNLIREC) y las Secretarías Generales de las AMUMAS.
6. Dar cumplimiento de las disposiciones de las Notificaciones de Exportación exigidas por la Comunidad Europea, en respuesta dada por los Ministerio de Medio Ambiente y Agricultura.
7. Elaborar mensualmente las Estadísticas de Comercio (Importación / Exportación) de todos los códigos de las listas de los Acuerdos, la cual se remiten a los Ministerios que son los Puntos Focales de cada AMUMA.
8. Verificar diariamente las alertas de riesgo que llegan por correo, sobre declaraciones de importación - exportación de productos sensibles que están en los AMUMA, las cuales se verifican que contengan todos los permisos y que las empresas tengan sus Licencias.
9. Identificación Arancelaria de los Bienes Ambientales de acuerdo con el Convenio Ambiental que se controla. Estos códigos pueden variar por una nueva enmienda del Sistema Armonizado o por la inclusión de un nuevo bien ambiental en la lista del Convenio.
10. Incluir estas subpartidas en el Sistema de Gestión de Riesgo del Sistema Informático de Gestión Aduanera (SIGA).
11. Control de Importaciones de Fuentes Radiactivas en conjunto con la Comisión Nacional de Energía (CNE), comprobando que estos importadores cumplan con los permisos que asigna la CNE.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

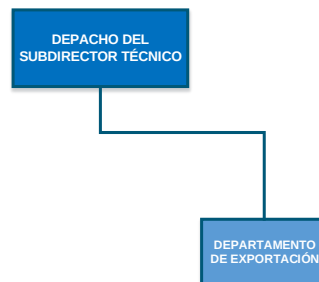
12. Control de las Importaciones de Gases Refrigerantes, en cumplimiento del Decreto No. 565-sobre Hidroclorofluorocarbonos (HCFC) y las cuotas asignadas por el Programa Nacional de Ozono (PRONAOZ) del Ministerio de Medio Ambiente.
13. Control de Importaciones de los Transformadores Eléctricos, verificación de las licencias de las empresas, que tengan su Certificación de Origen de no contener PCB (Bifenilo Policlorados) y que no sean usados. Control de Importaciones y Exportaciones de Baterías Usadas. Los desechos tienen prohibida su importación y su exportación, es permitida siempre que cuenten con un permiso del Ministerio de Ambiente. Se maneja en conjunto con la Gerencia de Seguridad Física.
14. Verificar y tener Control de las importaciones en las Administraciones, que los neumáticos no sean desechos.
15. Verificar los desechos que salen de los Parques Industriales de Zonas Francas para su incineración.
16. Comprobar que los vertederos municipales y empresas que reciben los desechos para la incineración de mercancía tengan las licencias vigentes del Ministerio de Medio Ambiente.
17. Participar en la Red de Transporte Seguro de Material Radiactivo en conjunto con la Comisión Nacional de Energía, Policía Científica, J2, Cuerpo de Bomberos, Ministerio de Medio Ambiente, Ministerio de Salud, Ministerio de Defensa, FENATRADO, Cuerpo Especializado De Seguridad Portuaria, Dirección Nacional de Investigaciones, Autoridad Metropolitana de Transporte, Centro de Operaciones de Emergencias, Instituto Dominicano de Aviación Civil, Autoridad portuaria Dominicana, Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de Aviación Civil.
18. Participar en el Comité sobre el Codex Alimentarius.
19. Participar en el Comité de la FAO – Salud Pública para la exportación de Plaguicidas Obsoletos Extremadamente Peligrosos.
20. Participar en el Comité de la Red de Observancia para la Aplicación de la Normativa de la Vida Silvestre para Centro América y la Republica Dominicana (ROAVIS).
21. Participar en la Mesa Multisectorial que da cumplimiento a la Resolución 1540 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, para la No Proliferación de Armas de Destrucción Masivas.
22. Implementar la Norma ISO 14001 sobre Sistemas de Gestión Ambiental, para la Sede Central y el Laboratorio.
23. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
24. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

25. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.4.5. Departamento de Exportación

- **Título de la Unidad:** Departamento de Exportación
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector Técnico
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Administrar el proceso de exportaciones de la Dirección General de Aduanas, asegurando el cumplimiento de las leyes, normas y procedimientos que lo regulan, aportando valor al sector exportador a través de la eficiencia y la calidad en el servicio.

b. Principales Funciones

1. Estandarizar el proceso de exportaciones en todas las administraciones aduaneras del país.
2. Monitorear el proceso de exportaciones en cada una de las dependencias de la Dirección General de Aduanas.
3. Garantizar que cada puerto, aeropuerto y administración fronteriza dé cumplimiento a las leyes, normas y procedimientos de exportaciones establecidos.
4. Dar soporte técnico en materia al personal de exportaciones de las administraciones, de manera que puedan cumplir de manera satisfactoria con las funciones y roles que les han sido asignados.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

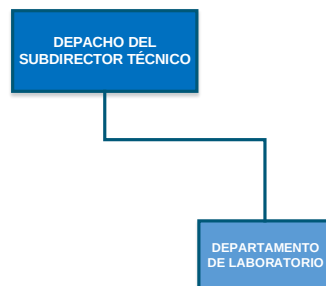
5. Analizar, diseñar e implementar las mejoras que sean necesarias a los fines de asegurar la satisfacción del sector exportador de la República Dominicana.
6. Revisar y analizar las declaraciones de exportación de los periodos solicitados por la DGII a los fines de proveer datos confiables para el procesamiento del reintegro de ITBIS o para uso en fiscalizaciones en el tiempo establecido.
7. Dar soporte a usuarios internos y externos en todo lo concerniente a exportaciones.
8. Canalizar con las administraciones aduaneras del país las solicitudes y reclamaciones realizadas por los exportadores.
9. Velar por que cada declaración cerrada cumpla con los niveles de calidad esperados en términos de los datos que proporciona.
10. Autorizar las designaciones, accesos y roles del personal de exportaciones en las administraciones acorde a las necesidades.
11. Realizar los cierres o correcciones de declaraciones que por aspectos técnicos no puedan ser cerradas o trabajadas en las administraciones.
12. Visitar a las administraciones y zonas francas para brindar el entrenamiento técnico al personal de exportaciones a dichas localidades.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.4.6. Departamento de Laboratorio

- **Título de la Unidad:** Departamento de Laboratorio
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Despacho del Subdirector Técnico
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Realizar los análisis o comprobación de mercancías de difícil identificación con miras a establecer su correcta clasificación arancelaria, contribuyendo al despacho ágil y oportuno de las mercancías de importación y exportación.

b. Principales Funciones

1. Garantizar asistencia técnica y de fiscalización en materia de su competencia a las diferentes Administraciones de Aduanas y otras instancias que lo requieran.
2. Establecer los criterios técnicos y medidas preventivas para llevar a cabo el monitoreo de las muestras que sean representativas de las mercancías objeto de análisis; así como la seguridad de su transporte, almacenamiento, devolución, destrucción y otros.
3. Remitir a los entes solicitantes los reportes sobre los resultados de los análisis requeridos para los fines correspondientes.
4. Generar y mantener actualizadas las bases de datos científicas de las mercancías relacionadas con sus características.
5. Ejecutar en coordinación con los Administradores de Aduanas y con otras autoridades, tomas de muestras de sustancias químicas controladas por convenios internacionales para la identidad o cuantificación establecida.
6. Evaluar las propiedades correspondientes de las mercancías que puedan tener influencia en la calidad, que afecten su valoración, clasificación arancelaria u origen.
7. Inferir sobre los resultados obtenidos y hacer posibles recomendaciones acerca de productos importados que se envían al laboratorio.
8. Llevar un registro y control informático de informes emitidos con los resultados de los análisis realizados.
9. Ejecutar las políticas y procedimientos relativos a la presentación de servicios a entes privados.
10. Dirigir y ejecutar investigaciones para la solución de problemas afectan a la sociedad en su conjunto.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

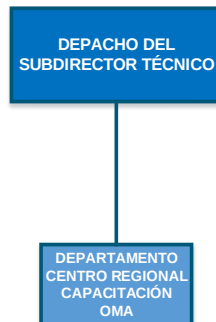
11. Efectuar los análisis requeridos de muestras de mercancías para su clasificación arancelaria, a solicitud de las dependencias de aduanas, así como de usuarios privados.
12. Elaborar el Plan de Mantenimiento y Calibración de Equipos e Instrumentos utilizados en el laboratorio.
13. Implementar medidas de seguridad para la preservación de las instalaciones, equipos y otros, asignados al laboratorio.
14. Asesorar cuando el caso lo amerita, en los monitoreo y acondicionamiento de las muestras, que deban ser remitidas al Laboratorio para su respectivo análisis, y otros en el ámbito de su competencia.
15. Mantener actualizado en el SIGA, lo correspondiente a su competencia funcional, con información válida y oportuna.
16. Efectuar análisis físicos y químicos de las mercancías importadas o exportadas, que permita una correcta clasificación arancelaria y la determinación adecuada de los gravámenes que eventualmente les sean aplicables, a partir de los resultados del análisis correspondiente.
17. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
18. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
19. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.4.7. Departamento Centro Regional Capacitación OMA

- **Título de la Unidad:** Departamento Centro Regional Capacitación OMA
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Despacho del Subdirector Técnico
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Proveer la infraestructura y los servicios necesarios para la implementación de los programas de fortalecimiento de capacidades de la región de América y el Caribe auspiciados por la OMA y otras instituciones nacionales e internacionales relacionadas con el comercio exterior, así como, diseñar y ejecutar permanentemente programas de capacitación y actualización en temas aduaneros que puedan en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos, dirigirse principalmente, al personal técnico y operativo de la Dirección General de Aduanas y propiciar acuerdos con academias de estudios superiores e instituciones públicas y privadas para la implementación de programas de capacitación.

b. Principales Funciones

1. Servir de sede para desarrollar los programas de capacitación dirigidos a los países de la región que son miembros de la OMA, incluyendo facilitar instalaciones, equipos, personal de apoyo y material de apoyo.
2. Asistir a la Oficina Regional para Fortalecimiento de Capacidades (ORFC) establecidas en Buenos Aires, Argentina, en la programación y coordinación para la recepción de los participantes en actividades del Centro de Capacitación Regional de la OMA.
3. Ofrecer la infraestructura tecnológica necesaria para instalar, administrar y promover el Programa de Aprendizaje Electrónico de la OMA (E-learning).
4. Proveer la logística necesaria para que la Dirección General de Aduanas implemente sus propios programas de capacitación, nacionales e internacionales, sobre temas de aduanas y otros temas vinculados al quehacer aduanero que contribuyan al fortalecimiento de capacidades gerenciales, técnicas y administrativas.
5. Dar cumplimiento al memorando de entendimiento entre la Dirección General de Aduanas (DGA), y el Consejo del Caribe para la Aplicación de las Leyes Aduaneras (CCALA) para la utilización de las instalaciones del Centro de Capacitación Regional de la OMA.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

6. Propiciar acuerdos con academias de estudios superiores e instituciones públicas y privadas, para la implementación de programas de capacitación.
7. Propiciar acuerdos de cooperación sobre capacitación aduanera con academias extranjeras y organismos internacionales.
8. Propiciar acuerdos de cooperación con otras aduanas en materia de capacitación aduanera.
9. Emitir certificación de competencia a los participantes en cursos de especialidad aduanera.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.4.8. Departamento Operador Económico Autorizado

- **Título de la Unidad:** Departamento Operador Económico Autorizado
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Despacho del Subdirector Técnico
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Garantizar la seguridad de la cadena logística y coadyuvar la agilización de las operaciones del comercio internacional de acuerdo con lo establecido en el Art. 2 del Decreto 144-12, mediante el cual se establece la figura del Operador Económico Autorizado en el país. De manera más específica el OEA tiene como objetivos fundamentales los siguientes: despacho más eficiente, reducir las cargas administrativas, combatir el fraude, proteger propiedad Intelectual y protección del medio ambiente y la salud. Estos objetivos se logran mediante la acreditación de empresas que cumplen con requisitos mínimos de seguridad.

b. Principales Funciones

1. Servir como instancia de concertación y articulación de las políticas relativas al Operador Económico Autorizado.
2. Aprobar o rechazar los casos de revocación de la certificación de la OEA conforme a los criterios establecidos por la DGA y las normativas internacionales.
3. Evaluar las propuestas de mecanismos de cooperación entre entidades nacionales e internacionales en materias relacionadas con el Operador Económico Autorizado planteadas por el Comité Técnico Evaluador y por el Consejo Operador Económico Autorizado.
4. Dirimir las controversias que se puedan generar en desarrollo de las actividades propias del proceso de autorización y de revalidación.
5. Elaborar anualmente una memoria que contemple los casos que durante ese intervalo se ha deliberado y el resultado de estos.
6. Asistir al director general, en lo pertinente al Operador Económico Autorizado en los casos que este tenga que emitir un veredicto como consecuencia del desempeño de sus funciones, cuando así le fuere solicitado.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Coordinar y diseñar mecanismos de gestión y operación que viabilicen la cooperación interinstitucional entre las entidades de control vinculantes al comercio exterior a los fines de fortalecer la seguridad y facilitación del comercio.
8. Expedir los certificados de Operador Económico Autorizado previa la autorización del Comité Evaluador y Consejo Operador Económico Autorizado.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.4.8.1. División de Registro y Validación

- **Título de la Unidad:** División de Registro y Validación
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Departamento Operador Económico Autorizado
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Coordinar, dirigir y supervisar el proceso de solicitud y depuración de las empresas interesadas en certificarse OEA hasta concluir el proceso de validación, asegurándose de que las mismas cumplan con las condiciones

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

previas y los requisitos Mínimos de Seguridad establecidos en el Decreto el 144-12, mediante el cual se establece la figura del Operador Económico Autorizado en el país.

b. Principales Funciones

1. Validar la identidad y autenticación de los datos de los solicitantes de Operador Económico Autorizado.
2. Elevar al Comité Evaluador los casos de solicitantes de Operador Económico Autorizado.
3. Cumplir con las disposiciones que establezcan la Política de Certificación y el Manual de Procedimientos en la parte que resulte aplicable.
4. Colaborar para la realización de inspecciones por parte de la OMA.
5. Dar seguimiento al proceso de depuración o revisión de las condiciones previas a través del análisis del formulario de autoevaluación, mapa de los procesos logístico del flujo de las mercancías, breve descripción de los procesos comerciales y productivos de la empresa, matriz de riesgos enfocada a los requisitos, manual de seguridad, políticas de seguridad, objetivos de seguridad, organigrama de la empresa y listado de personal crítico.
6. Cumplir con los procedimientos de visitas de reconocimiento y de validación in situ.
7. Formular políticas, lineamientos y criterios para la calificación del cumplimiento de los requisitos exigidos por la DGA-OEA RD, a las solicitudes de certificación.
8. Diseñar mecanismos e instrumentos de gestión y operación, que viabilicen la coordinación con las entidades de control vinculantes al comercio exterior con los fines de efectuar las visitas de validación de los solicitantes.
9. Llevar registros de los hallazgos de la validación documental e in situ pertinente a los solicitantes de la certificación de operador económico autorizado.
10. Disponer de una base de datos con los registros de notificaciones realizados a los solicitantes con las descripciones de fecha, agenda de trabajo, documentos a utilizar e identificación de funcionarios requeridos.
11. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
12. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

13. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.4.8.2. División de Investigación y Revalidación

- **Título de la Unidad:** División de Investigación y Revalidación
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Departamento Operador Económico Autorizado
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Coordinar, dirigir y supervisar el proceso de revalidación según los lineamientos establecidos en el Decreto 144-12, e investigar cualquier incidente, hecho o cambio importante que pueda afectar la condición OEA de una empresa acreditada.

b. Principales Funciones

1. Velar por el cumplimiento por parte de los Operadores Económicos Autorizados, de la normativa establecida en lo pertinente a la revalidación de los certificados OEA.
2. Investigar las reclamaciones o incidentes relacionados con los Operadores Económicos Autorizados.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

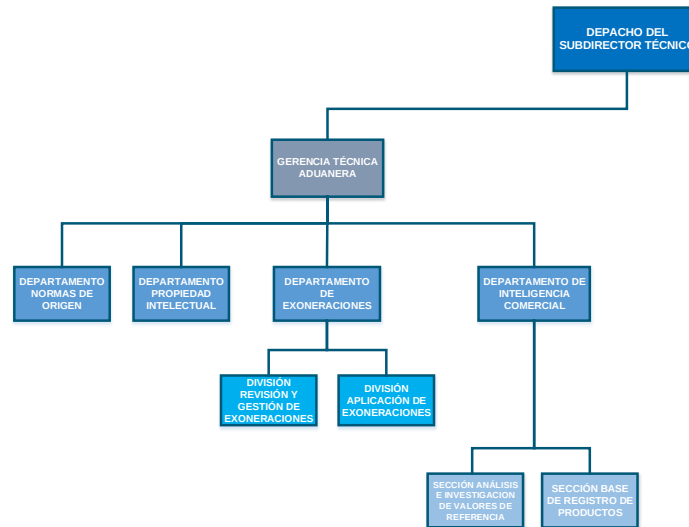
3. Cumplir con los procedimientos de revalidación en miras de garantizar el cumplimiento de las condiciones, obligaciones y requisitos establecidos por parte de todos los operadores económicos autorizados que posean dicha certificación.
4. Verificar el estatus de los Operadores Económicos Autorizados.
5. Cumplir con los procedimientos de visitas de reconocimiento y de validación in situ.
6. Formular políticas, lineamientos y criterios para la calificación del cumplimiento de los requisitos exigidos por la DGA-OEA RD para la revalidación las solicitudes de certificación.
7. Diseñar mecanismos e instrumentos de gestión y operación que viabilicen la coordinación con las entidades de control vinculantes al comercio exterior con los fines de efectuar las visitas de revalidación de los solicitantes.
8. Llevar registros de los hallazgos de la revalidación documental e in situ pertinente a los solicitantes de la revalidación de la certificación de operador económico autorizado.
9. Procesar la publicación en el Repositorio los Operadores Económicos Autorizados de las certificaciones OEA revalidadas.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.4.9. Gerencia Técnica Aduanera

- **Título de la Unidad:** Gerencia Técnica Aduanera
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector Técnico
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Garantizar la correcta aplicación de las normas, herramientas y estrategias establecidas acorde a las normativas vigentes, y emitir criterios y análisis técnicos requeridos para el despacho aduanero enfocados a facilitar el cumplimiento de manera oportuna con sus obligaciones.

b. Principales Funciones

1. Supervisar la elaboración y propuesta del plan anual de la gerencia y el seguimiento de los resultados de la ejecución de este.
2. Evaluar y proponer mejoras a las políticas, procedimientos y a la estrategia con respecto a la gestión técnica.
3. Evaluar los resultados obtenidos por los programas operativos y procedimientos, así como, proponer mejoras a los procesos de auditoría.
4. Procurar la aplicación de las políticas y procedimientos referidos a los procesos vinculados con la Gerencia Técnica Aduanera.
5. Requerir y motivar la elaboración o modificación de normas legales concernientes a los procesos de su competencia, coordinado con el Despacho del Subdirector Técnico.
6. Emitir opinión técnica sobre los proyectos de normas, así como de las propuestas de herramientas e iniciativas que puedan afectar los procesos técnicos.
7. Gestionar los riesgos inherentes a los procesos de la gestión técnica.
8. Programar y ejecutar políticas, normas y procedimientos relativos a la recepción, depuración y registro de las solicitudes de emisión, suspensión o revocación de Certificados Digitales y Licencias de los Operadores Económicos, así como las

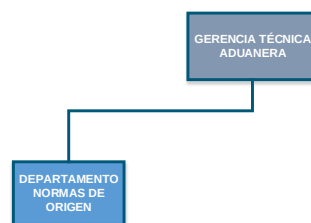
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

relativas a la protección de datos personal y confidencialidad de la información y los procesos que conlleva esta labor.

9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.4.9.1. Departamento Normas De Origen

- **Título de la Unidad:** Departamento Normas de Origen
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Técnica Aduanera
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama**



a. Objetivo General

Analizar, estudiar, elaborar y difundir las normas, así como la coordinación de la intervención de las aduanas en el ámbito de las relaciones comerciales Internacionales con el fin de proveer a los altos comerciantes las condiciones equitativas de competencia mediante la demostración del origen de las mercaderías importadas y exportadas, asegurando que los productos beneficiados por tratamiento arancelario preferencial o sujetos a control no preferencial cumpla las condiciones, requisitos y objetivos

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

establecidos en los acuerdos comerciales de los cuales la República Dominicana es parte signataria.

b. Principales Funciones

1. Recibir las solicitudes de autorización para la aplicación de las disposiciones de los Tratados de Libre Comercio.
2. Conducir las investigaciones de la comprobación del origen de las mercancías amparadas en los Tratados de Libre Comercio que entran y salen del país.
3. Velar porque se apliquen todas las disposiciones que regulan la admisión de mercancías que están amparadas en los criterios de origen.
4. Solicitar y motivar los cambios de procesos en la aplicación de las reglas de origen.
5. Coordinar la realización de inspecciones a los fines de verificar el cumplimiento de requisitos para el otorgamiento o renovación de autorizaciones o concesiones.
6. Crear y mantener actualizado el registro de los productos y mercancías con preferencias arancelarias.
7. Establecer y mantener un flujo de información a nivel nacional e internacional para difundir todo lo relacionado con las reglas de origen.
8. Emitir informes y responder consultas en materia de normas de origen a solicitud de los interesados.
9. Recopilar y organizar el archivo de todas las leyes, decretos y resoluciones emitidas que se relacionan con las normas de origen.
10. Coordinar con las autoridades competentes la participación institucional en las actividades relacionadas con las reglas de origen.
11. Coordinar con los supervisores de los oficiales verificadores la capacitación de estos en la identificación del mercado y etiquetado de las mercancías acogidas a normas de origen.
12. Mantener la actualización del registro de firmas de exportación del personal de aforo responsable de las colecturías firmas y sello autorizados en la emisión de los certificados de origen.
13. Presentar informes de las actividades realizadas por la unidad.
14. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
15. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que

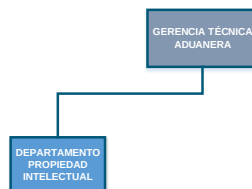
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

16. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
17. Realizar otras tareas afines y complementarias, según sea asignado por su superior inmediato.

3.4.4.9.2. Departamento Propiedad Intelectual

- **Título de la Unidad:** Departamento Propiedad Intelectual
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Técnica Aduanera
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Velar, regular, controlar, supervisar e impedir la importación, exportación, tránsito de mercancías que violen los derechos de propiedad intelectual de titulares que estén protegidos por las leyes nacionales, tratadas y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República Dominicana en cumplimiento con las observaciones relativos a derecho de propiedad intelectual de las medidas en fronteras.

b. Principales Funciones

1. Validar la documentación presentada por los titulares de derechos de propiedad intelectual y sus gestores; tramitar a la firma del director general, para el registro de titulares y protección de la propiedad intelectual, a los fines de expedir Certificación de Registros, amparada por la ley 20-00 sobre Propiedad Industrial.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

2. Recibir de los titulares de los derechos de propiedad intelectual muestras originales de mercancías, para facilitar las inspecciones en el ejercicio de la fiscalización y mantener inventario de los mismo.
3. Dirigir, coordinar y supervisar las operaciones de verificación de mercancías de importación, exportación o tránsito que incurra en infracción de las disposiciones de las leyes sobre propiedad industrial, derechos de autor y derechos conexos.
4. Mantener un registro de compañías que han incurrido en la falsificación, violación del derecho de propiedad intelectual o reincidencia en dichos comportamientos.
5. Crear una base de datos con las informaciones referentes a los titulares de los derechos de propiedad intelectual.
6. Registrar y sistematizar los titulares de los derechos de propiedad intelectual y concesionarios autorizados dedicados a promover o gestionar la importación, la distribución, la venta de productos o servicios, el alquiler o cualquier otra forma de tráfico.
7. Dar seguimiento a los temas internacionales y elaborar informe de estos.
8. Coordinar el proceso de donación de mercancías y de remoción de todos los sellos distintivos de las marcas conforme a la autorización del título.
9. Coordinar y supervisar la destrucción de mercancía y los traslados de estos.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.4.9.3. Departamento de Exoneraciones

- **Título de la Unidad:** Departamento de Exoneraciones
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- o **De Dependencia:** Gerencia Técnica Aduanera
- o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Analizar, procesar y tramitar las solicitudes de exoneraciones parciales o totales para dominicanos y extranjeros que vienen de retirada a residir en el país y para las instituciones estatales y privadas beneficiadas a través de disposiciones legales vigentes; así como las entregas provisionales pendientes de las exoneraciones, para los casos que correspondan.

b. Principales Funciones

1. Procesar y tramitar las exoneraciones y exenciones en general ordenadas por el Ministerio de Hacienda y la DGA, amparadas en leyes y disposiciones legales que hagan las instituciones públicas y privadas, instituciones sin fines de lucro, las iglesias, los legisladores, los jueces, los fiscales, entre otros; el cuerpo diplomático acreditados en el país y los nacionales que prestan servicio en el exterior; los residentes en el exterior que vengan de retiradas y extranjeros que decidan residir en el país; así como el tratamiento al Sector Agropecuario y las facilidades a las líneas aéreas, puertos y aeropuertos, a través de los mecanismos electrónicos Ventanilla Única de Comercio Exterior VUCE y físicos mensajeros.
2. Analizar y depurar los títulos de los vehículos que ingresen al país con exención parcial o total de Impuestos, para comprobar su estatus.
3. Verificar con la Dirección General de Migración la autenticidad de aquellos sellos de entrada y salida de pasajeros para los análisis de tiempo.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

4. Elaborar los acuerdos de pagos de los proyectos turísticos y hoteleros con la DGA, para las entregas provisional de las mercancías introducidas al país en sus diferentes etapas.
5. Remitir para fines de análisis y verificación al área de inteligencia de la DGA y de la Dirección General de Pasaportes, los pasaportes pertenecientes a ciudadanos de diferentes nacionalidades que al momento de ser revisados y analizados presenten signos de falsificación.
6. Elaborar las autorizaciones y aprobar, vía electrónica, las entregas provisionales pendientes de las exoneraciones, de conformidad con las disposiciones legales.
7. Brindar orientación a personas particulares que se presentan a tramitar documentos con fines de exenciones especiales.
8. Tramitar los expedientes procesados a las Administraciones de Aduanas, para la liquidación de impuestos y retiro de ajuar y vehículos.
9. Analizar el movimiento migratorio de los últimos dos años de los dominicanos que vienen a residir al país y que se acogen al beneficio de las leyes para fines de exoneración.
10. Autorizar los acuerdos de pagos de los proyectos turísticos y hoteleros, como garantía de las entregas provisionales de las mercancías utilizadas en las diferentes etapas de los proyectos previos al cumplimiento de completar las exoneraciones definitivas que correspondan.
11. Mantener actualizada una base de datos referenciales de todas las solicitudes, aplicaciones y exenciones de impuestos.
12. Llevar un registro electrónico de todos los expedientes que entran y salen del departamento.
13. Realizar la aprobación final mediante el SIGA, para el cierre de las exoneraciones definitivas a realizar en el área de aplicaciones.
14. Coordinar la verificación de mercancías en puerto, con un técnico del área de aplicaciones y un auditor o con la comisión en los casos que aplique.
15. Dar seguimiento a las diferentes instituciones con las solicitudes de entrega provinciales aplicadas, para el cierre y ponerse al día con los impuestos correspondientes a pagar.
16. Coordinar la entrega del informe trimestrales (POA, NOBACI, PACC, entre otros) y plantilla de evaluación desempeño.
17. Liderar los proyectos administrativos que aseguren la calidad de los servicios relacionados con las exoneraciones.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

18. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
19. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
20. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.4.9.3.1. División Revisión y Gestión de Exoneraciones

- **Título de la Unidad:** División Revisión y Gestión de Exoneraciones
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Exoneraciones
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Recibir, revisar y procesar las solicitudes de exoneraciones de impuestos inherentes a la importación de mercancías, validando y asegurando el cumplimiento con las leyes y disposiciones administrativas vigentes.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

b. Principales Funciones

1. Verificar que los expedientes de solicitudes de exoneraciones se encuentren debidamente completados con todos sus anexos.
2. Gestionar la autorización y aprobación, vía electrónica, de las entregas provisionales, de conformidad con las disposiciones legales.
3. Recibir las solicitudes de entregas provisionales, verificar que estén debidamente completadas e incluyan pagaré notarial o garantía bancaria para registrar en el sistema informático hábil.
4. Dar seguimiento a las instituciones con las solicitudes de entregas provinciales aplicadas, para el cierre formal de la misma.
5. Coordinar las citas y realizar entrevistas a los solicitantes de exoneraciones de mudanzas y vehículos.
6. Brindar orientación a todas las personas que se presentan a tramitar documentos para solicitud de exoneración.
7. Elaborar informe de todas las entrevistas a los solicitantes de exoneraciones de mudanzas y vehículos, contenido de los casos trabajados, procesados y denegados, con su debida justificación.
8. Recibir exoneraciones provenientes del Ministerio de Hacienda y de VUCE y digitalizar en la base de datos.
9. Elaborar reportes o informes estadísticos trimestrales, semestrales y anuales con los resultados de la ejecución del área.
10. Llevar un registro y control de las solicitudes de exoneraciones recibidas de manera física y digital.
11. Emitir opiniones sobre los expedientes de exoneraciones que sean remitidos para su consideración.
12. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
13. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

14. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.4.9.3.2. División de Aplicación de Exoneraciones

- **Título de la Unidad:** División de Aplicación de Exoneraciones
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Exoneraciones
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Revisar y aplicar las solicitudes de exoneraciones de impuestos inherentes a la importación de mercancías, validando y asegurando el cumplimiento con las leyes y disposiciones administrativas vigentes.

b. Principales Funciones

1. Llevar registro y control de las exoneraciones recibidas y aplicadas.
2. Verificar diariamente las actualizaciones de las exoneraciones aprobadas por el Ministerio de Hacienda, así como las realizadas por la DGA, a través de la plataforma VUCE.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

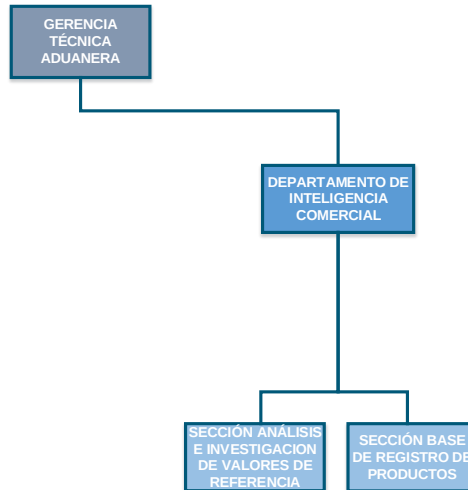
3. Realizar informes y reportes semanales, mensuales y trimestrales de las exoneraciones otorgadas y aplicadas.
4. Realizar validaciones físicas y digitales de mercancías que estén sujetas a algún desmonte de impuestos, para fines de determinar si éstas corresponden a la naturaleza de la exoneración solicitada.
5. Aplicar en el sistema informático hábil las exoneraciones de acuerdo con la disposición que corresponda.
6. Tramitar cobros de excedentes y activación de facturas a las áreas correspondientes.
7. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
8. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
9. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.4.9.4. Departamento de Inteligencia Comercial

- **Título de la Unidad:** Departamento de Inteligencia Comercial
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Técnica Aduanera
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama**



a. Objetivo General

Realizar investigaciones y análisis basados en datos concretos de fuentes reconocidas internacionalmente, utilizando herramientas informáticas que permitan a las áreas de control aduanero, acceder a datos externos de manera dinámica y oportuna, sean estos provenientes de fuentes nacionales, como internacionales.

b. Principales Funciones

1. Dirigir la realización de estudios sobre sectores comerciales o industriales específicos, de importación o exportación, con el fin de establecer pautas de comportamiento y determinar posibles desvíos en sus operaciones.
2. Dirigir la realización estudios sobre tendencias o métodos de fraude detectados nivel internacional y que pudieran afectar a la operatividad aduanera.
3. Analizar la evolución sobre ciertas actividades de la industria.
4. Evaluar y aprobar las propuestas de precios referenciales y valores criterios, dentro del ámbito de su competencia.
5. Recopilar y analizar la información y antecedentes en materia de valor para mercancías de importación.
6. Gestionar la revisión y evaluación de declaraciones bajo un entorno de análisis centrado en la cadena de valor sectorial.
7. Gestionar el análisis de información para la fijación de valores criterios, precios referenciales y todo otro tipo de parámetros

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

vinculados a la valoración, creados para medir riesgo y prevenir la subvaloración o la sobrevaloración.

8. Apoyar la Red Aduanera de Lucha contra el Fraude CEN de la OMA y cooperar con otras Administraciones de Aduanas.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.4.9.4.1. Sección Base de Registro de Productos

- **Título de la Unidad:** Sección Base de Registro de Productos
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Departamento de Inteligencia Comercial
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Registrar productos en el Portal APP y en el sistema SIGA, asegurando que los mismos cumplan con la correcta descripción de sus características, a fin de crear y mantener una base de datos actualizada y funcional para la correcta clasificación de las mercancías.

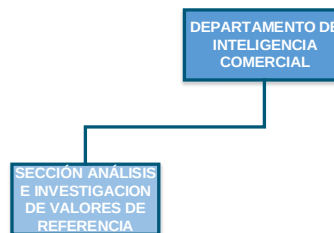
b. Principales Funciones

1. Gestionar las solicitudes de usuarios internos externos sobre cuestiones vinculadas al registro de productos, dudas o aclaraciones técnicas sean respondidas oportunamente.
2. Realizar acciones vinculadas a la puesta en marcha del registro de sectores, incluyendo la elaboración de formularios y avisos informativos para los usuarios externos.
3. Gestionar la publicación de los formularios y avisos informativos en las plataformas informativas oficiales de la institución con la finalidad de mantener informado a los sectores de interés.
4. Analizar los sectores de mercado, para capturar las informaciones relevantes que permitan elaborar los formularios de registros de productos.
5. Recopilar otros datos recomendados en las directrices de la OMA para la conformación de una base de datos.
6. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
7. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
8. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.4.9.4.2. Sección Análisis e Investigación de Valores de Referencia

- **Título de la Unidad:** Sección Análisis e Investigación de Valores de Referencia
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Inteligencia Comercial
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Investigar y analizar los valores de referencia de los productos de importación con la finalidad de alimentar y mantener actualizada la base de datos de la institución.

b. Principales Funciones

1. Investigar, analizar y actualizar los valores de referencias para los productos o sectores de interés para la Aduana.
2. Analizar e interpretar las tendencias de importaciones de los sectores en el mercado.
3. Realizar análisis sectoriales y estudios de valor para identificar elementos de riesgos sobre posible subvaluación o sobrevaluación de mercancías.
4. Conectar con las áreas de riesgo sobre posible subvaluación de valor en aduanas.
5. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

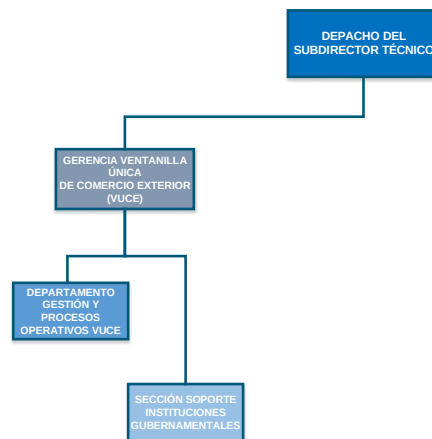
del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

6. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
7. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL		Código: GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA		Versión: 04
			Resp.: Gerencia de Recursos Humanos

3.4.4.10. Gerencia Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)

- **Título de la Unidad:** Gerencia Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Despacho del Subdirector Técnico
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Gestionar el cobro de las deudas tributarias y sus accesorios a través de los medios coactivos legales establecidos, sobre aquellos contribuyentes que se encuentre en situación morosa, ya sea en calidad de deudor principal o solidario, quien tendrá facultad de decretar todas las medidas conservatoria y ejecutoria de lugar.

b. Principales Funciones

1. Establecer protocolos de comunicación que permitan a los usuarios del Sistema de Ventanilla Única realizar consultas y recibir asistencias.
2. Poner a disposición toda información que sea de interés y utilidad para los usuarios del Sistema VUCE.
3. Proponer al Comité Consultivo las disposiciones técnicas, normativas y estratégicas dirigidas a fortalecer los servicios que ofrece el Sistema VUCE.
4. Garantizar la ejecución de los trámites establecidos por las diferentes instituciones gubernamentales en materia de comercio exterior.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

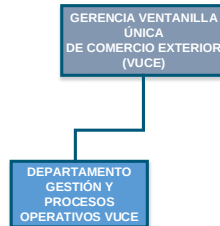
5. Formular propuestas de simplificación y agilización de los trámites y formalidades referentes a las operaciones de comercio exterior.
6. Proponer la implementación de medidas correctivas específicas orientadas al mejor funcionamiento del Sistema VUCE.
7. Identificar y gestionar la búsqueda de recursos u otros mecanismos de operación que permita financiar y ejecutar proyectos en materia de comercio exterior, encaminados a proporcionar su desarrollo.
8. Planificar y coordinar con el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión el diseño de los procedimientos y las políticas que regulen los servicios de asistencia a los usuarios del Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).
9. Determinar las necesidades de especialización del personal que labora en la Gerencia de Ventanilla Única de Comercio Exterior con la Gerencia de Recursos Humanos.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.4.10.1. Departamento Gestión y Procesos Operativos VUCE

- **Título de la Unidad:** Departamento Gestión y Procesos Operativos VUCE
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Establecer relaciones de coordinación entre las diferentes instancias articuladas al comercio exterior, en miras de propiciar alianzas, maximizar sinergias e implementar políticas y estrategias orientadas a eficientizar los servicios de ventanilla única.

b. Principales Funciones

1. Realizar gestiones con otras entidades para obtener información oportuna sobre servicios de Ventanilla Única de Comercio Exterior.
2. Coordinación con representaciones de la DGA en eventos nacionales e internacionales vinculados a Ventanilla Única de Comercio Exterior.
3. Fortalecer el establecimiento de la credibilidad, confiabilidad y eficiencia de la ventanilla única de comercio exterior en la cultura organizacional de las instituciones articuladas a la facilitación del comercio.
4. Fortalecer el establecimiento de la credibilidad, confiabilidad y eficiencia de la Ventanilla Única de Comercio Exterior en la cultura organizacional de las instituciones articuladas a la facilitación del comercio.
5. Mantener una red de contactos regulares con las instituciones de ventanilla única de otros países en procura de intercambios de información y de análisis de la evolución de las políticas e iniciativas correspondientes a dicho servicio.
6. Recopilar informaciones y datos estadísticos relativos a la gestión y operatividad de VUCE.
7. Mantener una efectiva comunicación y coordinación con las entidades públicas y privadas vinculadas al Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior.
8. Generar soluciones a los problemas y situaciones que se presenten con entidades públicas y usuarios particulares (operadores económicos) de VUCE.
9. Difundir y poner en marcha los acuerdos establecidos con entidades públicas y privadas relativa al Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

10. Diseñar y mantener en salvaguarda los documentos relativos a los acuerdos y convenios alcanzados con otras entidades.
11. Mantener actualizadas las normas, políticas y procedimientos operativos del Sistema VUCE en coordinación con la unidad correspondiente.
12. Elaborar y recomendar normativas, directrices, políticas, reglamentos y manuales, focalizados en eficientizar los servicios de VUCE.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.4.10.2. Sección Soporte Instituciones Gubernamentales

- **Título de la Unidad:** Sección Soporte Instituciones Gubernamentales
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Propiciar la credibilidad, confiabilidad, efectividad y eficiencia de los procesos operativos relacionados con el Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior como un ente facilitador del comercio.

b. Principales Funciones

1. Coordinar con las administraciones aduaneras y operaciones de puertos.
2. Ayudar a resolver problemas/cuestiones relacionadas a la VUCE con otros organismos.
3. Procesar las solicitudes de inclusión en el Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior.
4. Monitorear la ejecución en las Administraciones de Aduanas de las normativas y procedimientos operativos y administrativos de VUCE.
5. Coordinar con el equipo VUCE de las instituciones.
6. Ejecutar actividades tendentes a medir los niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos, así como, elaborar promover y ejecutar las acciones que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.
7. Ejecutar criterios de mejora continua y sistemas de evaluación de la calidad a la gestión del Sistema VUCE.
8. Proporcionar el recurso humano en las instituciones para implementar los procedimientos de la VUCE.
9. Mantener una efectiva comunicación y coordinación con las entidades públicas vinculadas al Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior.
10. Recopilar informaciones y datos estadísticos relativos a la gestión y operatividad de VUCE.
11. Asistir a la Oficina de Cumplimiento con los Acuerdos de Nivel de Servicio.
12. Realizar otras funciones afines y complementarias inherentes al ámbito de su competencia.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
16. Realizar informe mensual sobre las actividades realizadas.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.5. Despacho del Subdirector Operativo

- **Título de la Unidad:** Despacho del Subdirector Operativo
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:**
 - Despacho del Subdirector Operativo
 - o Departamento de Admisión Temporal
 - División Admisión Temporal sin Transformación
 - División Importación y Control de Inventario
 - Sección Gestión y Aplicación de Disposiciones Especiales
 - Sección de Inventario Admisión Temporal
 - Sección Exportaciones y Productos Compensadores
 - Sección Revisión y Descargo de Garantías
 - Sección Control de Expedientes y Documentos
 - o Departamento Correo Expreso
 - División Control y Seguimiento Correo Expreso
 - División Registro y Control Correo Expreso
 - o Departamento de Aduanas Marítimas
 - o Departamento de Aduanas Aeroportuarias
 - o Departamento de Aduanas Terrestres
 - o Departamento de Aduanas Turísticas
 - o Gerencia Logística
 - Departamento de Operaciones Logísticas
 - Departamento Control de Inventario
 - Departamento Almacenes, Depósitos y Centros Logísticos
 - División de Cumplimiento Logístico
 - Sección Administración de Recursos Operativos
 - o Gerencia Servicios al Contribuyente
 - Departamento de Servicios al Contribuyente
 - División de Grandes Contribuyentes
 - División de Medianos y Pequeños Contribuyentes
 - Departamento Gestión de Servicios
 - División de Atención al Ciudadano
 - Sección de Correspondencia y Archivo

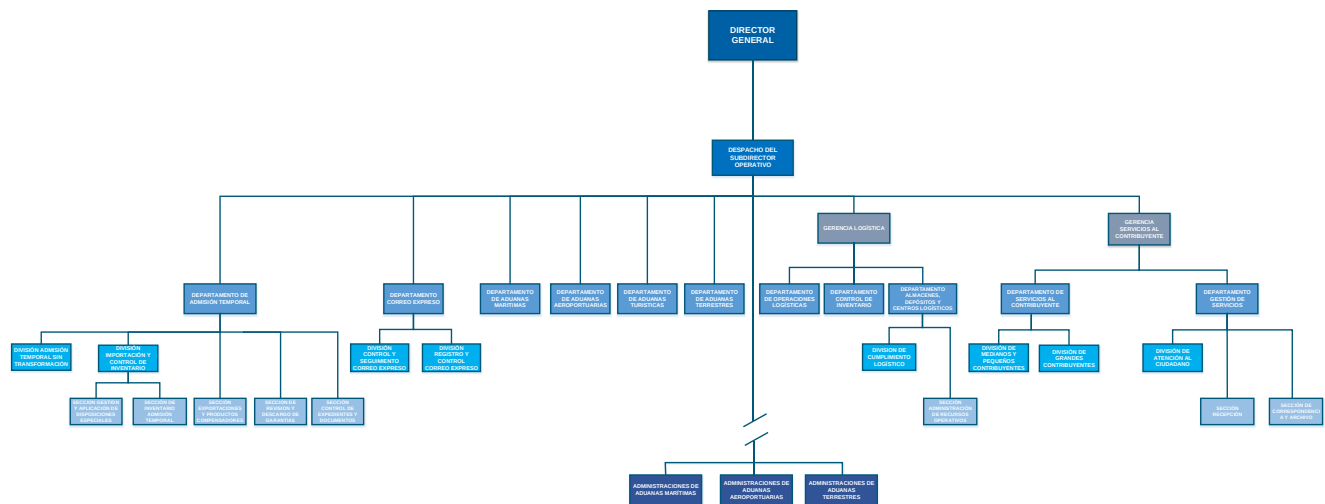
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

· Sección de Recepción

- **Relaciones con:**

- o **De Dependencia:** Dirección General
- o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

- **Organograma:**



a. Objetivo General

Supervisar el diseño, ejecución y evaluación de planes y programas operativos, de supervisión y control con los fines de garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas, procedimientos relativos a correo expreso, admisión temporal, vigilancia, control, seguridad en las Administraciones de Aduanas Marítimas, Aeroportuarias y terrestres para la prevención, represión de la evasión fiscal y el contrabando de mercancías.

b. Principales Funciones

1. Diseñar y velar por la ejecución del plan operativo de conformidad con los lineamientos estratégicos institucionales y los relativos a la estandarización de los procesos.
2. Evaluar la ejecución y efectividad de las operaciones de vigilancia, control y seguridad en las Aduanas del territorio nacional.
3. Velar por la adecuada aplicación de los indicadores de gestión que permitan la medición y evaluación de la eficiencia y eficacia de los procedimientos operativos.
4. Coordinar la ejecución de los convenios interinstitucionales orientados a la prevención, represión de la evasión fiscal y el contrabando de mercancías.
5. Coordinar el diseño y ejecución del plan de supervisión y control de las Administraciones de Aduanas Marítimas, Aeroportuarias y Terrestres ubicadas en el territorio nacional.
6. Dictar medidas que garanticen la realización efectiva de las funciones de exportación.

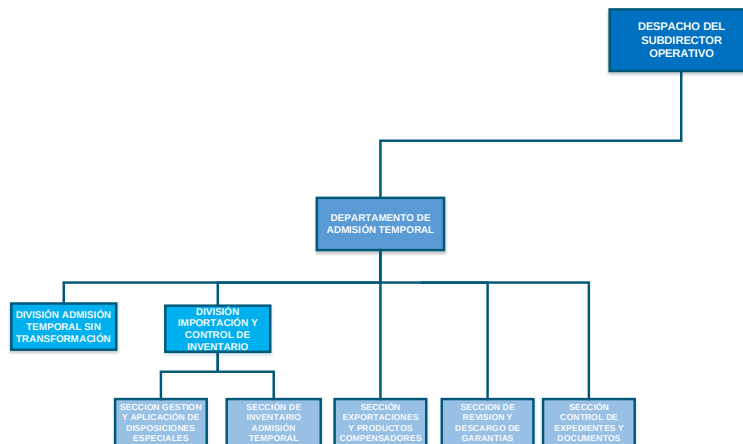
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Disponer las medidas necesarias para la viabilización del proceso de subasta de mercancías declaradas en abandono de conformidad con lo establecido en las leyes vigentes.
8. Establecer medios de control que garanticen el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a la admisión temporal de mercancías en el país.
9. Supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, normas y procedimientos relativos al despacho expreso de envíos.
10. Supervisar la correcta aplicación de las normas y procedimientos sobre importación de hidrocarburos establecidos en la ley 112-00 y su reglamento; así como lo establecido en el Decreto 525-02 y las resoluciones del Ministerio de Hacienda.
11. Coordinar con la Gerencia de Auditoría la realización de inventarios periódicos en los almacenes privados y depósitos fiscales.
12. Colaborar con las demás áreas de institución en la ejecución de las políticas generales de la institución.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
16. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada.

	MANUAL		Código: GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA		Versión: 04
			Resp.: Gerencia de Recursos Humanos

3.4.5.1. Departamento de Admisión Temporal

- **Título de la Unidad:** Departamento de Admisión Temporal
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector Operativo
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Facilitar y controlar el tráfico aduanero de las importaciones de materias primas e insumos y las exportaciones de productos terminados al amparo de las Leyes 84-99, 168-21 y 392-07 respectivamente, mediante registros documentales, verificaciones físicas y análisis operacionales, a los fines de asegurar que los operadores cumplan los términos legales en la aplicación de los incentivos que otorgan las disposiciones legislativas.

b. Principales Funciones

1. Elaborar junto a la coordinación departamental el Plan Operativo Anual, las plantillas de acuerdo de desempeño y el plan de mejora continua.
2. Gestionar las solicitudes de Admisión Temporal sin Transformación para compañías, estudiantes y turistas que visitan en país conforme la Resolución 68-06 del Ministerio de Hacienda y Norma 001-2014 emitida por la Dirección General de Aduanas.

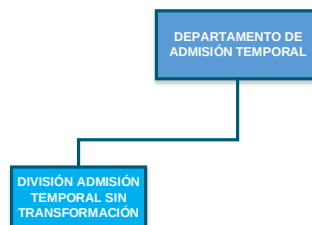
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3. Dar respuesta a los requerimientos de Admisión Temporal con Transformación para los sectores agrícola, industrial y agroindustrial que constituyen el motor de producción de bienes nacionales para exportación Ley 84-99, Ley 168-21 y Ley 392-07 a través de incentivos especiales que dinamizan la economía.
4. Asistir en coordinación con otras áreas internas en la correcta deliberación y clasificación arancelaria de productos de exportación e insumos de importación que se incorporan en los procesos productivos de los entes corporativos acogidos al amparo de la Ley 84-99, Ley 168-21 y Ley 392-07.
5. Jugar un rol de administración y control junto a las instituciones rectoras en la aplicación de las leyes: Ley 84-99, Ley 392-07.
6. Facilitar a las áreas internas y los operadores aduaneros, los mecanismos de gestión necesarios para la aplicación razonable de los incentivos que otorgan los marcos legales de regímenes especiales.
7. Coordinar el proceso de inspección en origen o en la administración de salida, las cargas declaradas en importación y exportación previo a su despacho.
8. Dotar al personal técnico del departamento de políticas y procedimientos, material de protección, consumibles y herramientas tecnológicas requeridas para el uso cotidiano enfocada a una buena prestación de servicio.
9. Identificar las brechas de riesgo, diseñar medidas de control preventivo y correctivo conforme las demandas, y mantener un régimen de consecuencia orientada hacia el cumplimiento regulatorio.
10. Coordinar visitas de seguimiento a las instalaciones de los operadores aduaneros, a los fines de verificar el debido uso de las maquinarias y equipos importados bajo la Ley 392-07, así como evaluar los procesos productivos amparados en la Ley 84-99.
11. Visar los informes de liquidación por diferencias operacionales al amparo de la Ley 84-99 y Ley 168-21 previamente conciliadas con los operadores aduaneros y remitir a las áreas administrativas correspondientes de la Dirección General de Aduanas, los expedientes para la gestión del cobro.
12. Trabajar de las manos con las áreas internas, ponderar las propuestas de mejora que se presentan y calificar periódicamente su desempeño.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.5.1.1. División Admisión Temporal Sin Transformación

- **Título de la Unidad:** División Admisión Temporal sin Transformación
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Admisión Temporal
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Canalizar la entrada al país previo cumplimiento de los requisitos establecidos y las normativas legales vigentes de bienes para un fin definido, con intenciones de ser reexportados dentro de un plazo determinado.

b. Principales Funciones

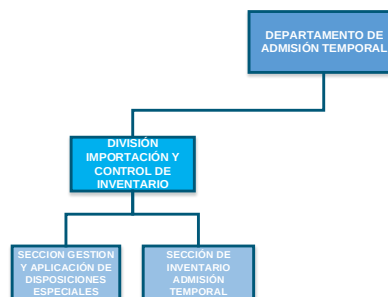
1. Gestionar las solicitudes de Admisión Temporal sin Transformación para las compañías, estudiantes y turistas que visitan el país.
2. Tramitar las solicitudes de reembarques de mercancías bajo el Régimen de Admisión Temporal sin Transformación.
3. Gestionar las prórrogas para Admisión Temporal sin Transformación a favor de las compañías y estudiantes que demanden de mayor tiempo.
4. Realizar las cancelaciones de fianzas o garantías por concepto de reembarques o pagos de impuestos de mercancías bajo el régimen de Admisión Temporal sin Transformación.
5. Tramitar los permisos para cruces de frontera de vehículos de motor hacia Haití.
6. Revisar que las solicitudes cumplen con los requisitos exigidos para que la institución pueda cumplir con el otorgamiento de las facilidades.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Aprobar o rechazar las solicitudes de Admisión Temporal sin Transformación.
8. Proveer a los interesados informaciones por la vía telefónica, correo electrónico, así como estructura de cargos, de los servicios que ofrece.
9. Generar periódicamente las estadísticas y preparar los informes de rendición de cuentas que se remiten al nivel de supervisión e instancias superiores.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.5.1.2. División Importación y Control de Inventario

- **Título de la Unidad:** División Importación y Control de Inventario
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Admisión Temporal
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Responsable de facilitar, monitorear y fiscalizar las operaciones registradas de importación y control de inventario de las empresas calificadas para recibir los beneficios que otorgan las Leyes 84-99 y 392-07 y sus respectivas modificaciones.

b. Principales Funciones

1. Gestionar el registro y actualización de los perfiles del operador aduanero acogido mediante Resoluciones Directorales por el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD), que legalmente lo autoriza a operar bajo el Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo (Ley 84-99 / Ley 168-21).
2. Fiscalizar el uso y consumo de las Resoluciones Directorales emitidas por el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD), mediante evaluación y trazabilidad de los registros informáticos aduaneros de las importaciones y exportaciones bajo el Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo (Ley 84-99 / Ley 168-21).
3. Planificar y coordinar los inventarios en los almacenes y centros de acopio registrados en los perfiles de los operadores aduaneros, atendiendo al plan anual de control del Régimen (Ley 84-99 / Ley 168-21), a un proceso puntual de evaluación o una iniciativa propia del operador.
4. Gestionar el recibo, registro y actualización en la plataforma informática de los Certificados de Registro y Calificación Industrial otorgados por el Centro de Desarrollo y Competitividad Industrial (ProIndustria) mediante la Ley 392-07 a los operadores aduaneros del sector manufacturero nacional.
5. Consultar vía los canales institucionales hábiles con el Centro de Desarrollo y Competitividad Industrial (ProIndustria) para validar la autenticidad y vigencia de los Certificado de Calificación Industrial que someten los operadores aduaneros como soporte en sus declaraciones de importación, mediante los cuales solicitan la aprobación del beneficio que otorga el marco legal Ley 392-07 y sus modificaciones.
6. Responder de manera oportuna al nivel de aprobación de la disposición ProIndustria, Ley 392-07 y sus modificaciones, aplicables a las importaciones vía la App en coordinación con las administraciones aduaneras.
7. Dar seguimiento a los operadores aduaneros acogidos a los marcos legales Ley 84-99, Ley 168-21 y Ley 392-07, a los fines de orientarlos al uso más eficiente de los incentivos que otorgan ambos marcos legales.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

8. Participar en la identificación e implementación de medidas para un control más efectivo de las importaciones bajo el Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo (Ley 84-99 / Ley 168-21) y la Disposición ProIndustria y mayor facilitación al operador aduanero.
9. Participar junto a la Coordinación Departamental en la elaboración del Plan Operativo Anual, las Plantillas de Acuerdo de Desempeño y el Plan de Mejora Continua.
10. Generar periódicamente las estadísticas de importaciones y preparar los informes de rendición de cuentas que se remiten al nivel de supervisión e instancias superiores.
11. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
12. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
13. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.5.1.2.1. Sección Gestión y Aplicación de Disposiciones Especiales

- **Título de la Unidad:** Sección Gestión y Aplicaciones de Disposiciones Especiales
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** División Importación y Control de Inventario
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Responsable de evaluar, regular y vigilar la aplicación de la Ley 392-07 de Competitividad e Innovación Industrial (PROINDUSTRIA) y sus modificaciones a los operadores aduaneros calificados legalmente.

b. Principales Funciones

1. Gestionar el recibo, registro y actualización en la plataforma informática de los Certificados de Registro y Calificación Industrial otorgados por el Centro de Desarrollo y Competitividad Industrial (ProIndustria).
2. Confirmar vía los canales institucionales hábiles con el Centro de Desarrollo y Competitividad Industrial (ProIndustria) para validar la autenticidad y vigencia de los Certificado de Calificación Industrial que someten los operadores aduaneros como soporte en sus declaraciones de importación.
3. Validar que la descripción y codificación arancelaria de las mercancías declaradas por los operadores aduaneros, se correspondan con lo establecidos en el Art. 24, Ley 557-05, conforme lo establecido en el Art. 20 de la Ley 392-07 y sus modificaciones.
4. Actualizar en la plataforma informática aduanera las subpartidas arancelarias de la Ley 392-07, conforme se publiquen las enmiendas del Sistema Armonizado (SA).
5. Generar las estadísticas por concepto de aplicación de la disposición de la Ley 392-07 y sus modificaciones, a los fines de elaborar informes sobre las cantidades de operadores beneficiarios, importaciones y mercancías amparadas en esta ley.
6. Confirmar la correcta aplicación de la disposición en las administraciones de aquellos casos con aprobaciones previas de la Sección ProIndustria.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Generar periódicamente las estadísticas de importaciones bajo la Ley 392-07 y sus modificaciones y, preparar los informes de rendición de cuentas que se remiten al nivel de supervisión de la división.
8. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
9. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
10. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.5.1.2.2. Sección de Inventario Admisión Temporal

- **Título de la Unidad:** Sección de Inventario Admisión Temporal
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** División Importación y Control de Inventario
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organograma:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Fiscalizar y controlar las importaciones realizadas por las empresas al amparo de la Ley 84-99, Sobre la Reactivación y Fomento de las Exportaciones / Ley 168-21 General de Aduanas de la República Dominicana.

b. Principales Funciones

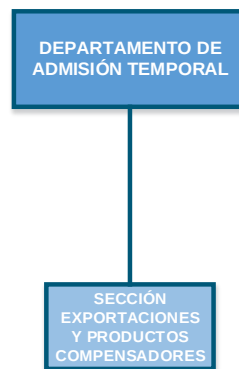
1. Gestionar en la plataforma informática aduanera, el perfil de los operadores aduaneros acogidos al Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo, Ley 84-99 / Ley 168-21.
2. Registrar las Resoluciones Directorales emitidas por el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD) en la plataforma informática aduanera conforme la Ley 84-99 / Ley 168-21.
3. Aplicar aforo documental en la plataforma informática aduanera, a los registros de las importaciones realizadas de materias primas y cualesquiera otros insumos al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo, Ley 84-99 / Ley 168-21.
4. Realizar el aforo y coordinar los preparativos para la verificación física y reconocimiento in-situ de la carga de importación declarada en la modalidad de traspasos de mercancías entre operadores del régimen y Zonas Francas de Exportación.
5. Asistir a las administraciones en los despachos de mercancías que demanden tratamiento especial bajo el régimen.
6. Participar e informar sobre la ejecución de los inventarios en los almacenes y centros de acopio registrados en los perfiles de los operadores aduaneros, atendiendo al plan anual de control del Régimen (Ley 84-99 / Ley 168-21), a un proceso puntual de evaluación o una iniciativa propia del operador.
7. Generar periódicamente las estadísticas de importaciones bajo la Ley 84-99 / Ley 168-21 y preparar los informes de rendición de cuentas que se remiten al nivel de supervisión de la división.
8. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

9. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
10. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.5.1.2.3. Sección Exportaciones y Productos Compensadores

- **Título de la Unidad:** Sección Exportaciones y Productos Compensadores
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Admisión Temporal
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Controlar, vigilar y facilitar la gestión aduanal de las exportaciones realizadas por los operadores aduaneros acogidos a los beneficios e incentivos que otorga la Ley 84-99 / Ley 168-21 sobre Reactivación y Fomento de las Exportaciones.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

b. Principales Funciones

1. Recibir, organizar y procesar las solicitudes de los operadores aduaneros para la realización de las verificaciones de las mercancías declaradas en exportación bajo el Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo, Ley 84-99 / Ley 168-21.
2. Asignar al personal técnico de inspección, los expedientes de las exportaciones bajo la Ley 84-99 / Ley 168-21, para que se le aplique aforo documental.
3. Realizar la comprobación y reconocimiento físico de las mercancías contenidas en las declaraciones de exportación en la zona primaria aduanera o en las instalaciones de los operadores acogidos al Régimen.
4. Participar en las tomas de muestras para operaciones de comercio exterior sensibles que ameriten análisis de laboratorio.
5. Detectar y comprobar las diferencias entre las mercancías verificadas contra lo registrado en las declaraciones de exportación y exigir mediante carta las correcciones pertinentes.
6. Completar la fase de inspección técnica de las mercancías en la plataforma informática aduanera para que pueda dar paso al despacho y embarque de la carga hacia su destino final.
7. Dar seguimiento en la plataforma informática aduanera y en las administraciones a los expedientes de exportación verificados con la finalidad de asegurar el cierre de la operación.
8. Participar en la identificación e implementación de medidas para un control más efectivo de las exportaciones bajo el Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo (Ley 84-99 / Ley 168-21) y mayor facilitación al operador aduanero.
9. Participar junto a la Coordinación Departamental en la elaboración del Plan Operativo Anual, las Plantillas de Acuerdo de Desempeño y el Plan de Mejora Continua.
10. Generar periódicamente las estadísticas de exportaciones bajo la Ley 84-99 / Ley 168-21 y preparar los informes de rendición de cuentas que se remiten al nivel de supervisión e instancias superiores.
11. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

12. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.

13. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.5.1.2.4. Sección de Revisión y Descargo de Garantías

- **Título de la Unidad:** Sección de Revisión y Descargo de Garantías
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Admisión Temporal
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Evaluar el debido cumplimiento operacional bajo el Régimen conforme lo establecido en el Artículo 45 del Reglamento 213-00 de aplicación Ley 84-99 de Reactivación y Fomento de las Exportaciones y Artículo 257 de la Ley 168-21 General de Aduanas y el proceso de descargo a los operadores

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

aduaneros mediante resoluciones que liberan definitivamente la obligación de pago y acreditan los beneficios que otorgan ambos marcos legales.

b. Principales Funciones

1. Monitorear el estatus de las operaciones de comercio exterior que se realizan acogidas a los marcos legales Ley 84-99 y Ley 168-21.
2. Gestionar con los operadores aduaneros, los Sometimientos de Cancelación de Fianzas o Garantías al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo para aquellas operaciones que hayan alcanzado el ciclo o plazo de permanencia, Artículo 251, Ley 168-21.
3. Cruzar información junto a los operadores aduaneros sobre los volúmenes de mercancías declaradas en importación y exportación consignadas en los Sometimientos de Cancelación de Fianzas o Garantías registrados.
4. Analizar en los informes preliminares, la cronología de las operaciones y aplicación de los coeficientes técnicos de producción tipificados en las Resoluciones Directorales emitidas por el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD).
5. Determinar y conciliar el estado de inventario o balance de las mercancías importadas y exportadas por cada una de las fianzas o garantías depositadas por el operador aduanero.
6. Realizar visitas técnicas a las instalaciones de los operadores aduaneros para realizar control de inventario de materias primas, productos terminados o bienes en proceso, que sirvan de evidencias y trazabilidad a un proceso puntual de evaluación del órgano de control o una iniciativa propia del operador.
7. Liquidar las posibles diferencias conciliadas para los casos que apliquen conforme los procedimientos de control y normativa vigente e informar a las instancias de supervisión correspondientes sobre la obligación tributaria.
8. Elaborar las resoluciones de Cancelación de Fianzas o Garantías que liberan a los operadores aduaneros de la obligación tributaria, luego de que la administración y control del Régimen revise el debido cumplimiento de los procedimientos operacionales de comercio exterior al amparo de los marcos legales Ley 84-99 y Ley 168-21.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

9. Participar junto a la Coordinación Departamental en la elaboración del Plan Operativo Anual, las Plantillas de Acuerdo de Desempeño y el Plan de Mejora Continua.
10. Generar periódicamente las estadísticas inherentes a la función de Cancelación de Fianzas o Garantías bajo la Ley 84-99 / Ley 168-21 y preparar los informes de rendición de cuentas que se remiten al nivel de supervisión e instancias superiores.
11. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
12. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
13. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.5.1.2.5. Sección Control de Expedientes y Documentos

- **Título de la Unidad:** Sección Control de Expedientes y Documentos
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Admisión Temporal
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Establecer procesos y procedimientos para el manejo y custodia de los expedientes y documentos relacionados con las funciones del Departamento de Admisión Temporal (Leyes 168-21, 84-99, 392-07, Resolución 68-06 y Norma 001-2014).

b. Principales Funciones

1. Diseñar y proponer al nivel de supervisión, propuestas de mejora que incluyan esquemas de gestión, controles, guías e inventarios necesarios para hacer más eficiente la localización oportuna, debido manejo y conservación de los expedientes y documentos del Departamento de Admisión Temporal.
2. Definir políticas internas documentadas de acceso al área de archivo, así como la conservación, el uso y devolución de los expedientes y documentos desde y hacia el Archivo Departamental.
3. Participar en la elaboración o actualización del procedimiento para la gestión de entrada, salida y descargo de los expedientes y documentos.
4. Coordinar con otras instancias responsables, la transferencia de expedientes y documentos a un archivo general externo de la Institución.
5. Aplicar herramientas sistematizadas de gestión de expedientes y documentos.
6. Recibir, clasificar y registrar los expedientes y documentos.
7. Archivar y custodiar los expedientes y documentos.
8. Coordinar y supervisar las funciones del personal con asiento habitual fuera de la sede principal.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

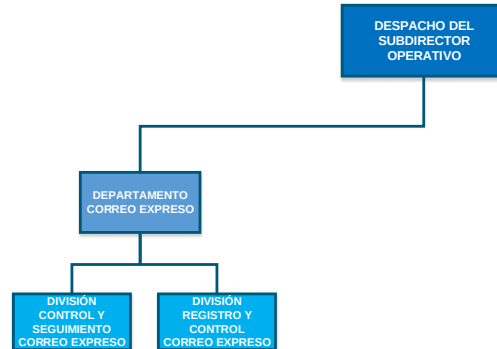
9. Asistir a la División de Importaciones y Control de Inventario, así como a la Sección de Exportaciones y Productos Compensadores en la verificación de operaciones realizadas por los operadores aduaneros acogidos al Régimen fuera del alcance de la sede principal.
10. Dar asistencia a la División Admisión Temporal sin Transformación en la realización de actividades puntuales.
11. Participar junto a la Coordinación Departamental en la elaboración del Plan Operativo Anual, las Plantillas de Acuerdo de Desempeño y el Plan de Mejora Continua Departamental.
12. Generar periódicamente las estadísticas inherentes a la función de Archivo y preparar los informes de rendición de cuentas que se remiten al nivel de supervisión e instancias superiores.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.5.2. Departamento Correo Expreso

- **Título de la Unidad:** Departamento Correo Expreso
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector Operativo
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL		Código: GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA		Versión: 04
			Resp.: Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Velar por un eficiente y ágil servicio aduanero para los envíos expreso, garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes de los regímenes aduaneros y los acuerdos internacionales.

b. Principales Funciones

1. Recibir, revisar y comprobar la validez de la documentación que presenten las Empresas de Transporte Expreso Internacional para la obtención de licencia de operación. (Artículo 8 del Reglamento 402/05.).
2. Tramitar a la firma del director general las solicitudes de licencias para operar como Empresas de Transporte Expreso Internacional.
3. Supervisar y auditar las operaciones del despacho expreso de envíos que se realizan por medio de Empresas de Transporte Expreso Internacional.
4. Expedir certificación de autorización de acceso al despacho expreso de envíos a las empresas que hayan cumplido con los requisitos establecidos en el reglamento vigente. Artículo 9 del Reglamento.
5. Garantizar que las Empresas de Transporte Expreso Internacional y las que operan en calidad de consolidadoras cumplan con las formalidades establecidas en el Reglamento 402/05 y paguen las obligaciones tributarias y otras acreencias que generen sus actividades comerciales. (Artículo 51 del Reglamento).
6. Recomendar al director general la revocación de las licencias para operar como Empresas de Transporte Expreso Internacional cuando incurran en la violación de algunas de las estipulaciones indicadas en el Artículo 67 del Reglamento 402/05.
7. Implementar inspecciones periódicas a los consignatarios finales para verificar posteriormente la autenticidad de las facturas comerciales que sirvieron de base a la documentación de importación. (Artículo 71 del Reglamento).
8. Crear una base de datos con los documentos de cada empresa, así como con los resultados documentados de incidencias ocurridas en sus operaciones.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

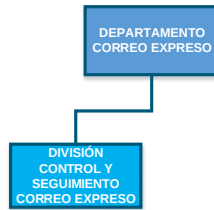
9. Registrar y sistematizar los datos relativos a las operaciones diarias de las empresas que operan como correo expreso.
10. Monitorear por medio del sistema informático las operaciones de las empresas que operan prestando servicios de envíos expresos.
11. Implementar controles para contabilizar y registrar los volúmenes de operaciones y pagos de los impuestos realizados por las diferentes empresas de correos expresos.
12. Revisar y actualizar cada año la fianza de garantía exigida a las Empresas de Transporte Expreso Internacional.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
16. Desarrollar todas aquellas funciones afines al área de su competencia.

3.4.5.2.1. División Control y Seguimiento Correo Expreso

- **Título de la Unidad:** División Control y Seguimiento Correo Expreso
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Departamento Correo Expreso
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Planear, programar, y ejecutar una efectiva supervisión de las operaciones aduaneras que realizan las empresas de correo expreso en las Administraciones.

b. Principales Funciones

1. Diseñar e implementar programas de revisión y supervisión en las Administraciones de las operaciones de las empresas de correo expreso, así como de las verificaciones y despacho de mercancías.
2. Realizar análisis comparativos de los valores declarados por las empresas de correos expresos para mercancías idénticas o similares.
3. Elaborar informes semanales sobre los volúmenes de operaciones realizadas por empresa y por Administración, detallando cantidad de envíos, cantidad de paquetes, kilaje, valores declarados y otros.
4. Elaborar informes semanales sobre las infracciones cometidas por cada empresa, indicando cantidad y naturaleza de estas.
5. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
6. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
7. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
8. Desarrollar todas aquellas funciones afines al área de su competencia.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.5.2.2. División Registro y Control Correo Expreso

- **Título de la Unidad:** División Registro y Control Correo Expreso
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Correo Expreso
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama.**



a. Objetivo General

Implementar registros y controles tanto manuales como electrónicos, que permitan un eficiente monitoreo de las operaciones de las empresas de correo expreso.

b. Principales Funciones

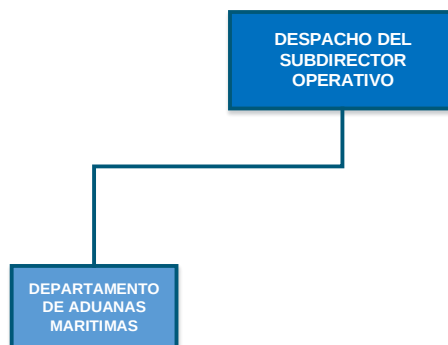
1. Llevar un registro de las compañías autorizadas que operan como Empresas de Transporte Expreso Internacional.
2. Llevar un registro y control de las licencias (Certificaciones) otorgadas a compañías que operan como Empresas de Transporte Expreso Internacional, así como estar pendiente de las vigencias de estas.
3. Llevar registros de los volúmenes de operaciones realizadas por cada empresa autorizada a operar como Empresas de Transporte Expreso Internacional, así como elaborar informes semanales sobre impuestos, tasas y otros, pagados y/o pendientes de pago.
4. Registrar y organizar los documentos que contienen los datos generales y las formalidades que deben cumplir las empresas para poder operar como correo expreso.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

5. Implementar controles para contabilizar los pagos de Tasa por Servicio de las diferentes empresas de correo expreso.
6. Elaborar reportes semanales sobre los expedientes pendientes de cobro por empresa.
7. Monitorear a través del sistema informático las operaciones de las empresas de correo expreso de todo el país.
8. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
9. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
10. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
11. Desarrollar todas aquellas funciones afines al área de su competencia.

3.4.5.3. Departamento de Aduanas Marítimas

- **Título de la Unidad:** Departamento de Aduanas Marítimas
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector Operativo
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Coordinar la supervisión de las aplicaciones de las normas y procedimientos establecidos por las leyes aduanales y disposiciones administrativas relacionadas con la importación, exportación y tránsito de mercancías en las administraciones de aduanas marítimas.

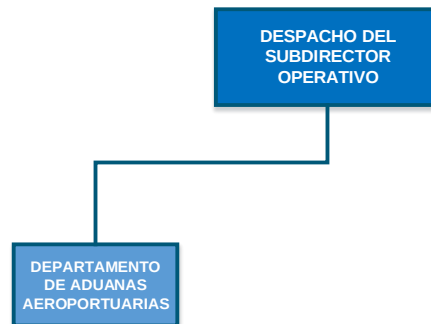
b. Principales Funciones

1. Asegurar que todas las mercancías que llegan o salen de las administraciones estén registradas en los Manifiestos de Carga entregados por las Navieras y en el sistema informático de la institución.
2. Dar seguimiento a las declaraciones efectuadas por los importadores de manera tal que este proceso cumpla con todas las normas y procedimientos establecidos y que el tiempo de este sea ágil y transparente y que pueda comprobar que todas las declaraciones concluyen con el pago, el despacho o la salida si son exportaciones.
3. Hacer evaluaciones sobre los aforos aplicados a los expedientes procesados en las administraciones marítimas, en cuanto a su clasificación arancelaria, la valoración, la relación volumen-peso-cantidad de las mercancías u otros aspectos de análisis de las liquidaciones.
4. Analizar reportes de otras instituciones públicas o privadas que tienen control sobre las mercancías despachadas, a fin de hacer comparaciones con esos reportes y los de las administraciones de aduana.
5. Coordinar con los administradores supervisiones de operaciones a fin de lograr una mayor efectividad y control de estas.
6. Emitir informes de las operaciones efectuadas al Despacho del Subdirector Operativo.
7. Procurar que todas las Administraciones Marítimas ejecuten sus procedimientos, operaciones y documentos de manera uniforme.
8. Supervisar que el personal operativo de las administraciones cumpla con los procesos establecidos.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
12. Desarrollar todas aquellas funciones afines al área de su competencia.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.5.4. Departamento de Aduanas Aeroportuarias

- **Título de la Unidad:** Departamento de Aduanas Aeroportuarias
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector Operativo
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dependerá directamente del Despacho del Subdirector Operativo, será responsable de coordinar y supervisar las aplicaciones de las normas y procedimientos establecidos por las leyes aduanales y disposiciones administrativas relacionadas con la importación, exportación y tránsito de mercancías en las administraciones aeroportuarias.

b. Principales Funciones

1. Asegurar que todas las mercancías que llegan o salen de las administraciones estén registradas en los manifiestos de Carga entregados por las Líneas Aéreas y en el sistema informático de la institución.
2. Dar seguimiento a las declaraciones efectuadas por los importadores de manera tal que este proceso cumpla con todas las normas y procedimientos establecidos y que el tiempo de este sea ágil y transparente y que pueda comprobar que todas las declaraciones concluyen con el pago, el despacho o la salida si son exportaciones.
3. Hacer evaluaciones sobre los aforos aplicados a los expedientes procesados en las administraciones aeroportuarias, en cuanto a su clasificación arancelaria, la valoración, la relación volumen-peso- cantidad de las mercancías u otros aspectos de análisis de las liquidaciones.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

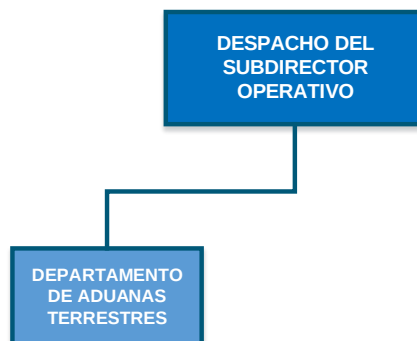
4. Analizar reportes de otras instituciones públicas o privadas que tienen control sobre las mercancías despachadas, a fin de hacer comparaciones con esos reportes y los de las administraciones de aduana.
5. Coordinar con los administradores supervisiones de operaciones a fin de lograr una mayor efectividad y control de estas.
6. Hacer programaciones de trabajos a efectuarse en las distintas administraciones bajo su ámbito de supervisión.
7. Efectuar labores en el sentido de que todas las administraciones aeroportuarias funcionen bajo un esquema similar o uniforme, en relación con los formularios, atención a los pasajeros y recepción de información y carga por parte de las líneas aéreas.
8. Supervisar que las verificaciones se hagan aleatorias y preferiblemente a través de máquinas de rayos X.
9. Garantizar que, durante la gracia navideña la misma sea aplicada según las disposiciones y reglamentaciones emanadas de la Dirección General de Aduanas o los organismos competentes.
10. Emitir informes de las operaciones efectuadas del Despacho del Subdirector.
11. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
12. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
13. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
14. Desarrollar todas aquellas funciones afines al área de su competencia.

3.4.5.5. Departamento de Aduanas Terrestres

- **Título de la Unidad:** Departamento de Aduanas Terrestres
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector Operativo
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dependerá directamente del Despacho del Subdirector Operativo; será responsable de dirigir y coordinar la supervisión de las aplicaciones de las normas y procedimientos establecidos por las leyes aduaneras y disposiciones administrativas relacionadas con la importación, exportación y tránsito de mercancías.

b. Principales Funciones

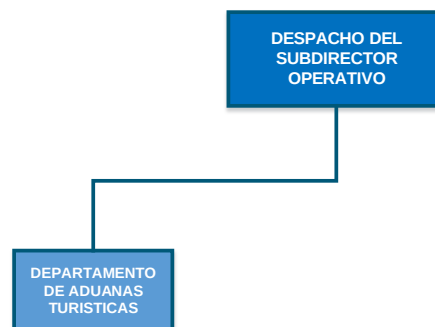
1. Procurar que todas las Administraciones de Aduanas Fronterizas ejecuten sus procedimientos, operaciones y documentos de manera adecuada.
2. Coordinar con las distintas administraciones fronterizas haitianas de que las exigencias documentales que requiere la Aduana Dominicana sean cumplidas entre ambas partes.
3. Coordinar con los distintos organismos de seguridad para que la entrada y salida de mercancías por la frontera se hagan por los lugares formalmente establecidos.
4. Dar seguimiento a las declaraciones efectuadas por los importadores de manera tal que este proceso cumpla con todas las normas y procedimientos establecidos y que el tiempo de este sea ágil y transparente y que pueda comprobar que todas las declaraciones concluyen con el pago, el despacho o la salida si son exportaciones.
5. Coordinar para que los distintos mercados que se producen dos veces por semana en cada una de las administraciones fronterizas sean efectuados con toda normalidad y así evitar el cruce de mercancías con trasiego de interés fiscal.
6. Supervisar que todas las internaciones temporales otorgadas a vehículos sean debidamente registradas y que los mismos retornen a su país de origen en el tiempo establecido.
7. Coordinar con las distintas administraciones para que se le ofrezca un trato similar a todos los ciudadanos que transitan por las fronteras.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

8. Emitir informes de las operaciones efectuadas al Despacho del Subdirector.
9. Supervisar el cumplimiento de los acuerdos y tratados comerciales con otras naciones en relación con los productos que entren por estas administraciones.
10. Coordinar con la Gerencia de Inteligencia la protección de la seguridad nacional, evitando la entrada o salida de drogas, armas de fuego, plagas que puedan dañar la flora o la fauna dominicana, y materiales radioactivos.
11. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
12. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
13. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.5.6. Departamento de Aduanas Turísticas

- **Título de la Unidad:** Departamento de Aduanas Turísticas
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector Operativo
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución.
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Dirigir, coordinar y supervisar las actividades aduaneras en los diferentes Puertos Turísticos, Cruceros y Marinas del país, sobre todo en aquellas que han sido habilitadas mediante decreto del poder ejecutivo para operar como tales y por tanto tienen la categoría de Marina Internacionales.

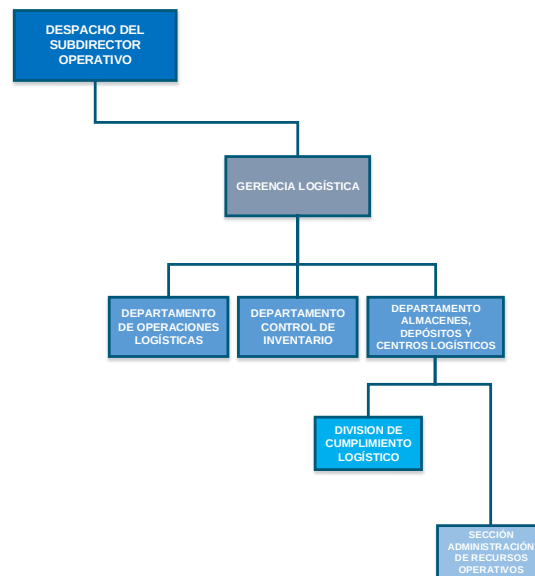
b. Principales Funciones

1. Supervisar las actividades aduaneras que se desarrollan en los Puertos Turísticos a la llegada de los cruceros tales como: desembarque y embarque de pasajeros y sus equipajes, tránsitos internacionales de pasajeros, tránsitos internacionales, procedimiento desenrolo y enrolo de tripulación, recepción del rancho, recepción de los tránsitos de mercancías, inventario de las tiendas y casinos del barco, etc.
2. Supervisar las actividades aduaneras que se desarrollan en las Marinas donde pernoctan, arriban y salen las embarcaciones de recreo, tales como: recepción de las embarcaciones de recreo, registro de las embarcaciones de recreo, chequeo de mercancías que son susceptibles de pago de impuestos y controles aduaneros, salida de las embarcaciones e itinerario de las embarcaciones.
3. Dar seguimiento a través del Sistema Regional de Despacho (RCS) la navegación de las embarcaciones de recreo a través de los puertos de la región del Caribe para controlar el movimiento de estas.
4. Procurar que todos los Puertos Turísticos y las Marinas ejecuten sus procedimientos, operaciones de manera uniforme.
5. Procurar que los Puertos Turísticos y las Marinas cuenten con el personal capacitado para la ejecución eficiente de funciones.
6. Emitir informes de las operaciones efectuadas al Despacho del Subdirector.
7. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
8. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
9. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
10. Desarrollar todas aquellas funciones afines al área de su competencia.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.5.7. Gerencia Logística

- **Título de la Unidad:** Gerencia Logísticas
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector Operativo
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Programar, dirigir, coordinar y supervisar las operaciones aduaneras que se realizan en los Centros Logísticos y las Empresas Operadoras Logísticas de conformidad con los términos establecidos en el Decreto 262-15.

b. Principales Funciones

1. Velar porque las mercancías trasladadas desde las administraciones hacia los almacenes y depósitos, igual que las que salen de los mismos, queden debidamente registradas en el sistema informático de la institución.
2. Asegurar que las mercancías hayan cumplido con los requisitos exigibles a cada uno de los regímenes, a los cuales han sido declarados.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

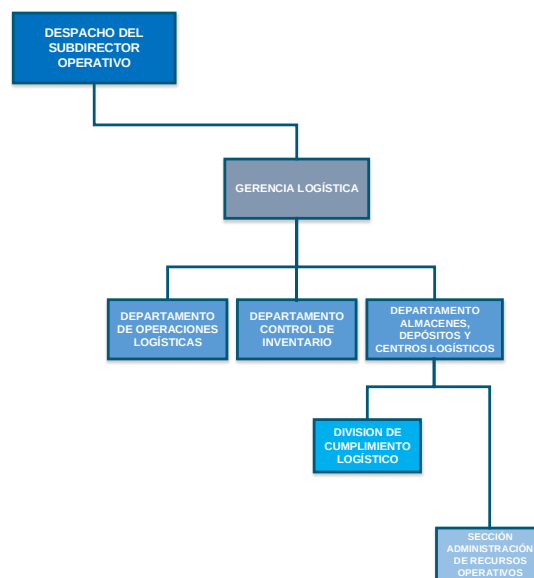
3. Garantizar que las mercancías estén separadas dentro de los almacenes y depósitos de acuerdo con el régimen al que corresponda.
4. Inspeccionar y evaluar las solicitudes de nuevos almacenes o depósitos, para asegurarse de que las edificaciones establecidas cumplan con las especificaciones para estos fines.
5. Coordinar con los encargados, de cada depósito y almacenes, las operaciones y actividades de supervisión.
6. Coordinar la aplicación de las disposiciones y normativas relacionadas con las operaciones de los almacenes y depósitos.
7. Velar porque, en cada almacén y depósito se lleve un inventario respecto de las mercancías y de los contenedores que son trasladados hacia los mismos.
8. Asegurar que cada una de las reexportaciones efectuadas contengan todos los documentos que sean necesarios.
9. Monitorear, a través del sistema informático, las operaciones de las áreas bajo su dependencia.
10. Preparar los informes mensuales sobre las actividades realizadas y las incidencias ocurridas en las operaciones de las áreas a su cargo.
11. Rendir informes periódicos sobre el funcionamiento de su gerencia al director general, vía el Despacho del Subdirector Operativo.
12. Garantizar que los Centros Logísticos y las Empresas Operadoras Logísticas cumplan con las disposiciones legales establecidas en el Decreto 262-15.
13. Velar por el cumplimiento de los procedimientos y acuerdos establecidos entre la Dirección General de Aduanas los Centros Logísticos y las Empresas Operadoras Logísticas.
14. Supervisar las actividades relacionadas con la entrada, gestión, operación, estatus, y salida de las mercancías en los Centros Logísticos y las Empresas Operadoras Logísticas.
15. Facilitar la operatividad de los procesos aduaneros en los Centros Logísticos y de las Empresas Operadoras Logísticas.
16. Garantizar que el procesamiento de informaciones en el Sistema Integrado de Gestión Aduanal (SIGA), se realice conforme a los procedimientos y normas establecidas.
17. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
18. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
19. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

20. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada.

3.4.5.7.1. Departamento de Operaciones Logísticas

- **Título de la Unidad:** Departamento de Operaciones Logísticas
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Logística
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dirigir, coordinar, y supervisar las actividades y operaciones aduaneras dentro de los Centros Logísticos y las Empresas Operadoras Logísticas.

b. Principales Funciones

1. Supervisar que las actividades y operaciones que se realizan dentro de los centros logísticos estén acorde a las disposiciones legales

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

establecidas en el reglamento del Decreto 262-15 y las leyes que regulan los procesos aduaneros.

2. Supervisar el ingreso y salida del flujo de mercancías dentro de los Centros Logísticos, así también las operaciones de las transformaciones de los procesos mínimos que son sometidas parte de las mercancías.
3. Verificar que los procesos aduaneros se ejecuten de manera ágil y transparente dentro de los Centros Logísticos y las Empresas Operadoras Logísticas.
4. Velar por el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la Dirección General de Aduanas.
5. Emitir informes de las operaciones realizadas en los Centros Logísticos y las Empresas Operadoras Logísticas.
6. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
7. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
8. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
9. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada.

3.4.5.7.2. Departamento Control de Inventario

- **Título de la Unidad:** Departamento Control de Inventario
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Logística
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Supervisar y monitorear el sistema de inventario de las Empresas Operadoras Logísticas correspondiente al flujo de mercancías que ingresan, se mantiene y salen del recinto los Centros Logísticos.

b. Principales Funciones

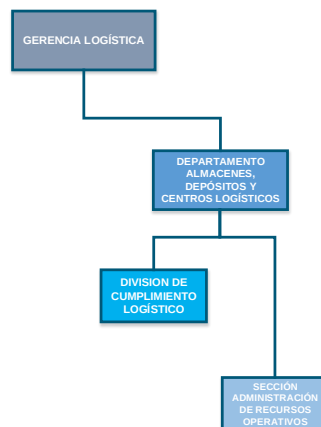
1. Recibir de las Empresas Operadoras Logísticas a través el sistema de inventario en línea con la DGA, las informaciones referentes a las mercancías que ingresen de cualquier origen o procedencia, las transformaciones de procesos mínimos que son sometidas las mercancías dentro de los Centros Logísticos.
2. Monitorear y realizar auditorías de manera periódica al inventario de mercancías de las Empresas Operadoras Logísticas.
3. Velar por el cumplimiento de los procedimientos y acuerdos con los Centros y Operadores Logísticos.
4. Proponer mejoras para subsanar las no conformidades encontradas en materia de inventario.
5. Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la institución.
6. Emitir informes de las operaciones en materia de inventario a la Gerencia Logística.
7. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
8. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
9. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

10. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada.

3.4.5.7.3. Departamento Almacenes, Depósitos y Centros Logísticos

- **Título de la Unidad:** Departamento Almacenes, Depósitos y Centros Logísticos
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Logística
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Fiscalizar y controlar las operaciones de los almacenes y depósitos fiscales y de reexportación establecidos en territorio aduanero, así también, velar por el cabal cumplimiento de los procedimientos y normas establecidas, la recepción y despacho a consumo de las mercancías de los respectivos depósitos.

b. Principales Funciones

1. Velar porque las mercancías trasladadas desde las administraciones hacia los almacenes y depósitos, igual que las que salen de los mismos, queden debidamente registradas en el sistema informático de la institución.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

2. Asegurar que las mercancías hayan cumplido con los requisitos exigibles a cada uno de los regímenes, a los cuales han sido declarados.
3. Garantizar que las mercancías estén separadas dentro de los almacenes y depósitos de acuerdo con el régimen al que corresponda.
4. Inspeccionar y evaluar las solicitudes de nuevos almacenes o depósitos para asegurarse de que las edificaciones establecidas cumplan con las especificaciones para estos fines.
5. Coordinar con los encargados, de cada depósito y almacenes, las operaciones y actividades de supervisión.
6. Coordinar la aplicación de las disposiciones y normativas relacionadas con las operaciones de los almacenes y depósitos.
7. Programar actividades de supervisión en los distintos almacenes y depósitos.
8. Velar porque, en cada almacén y depósito se lleve un inventario respecto de las mercancías y de los contenedores que son trasladados hacia los mismos.
9. Asegurar que cada una de las reexportaciones efectuadas contengan todos los documentos que sean necesarios.
10. Monitorear, a través del sistema informático las operaciones de los almacenes y depósitos.
11. Coordinar y ejecutar operativos en los diferentes almacenes y depósitos.
12. Preparar los informes mensuales sobre las actividades realizadas y las incidencias ocurridas en las operaciones de los Almacenes y Depósitos.
13. Rendir informes periódicos sobre el funcionamiento de los Almacenes y Depósitos al director general, vía el Despacho del Subdirector Operativo.
14. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
15. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
16. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
17. Desarrollar todas aquellas funciones afines al área de su competencia.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.5.7.3.1. División de Cumplimiento Logístico

- **Título de la Unidad:** División de Cumplimiento Logístico
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Departamento Almacenes, Depósitos y Centros Logísticos
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dar seguimiento al cumplimiento de los requerimientos operativos que la DGA ha establecido a la parte privada de depósitos y almacenes, fiscales, de reexportación, desconsolidación y Centros Logísticos y a los compromisos de remediación de las incidencias levantadas por la Gerencia de Auditoría Interna.

b. Principales Funciones

1. Asegurar el cumplimiento de la normativa vigente que regula la actividad en Almacenes, Depósitos y Centros Logísticos.
2. Examinar y valorar regularmente la efectividad global de la estructura de gestión y control de riesgos vigente.
3. Mantener actualizada las bitácoras operativas de cada depósito y almacén y preparar informes que dejen constancia del incumplimiento de la normativa vigente.
4. Dar las alertas a la Gerencia Jurídica y a las áreas de control sobre el incumplimiento.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

5. Realizar el monitoreo de las transacciones.
6. Mantener actualizados los expedientes electrónicos de los almacenes y depósitos haciendo énfasis en los aspectos de incumplimiento, fotografías de evidencia y compromisos.
7. Coordinar con los encargados de Almacenes, Depósitos y Centros Logísticos la recolección de información y documentos relacionados con la operación diaria que servirá de insumo para elaborar reportes al departamento.
8. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
9. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
10. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.5.7.3.2. Sección Administración de Recursos Operativos

- **Título de la Unidad:** Sección Administración de Recursos Operativos
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Almacenes, Depósitos y Centros Logísticos
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Coordinar con la Gerencia de Recursos Humanos las actividades administrativas necesarias para el normal funcionamiento de la actividad aduanera en almacenes, depósitos y centros logísticos, facilitando la administración general de los recursos humanos, procesando y canalizando debidamente la documentación requerida y los recursos logísticos necesarios para la ejecución de las actividades y las tareas propias de cada cargo.

b. Principales Funciones

1. Asegurar que las posiciones necesarias para la operación en almacenes y depósitos hayan sido cubiertas previo al inicio de las labores.
2. Asegurar en coordinación con la Gerencia de Ciberseguridad, que cada colaborador asignado a los almacenes, depósitos y centros logísticos tenga los perfiles de seguridad de los sistemas, acorde a la posición que ocupan.
3. Elaborar el plan anual de vacaciones del personal de almacenes, depósitos y centros logísticos y coordinar con la Gerencia de Recursos Humanos su ejecución.
4. Apoyar la detección de necesidades de capacitación y de asesoría técnica del personal operativo ubicado en almacenes y depósitos en programas y áreas que permitan que el trabajo sea más seguro, eficiente y con calidad, siempre apegado a la normativa vigente.
5. Informar de manera frecuente al encargado del departamento las incidencias en materia de asistencia y violación de políticas internas.
6. Elaborar los comunicados internos que se envían a cada los almacenes, depósitos y centros logísticos por parte del encargado del departamento.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

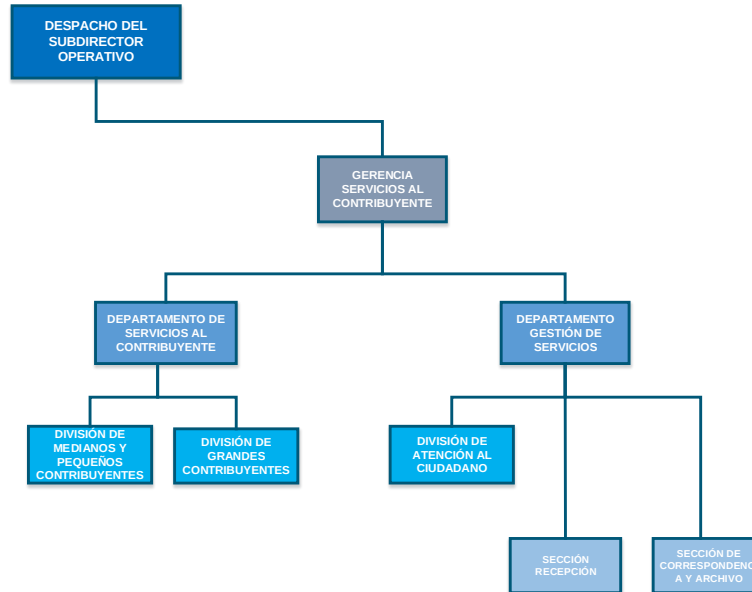
7. Asistir al encargado del departamento en la preparación de reuniones o actividades para el desarrollo de la buena y asertiva comunicación entre el grupo de trabajo y efectuar la coordinación de dichas actividades.
8. Recibir y gestionar ante la Gerencia de Recursos Humanos las licencias y permisos del personal de almacenes, depósitos y centros logísticos.
9. Recibir y gestionar la autorización para requisiciones de material y otros insumos necesarios para el buen desarrollo de las actividades en los almacenes, depósitos y centros logísticos.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.5.8. Gerencia Servicios al Contribuyente

- **Título de la Unidad:** Gerencia Servicios al Contribuyente
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector Operativo
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL		Código: GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA		Versión: 04
			Resp.: Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Garantizar la correcta aplicación de las normas, herramientas y estrategias establecidas para dar asistencia general, orientación e información sobre temas aduaneros a los contribuyentes y ciudadanos enfocados a facilitar el cumplimiento de manera oportuna con sus obligaciones.

b. Principales Funciones

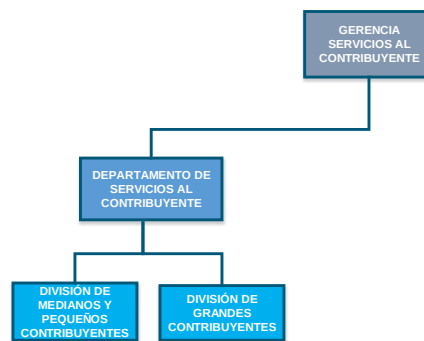
1. Elaborar las políticas y herramientas para los procesos de asistencia, información, recepción y trámite de las solicitudes de los contribuyentes para ofrecer un mejor servicio a los contribuyentes y ciudadanos.
2. Administrar la gestión de los procesos de asistencia, a fin de garantizar la correcta atención a los contribuyentes a través de los distintos canales y plataformas de servicios implementados para tales fines.
3. Autorizar las métricas para la gestión de calidad de servicio y atención de los canales de asistencia que ofrece la institución (nivel de servicio, tiempos de espera, tasa de abandono, entre otros).
4. Procurar el apoyo a las Administraciones Locales en la definición, implementación y medición de la gestión de servicio y atención que se ofrece en las mismas.
5. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

6. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
7. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.5.8.1. Departamento de Servicios al Contribuyente

- **Título de la Unidad:** Departamento de Servicios al Contribuyente
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Servicios al Contribuyente
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Asegurar que los grandes, medianos y pequeños contribuyentes en la recaudación aduanera sean provistos de soluciones a cada caso de manera particular, conociendo, sirviendo, facilitando, asistiendo y priorizando sus necesidades en nuestra institución.

b. Principales Funciones

1. Gestionar que las divisiones bajo su supervisión brinden un servicio oportuno y efectivo a los grandes, medianos y pequeños contribuyentes.
2. Establecer relaciones y canales de comunicación y coordinación entre el Ministerio de Hacienda, Dirección General de Impuestos Internos, Ministerio de Relaciones Internacionales y organismos internacionales, en las relaciones y manejo del comercio exterior para los grandes, medianos y pequeños contribuyentes.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3. Establecer acuerdos de servicio con las áreas relacionadas con el objetivo de asegurar gestiones y procesos ágiles que contribuyan a proveer servicio de calidad a los grandes, medianos y pequeños contribuyentes.
4. Formar parte de la Comisión Técnica Deliberativa en aquellos asuntos relacionados a los grandes, medianos y pequeños contribuyentes.
5. Supervisar y asegurar la actualización oportuna de los datos generales en el registro de los grandes contribuyentes.
6. Gestionar la implementación de mejoras administrativas para aumentar la calidad y eficacia de los servicios ofrecidos a los grandes, medianos y pequeños contribuyentes en las diferentes dependencias de la DGA.
7. Elaboración de informes en los casos en que sean requeridos.
8. Ejecutar, evaluar los planes y programas relativos a su competencia.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
12. Desarrollar todas aquellas funciones afines al área de su competencia.

3.4.5.8.1.1. División de Grandes Contribuyentes

- **Título de la Unidad:** División de Grandes Contribuyentes
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Servicios al Contribuyente
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Brindar servicio, facilitar y asistir a los contribuyentes de mayor relevancia en la recaudación aduanera en nuestro país, priorizando sus necesidades en nuestra institución.

b. Principales Funciones

1. Dar asistencia a los grandes contribuyentes en el manejo de sus operaciones aduaneras.
2. Ofrecer atención personalizada a los grandes contribuyentes sobre aspectos específicos, de una operación aduanera en proceso de ejecución.
3. Coordinar y servir como enlace entre el Ministerio de Hacienda, Dirección General de Impuestos Internos, Ministerio de Relaciones Internacionales y organismos internacionales, en las relaciones y manejo del Comercio exterior para los Grandes Contribuyentes.
4. Coordinar con las áreas relacionadas, para agilizar las gestiones y procesos que contribuyan a proveer servicio de calidad a los grandes contribuyentes.
5. Dar seguimiento a las solicitudes de los grandes contribuyentes, referentes a valoración, clasificación arancelaria y otros, conforme a la normativa vigente.
6. Requerir a las contribuyentes informaciones de sus importaciones y exportaciones, para planificar los ingresos estimados para el Estado Dominicano por este renglón.
7. Coordinar las acciones con los grandes contribuyentes, para obtener las informaciones, documentos, estudios y análisis que sean requeridos por los países con los cuales se tengan establecidos convenios o tratados comerciales.
8. Mantener actualizados los datos generales en el registro de los grandes contribuyentes.
9. Dar seguimiento con la Gerencia Financiera y sus dependencias, a las solicitudes de los grandes

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

contribuyentes de compensaciones de créditos que se le hayan generado al contribuyente por reliquidaciones u otros casos y la correcta verificación de los documentos que sustenten estas solicitudes y los acuerdos de pagos solicitados.

10. Proponer mejoras administrativas para aumentar la calidad y eficacia de los servicios ofrecidos a los grandes contribuyentes en las diferentes dependencias de la DGA. Que contribuyan al incremento en las recaudaciones y la confianza de los contribuyentes en el cumplimiento de procesos y a la vez reducir el tiempo de respuesta.
11. Elaboración de informes en los casos en que sean requeridos.
12. Ejecutar, evaluar los planes y programas relativos a su competencia.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
16. Desarrollar todas aquellas funciones afines al área de su competencia.

3.4.5.8.1.2. División de Medianos y Pequeños Contribuyentes

- **Título de la Unidad:** División de Medianos y Pequeños Contribuyentes
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento de Servicios al Contribuyente

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Brindar servicio, facilitar y asistir a los medianos y pequeños contribuyentes en la recaudación aduanera en nuestro país, priorizando sus necesidades en nuestra institución.

b. Principales Funciones

1. Dar asistencia a los medianos y pequeños contribuyentes en el manejo de sus operaciones aduaneras.
2. Ofrecer atención personalizada a los medianos y pequeños contribuyentes sobre aspectos específicos, de una operación aduanera en proceso de ejecución.
3. Coordinar y servir como enlace entre el Ministerio de Hacienda, Dirección General de Impuestos Internos, Ministerio de Relaciones Internacionales y organismos internacionales, en las relaciones y manejo del comercio exterior para los medianos y pequeños contribuyentes.
4. Coordinar con las áreas relacionadas para agilizar las gestiones y procesos que contribuyan a proveer servicio de calidad a los medianos y pequeños contribuyentes.
5. Dar seguimiento a las solicitudes de los medianos y pequeños contribuyentes, referentes a valoración, clasificación arancelaria y otros, conforme a la normativa vigente.
6. Requerir a las contribuyentes informaciones de sus importaciones y exportaciones, para planificar los ingresos estimados para el Estado Dominicano por este renglón.

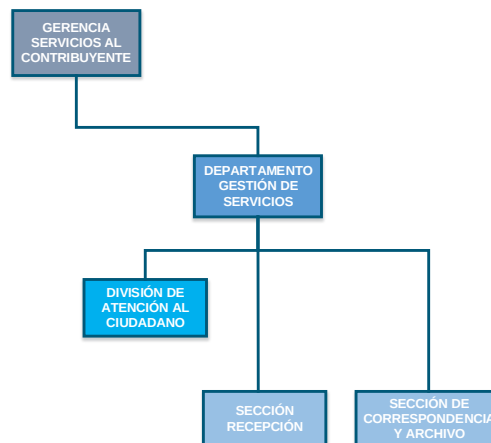
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Coordinar las acciones con los medianos y pequeños contribuyentes, para obtener las informaciones, documentos, estudios y análisis que sean requeridos por los países con los cuales se tengan establecidos convenios o tratados comerciales.
8. Mantener actualizados los datos generales en el registro de los medianos y pequeños contribuyentes.
9. Dar seguimiento con la Gerencia Financiera y sus dependencias, a las solicitudes de los medianos y pequeños contribuyentes de compensaciones de créditos que se le hayan generado al contribuyente por reliquidaciones u otros casos y la correcta verificación de los documentos que sustenten estas solicitudes y los acuerdos de pagos solicitados.
10. Proponer mejoras administrativas para aumentar la calidad y eficacia de los servicios ofrecidos a los medianos y pequeños contribuyentes en las diferentes dependencias de la DGA. Que contribuyan al incremento en las recaudaciones y la confianza de los contribuyentes en el cumplimiento de procesos y a la vez reducir el tiempo de respuesta.
11. Elaboración de informes en los casos en que sean requeridos.
12. Ejecutar, evaluar los planes y programas relativos a su competencia.
13. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
14. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
15. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
16. Desarrollar todas aquellas funciones afines al área de su competencia.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.5.8.2. Departamento Gestión de Servicios

- **Título de la Unidad:** Departamento Gestión de Servicios
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Gerencia Servicios al Contribuyente
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Planificar, dirigir y controlar las actividades del área de servicio de la institución de conformidad con los procedimientos establecidos.

b. Principales Funciones

1. Establecer mecanismos de control para asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos con el ciudadano.
2. Formular los planes estratégicos y operativos del área, así como los procedimientos.
3. Proponer y diseñar alternativas para mejorar el desempeño y rendimiento del área.
4. Analizar las causas de reclamaciones e incidencias en el servicio y proponer soluciones.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

5. Diseñar metodologías e instrumentos que sirvan de guía para la elaboración, seguimiento y control de los planes y proyectos de servicios.
6. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
7. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
8. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.5.8.2.1. División de Atención al Ciudadano

- **Título de la Unidad:** División de Atención al Ciudadano
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Departamento Gestión de Servicios
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Coordinar y supervisar el equipo de atención al ciudadano velando por el cumplimiento de los lineamientos orientados a los servicios institucionales.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

b. Principales Funciones

1. Asegurar el cumplimiento de los lineamientos establecidos.
2. Atender todas aquellas reclamaciones de complejidad elevada, asumiendo la responsabilidad en la respuesta planteada al cliente.
3. Optimizar el ritmo de las llamadas, resolviendo dudas y problemas con el fin de que se realicen las actividades de trabajo de la manera más eficiente posible.
4. Identificar y reportar, al supervisor directo, los problemas que afecten el rendimiento operativo.
5. Administrar los horarios y rotación del personal.
6. Asegurar que las informaciones brindadas a los contribuyentes y al público en general, relacionadas con las operaciones y servicios ofrecidos por la DGA, sean transparentes.
7. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
8. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
9. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
10. Realizar otras tareas relacionadas al área de la División de Atención al Ciudadano, que le sea asignada por su supervisor inmediato.

3.4.5.8.2.2. Sección de Correspondencia y Archivo

- **Título de la Unidad:** Sección de Correspondencia y Archivo
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

- o **De Dependencia:** Departamento Gestión de Servicios
- o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución

• **Organigrama:**



a. Objetivo General

Recibir toda la correspondencia que llega a la Institución, haciendo el debido registro; así como llevar un archivo adecuado de expedientes, oficios y comunicaciones que ingresan y salen de la Institución.

b. Principales Funciones

1. Recibir y clasificar la correspondencia interna y externa que llega a la Institución y distribuirla a las unidades correspondientes.
2. Despachar la correspondencia y otros documentos que se elaboran en la institución y llevar control de entrega de estos.
3. Llevar un registro cronológico de toda la correspondencia que entra y sale de la institución.
4. Conservar un archivo debidamente organizado y actualizado con los distintos documentos de la Institución, así como conservar toda la correspondencia que se genere en la misma.
5. Proporcionar a las diferentes unidades de la Institución la consulta de documentos que reposan en los archivos.
6. Clasificar la correspondencia de la Institución de acuerdo con los puertos, aeropuertos y fronteras, etc.
7. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).

8. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
9. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.5.8.2.3. Sección de Recepción

- **Título de la Unidad:** Sección de Recepción
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Departamento Gestión de Servicios
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Operar la central telefónica y realizar labores de recepción y orientación de usuarios que visitan la institución.

b. Principales Funciones

1. Operar la central telefónica para recibir, realizar y transferir llamadas a las diferentes unidades.

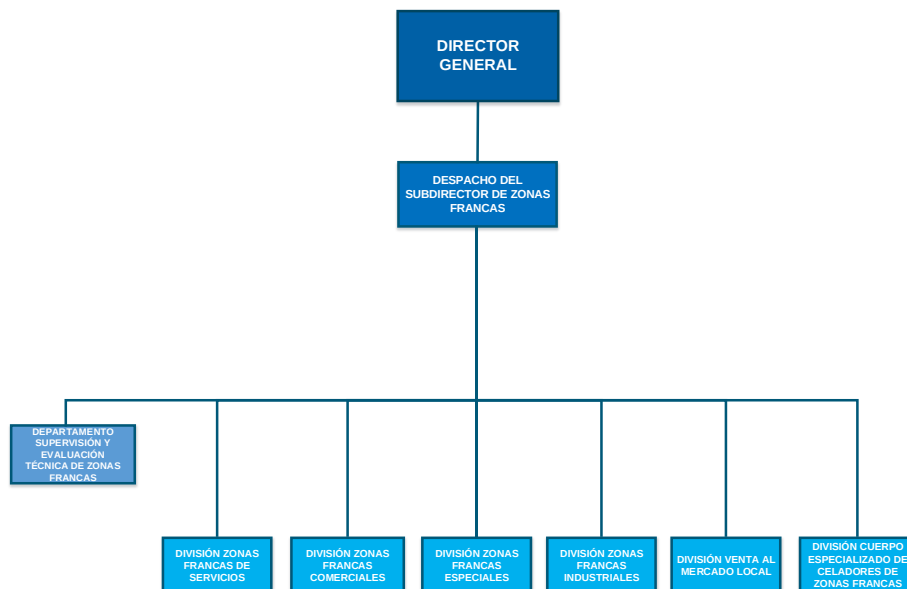
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

2. Recibir y orientar a los visitantes sobre la ubicación de las diferentes oficinas y funcionarios de la institución.
3. Registrar y controlar la entrada y salida de los visitantes y entregar la identificación correspondiente.
4. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
5. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
6. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
7. Realizar otras tareas afines y complementarias, conforme a lo asignado por su superior inmediato.

	MANUAL		Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA		Versión:	04
			Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.6. Despacho del Subdirector de Zonas Francas

- **Título de la Unidad:** Despacho del Subdirector de Zonas Francas
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:**
 - **Despacho del Subdirector de Zonas Francas**
 - Departamento Supervisión y Evaluación Técnica de Zonas Francas
 - División Zonas Francas Comerciales
 - División Venta al Mercado Local
 - División Zonas Francas Industriales
 - División Zonas Francas Especiales
 - División Zonas Francas de Servicios
 - División Cuerpo Especializado de Celadores de Zonas Francas
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Dirección General
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Planear, organizar y controlar los procesos y servicios ofrecidos por la institución a las empresas de zonas francas, dando cumplimiento de manera eficiente a las reglamentaciones y leyes vigentes para tales fines y apoyar a la institución en el logro de los objetivos y metas institucionales.

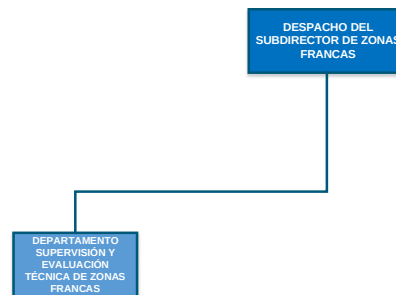
b. Principales Funciones

1. Evaluar, planificar, dirigir y controlar todas las actividades relacionadas con los procesos aduaneros realizados por las Zonas Francas.
2. Atender y dar respuesta oportuna a los requerimientos de las Empresas de Zonas Francas a nivel nacional.
3. Autorizar todo los procesos y servicios ofrecidos desde el Despacho del Subdirector, así como para el cabal cumplimiento de las leyes y demás disposiciones aplicables.
4. Coordinar la elaboración de los programas de trabajo de los diferentes departamentos, divisiones, secciones y unidades bajo su responsabilidad, así como presentarlos a consideración de la dirección y supervisar su implementación.
5. Analizar y verificar que las características de los servicios, y distribución de personal estén de acuerdo tanto a las necesidades.
6. Atender y resolver la problemática de los diferentes servicios del área y en su caso presentarlos a consideración de la dirección.
7. Participar en las reuniones de evaluación de metas y programas de trabajo de la institución.
8. Desempeñar las comisiones de carácter técnico que le confiera la dirección.
9. Dar seguimiento al cumplimiento de las metas institucionales en materia de zonas francas.
10. Asesorar en materia de las normativas y mejores prácticas relacionadas a las zonas francas en término general.
11. Ser el enlace con el Consejo Nacional de Zonas Francas y demás partes involucradas.
12. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
13. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
14. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.6.1. Departamento Supervisión y Evaluación Técnica de Zonas Francas

- **Título de la Unidad:** Departamento Supervisión y Evaluación Técnica de Zonas Francas
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Despacho del Subdirector de Zonas Francas
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Dirigir, coordinar, planificar, investigar, analizar, interpretar, formular y canalizar las operaciones aduaneras y recursos de reconsideración respecto a la aplicación a la ley de aduanas y procedimientos de zonas francas., asimismo de supervisar y apoyar las responsable de dirigir, planificar, coordinar, supervisar y apoyar las operaciones (traspasos, importaciones, exportaciones) realizadas en las distintas zonas francas para garantizar el buen funcionamiento y las correctas aplicaciones de los reglamentos vigentes.

b. Principales Funciones

1. Contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y al Plan Operativo Anual (POA).
2. Coordinar y dar seguimiento a los trabajos técnicos, de planificación y desarrollo de temas que involucren al sector de Zonas Francas.
3. Dar respuesta, cuando se les requiere a las consultas que puedan formular otros departamentos de la Dirección General, sobre dudas o controversias relacionadas con la aplicación de la ley de zonas francas, decretos, enmiendas y reglamentos y otras cuestiones relevantes del régimen.

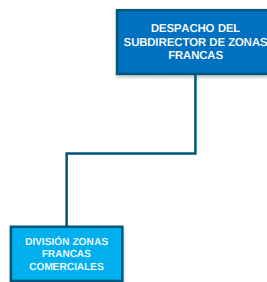
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

4. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
5. Participar de las capacitaciones requeridas y firmar anualmente su compromiso ético y política de entendimiento del sistema integrado de gestión.
6. Visitar las diferentes zonas francas industriales, especiales, de servicios y comerciales para realizar verificación de mercancías y del correcto funcionamiento del establecimiento. Al igual que levantamientos del personal.
7. Realizar inspección física de las instalaciones de nuevos parques, empresas de zonas francas industriales, especiales, de servicios y comerciales, para validar que las empresas cumplan con lo establecido en las normativas vigentes sobre zonas francas.
8. Realizar aforo documental para validar que la declaración corresponda a la verificación física.
9. Supervisar el proceso de incineración y/o destrucción de mercancías dañadas, descontinuadas y/o vencidas para evitar el contrabando de mercancías.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
13. Realizar otras tareas afines y complementarias, conforme a lo asignado por su superior inmediato.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.6.2. División Zonas Francas Comerciales

- **Título de la Unidad:** División Zonas Francas Comerciales
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - **De Dependencia:** Despacho del Subdirector de Zonas Francas
 - **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Velar por el cumplimiento y control de cada uno de los procesos realizados en la institución, en base a las normativas vigentes establecidas con el fin de lograr la consecución y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

b. Principales Funciones

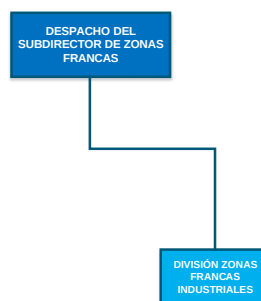
1. Elaborar el Plan Anual de Auditoría.
2. Velar por la ejecución efectiva de las políticas y procedimientos establecidos por la institución para cada una de las áreas que la componen, asegurando los niveles de eficiencia de los recursos y cumplimiento de las tareas.
3. Dar apoyo a requerimientos de otras áreas en los procesos de la institución, asegurando la estructura organizacional, el cumplimiento de políticas, procedimientos y gestión de riesgos para que estén alineados a los objetivos institucionales.
4. Emitir informes que contengan las observaciones, recomendaciones y planes de acciones conforme a las evaluaciones, exámenes, e investigaciones preliminares realizadas por los auditores, de conformidad con las normas.
5. Dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones y planes de acción indicadas por las áreas auditadas.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

6. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
7. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
8. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
9. Realizar tareas afines y complementarias asignadas por la Máxima Autoridad Ejecutiva.

3.4.6.3. División Zonas Francas Industriales

- **Título de la Unidad:** División Zonas Francas Industriales
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector de Zonas Francas
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Revisar la Ejecución del Presupuesto y el debido Registro Contable de las operaciones financieras. Así como, el cumplimiento de la normativa vigente del regulador como los controles internos establecidos por la administración.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

b. Principales Funciones

1. Elaborar el Plan Anual de Auditoría.
2. Verificar la confiabilidad de la información financiera y administrativa de la institución.
3. Velar por la ejecución efectiva de las normas y procedimientos establecidos por la institución o el Consejo Superior de la Administración Tributaria, realizando auditorías en las distintas áreas, para asegurar los niveles de eficiencia en la administración de los recursos y cumplimiento de tareas.
4. Verificar los controles establecidos para que la contabilidad de la institución esté de acuerdo con los principios y Normas de Contabilidad Gubernamental.
5. Velar porque el presupuesto autorizado por el Consejo Superior de Administración Tributaria sea ejecutado de conformidad con las normativas vigentes y de acuerdo con los programas establecidos.
6. Garantizar que los ingresos de la institución correspondan a lo recaudado y en consecuencia con lo previsto en la ley.
7. Supervisar las recaudaciones en general de la institución y su posterior depósito en las cuentas establecidas.
8. Velar por la salvaguarda de los activos de la institución y que se mantenga actualizado el registro de estos.
9. Emitir informes que contengan las observaciones, recomendaciones y planes de acción conforme las evaluaciones, exámenes, e investigaciones preliminares realizadas por los auditores, de conformidad con las normas.
10. Dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría interna de la Contraloría General de la República y externa de la Cámara de Cuentas.
11. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
12. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
13. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.6.4. División Zonas Francas Especiales

- **Título de la Unidad:** División Zonas Francas Especiales
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector de Zonas Francas
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos para el uso íntegro, confidencial y confiable de la tecnología de la información.

b. Principales Funciones

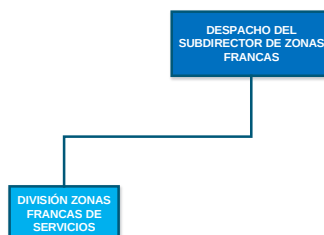
1. Elaborar el Plan Anual de Auditoría.
2. Evaluar los sistemas de información, procedimientos, equipos informáticos y redes de comunicación. Así como, la dependencia de estos y las medidas tomadas para garantizar su disponibilidad y continuidad.
3. Evaluar el funcionamiento de los sistemas que apoyan las actividades administrativas y de negocio del proceso aduanal.
4. Evaluar los controles de seguridad lógica y física que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos en los sistemas de información de la institución.
5. Comprobar que las informaciones que se procesan y generan son confiables y oportunas.
6. Evaluar los riesgos y controles establecidos para la búsqueda e identificación de debilidades, así como de las áreas de oportunidad.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Desarrollar programas de auditoría interna tecnológica que respondan a las necesidades de los auditados.
8. Asegurar el grado de privacidad y seguridad del ambiente informático.
9. Preparar estrategias de reportes y servicios para los auditados para que reúnan las necesidades de los reguladores, clientes, auditores externos u otros.
10. Definir y estructurar los informes de auditoría y documentos técnicos (por ejemplo, medidas de desarrollo, buenas prácticas, diagramas de procesos, etc.).
11. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
12. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
13. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.6.5. División Zonas Francas de Servicios

- **Título de la Unidad:** División Zonas Francas de Servicios
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector de Zonas Francas
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Dar seguimiento y validación de los planes de acción definidos por las áreas auditadas en función de los hallazgos y las recomendaciones indicadas en los informes emitidos por el Departamento de Auditoría, dentro de los plazos establecidos por las áreas auditadas.

b. Principales Funciones

1. Elaborar el Plan Anual de Auditoría.
2. Preparar y monitorear el cronograma anual de las medidas correctivas establecidas en los informes de auditoría.
3. Definir y monitorear los indicadores que permitan evaluar los avances relativos al seguimiento de los planes de acción.
4. Evaluar todos los informes de auditoría con el fin de obtener las evidencias de las acciones correctivas y mejoras presentadas por los auditados en sus respectivos planes de acción.
5. Revisar las actas de discusión, a los fines de ver los planes de acción indicados por los auditados y validar el cumplimiento de estos para cerrar dichos hallazgos.
6. Realizar las Auditorías del Plan Anual de Auditoría Operativa.
7. Asegurar que los planes de acción presentados por el auditado contengan las fechas de compromiso correspondiente a las medidas correctivas de cada punto observado.
8. Realizar visitas a las áreas y administraciones de aduanas, que requieran un acercamiento para lograr la implementación de las medidas correctivas previamente identificadas.
9. Emitir informes de resultados al seguimiento de las medidas correctivas y asegurar su escalamiento a las autoridades competentes.
10. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
11. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
12. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

3.4.6.6. División Venta al Mercado Local

- **Título de la Unidad:** División Venta al Mercado Local
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector de Zonas Francas
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



a. Objetivo General

Asegurar que las revisiones realizadas a los expedientes, en lo concerniente al orden de los gastos institucionales y transferencias de fondos, cumplan con las leyes, normas y resoluciones aplicables vigentes.

b. Principales Funciones

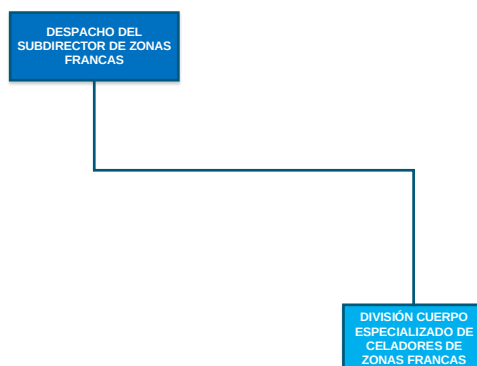
1. Elaborar el Plan Anual de Auditoría.
2. Revisar el expediente físico, para verificar que el mismo y cumpla con las normas, leyes y procedimientos establecidas para tales fines.
3. Firmar y sellar el expediente si está conforme con lo establecido.
4. Enviar a la Gerencia Financiera cuando se trate solicitud de pago y al Departamento de Compras y Contrataciones, según aplique.
5. Devolver al área que remitió el expediente, en caso de que no esté sustentado, incompleto o con error, para ser completado o corregido.
6. Revisar los desembolsos mediante cheques o transferencias por diferentes conceptos (adquisición de bienes, contratación de servicios, viáticos, reembolsos) para validar que el mismo se corresponda con el expediente.

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

7. Recibir los expedientes físicos del Despacho del Subdirector Administrativo y Financiero y Departamento de Compras y Contrataciones, para la revisión, de las solicitudes de pagos, ordenes de compras, transferencias.
8. Registrar el expediente en el sistema hábil utilizado por el departamento.
9. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
10. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
11. Identificar y gestionar los riesgos asociado al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.

3.4.6.7. División Cuerpo Especializado de Celadores de Zonas Francas

- **Título de la Unidad:** División Cuerpo Especializado de Celadores de Zonas Francas
- **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva
- **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- **Relaciones con:**
 - o **De Dependencia:** Despacho del Subdirector de Zonas Francas
 - o **De Coordinación:** Con todas las unidades de la Institución
- **Organigrama:**



	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

a. Objetivo General

Dirigir, coordinar y supervisar las labores de vigilancia y custodia de todas las Zonas Francas Industriales y Zonas Francas Especiales a nivel nacional.

b. Principales Funciones

1. Velar por el control de los celadores asignados en las Zonas Francas Industriales y Zonas Francas Especiales.
2. Garantizar la custodia de las mercancías en traslados desde las Zonas Francas.
3. Garantizar la vigilancia de todas las Zonas Francas Industriales y Zonas Francas Especiales 24 horas, en turnos de 12 horas cada uno.
4. Realizar reportes e informes sobre las anomalías que se presenten en las diferentes Zonas Francas.
5. Colaborar de manera directa en todos los actos de decomisos legítimos, contrabandos detectados y las acciones a tomar de manera legal.
6. Contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y del Plan Operativo Anual (POA).
7. Participar de las capacitaciones requeridas y firmar anualmente su compromiso ético y política de entendimiento del sistema integrado de gestión.
8. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables a los procesos que se ejecutan en el área a fin de contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).
9. Garantizar que las operaciones del área cumplan con los criterios establecidos en las normas y estándares, internos y externos que sean partes del Sistema Integrado de Gestión DGA y las Políticas de Seguridad de la Información.
10. Identificar y gestionar los riesgos asociados al área laboral y funciones y ejecutar los planes de acción para mitigarlos.
11. Realizar otras tareas afines y complementarias, conforme a lo asignado por su superior inmediato.

	MANUAL		Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA		Versión:	04
			Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

IV. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de emisión	Realizado por	Área
01	1. Documento Inicial	Mayo 2021	Orlenka Encarnación	Sección Clasificación y Valoración de Puestos
02	1. Actualización al formato institucional. 2. Firmas agregadas al control de firmas.	Mayo 2021	Gabriel Núñez	Gerencia de Procesos
03	1. Actualización al nuevo formato de documentación. 2. Cambios en la descripción de algunas de las funciones. Inclusión de nuevas áreas. 3. Inclusión de la nueva estructura organizacional.	Octubre 2024	Rossanna Emeterio	Departamento de Calidad y Procesos
			Karen Medrano	Departamento Planificación de Recursos Humanos
04	1. Se renombran las Subdirecciones a "Despacho del Subdirector". 2. Se renombran las siguientes áreas de dirección y gerencias: - Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicación a "Despacho del Subdirector de Transformación Digital". - Gerencia Legal a "Gerencia Jurídica". - Gerencia de Seguridad de Información a "Gerencia de Ciberseguridad". - Gerencia de Infraestructura a "Gerencia Operaciones TIC". - Gerencia de Sistema de Información a "Gerencia Desarrollo e Implementación de los Sistemas y Aplicaciones". 3. Se renombran departamentos, divisiones y sesiones. 4. Inclusión de nuevas áreas.	Agosto 2025	Rossanna Emeterio Victor Torres	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
			Miranda Paulino	Departamento Planificación de Recursos Humanos

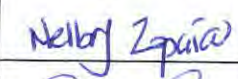
	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

	- Sección de Licencias de Operadores Aduaneros. - Departamento Gestión de Identidades y Control de Accesos 5. Se suprimen las siguientes áreas: - Sección Fotografía y Audiovisuales. - Sección de Archivo de Auditoría. - Departamento de Innovación. - Sección de Equidad de Género. - División Gestión de Tesorería. - División Procesos de Nómina. 6. Cambios en la descripción de algunas de las funciones. 7. Actualización de la nueva estructura organizacional.			

7

	MANUAL	Código:	GER-RHH-001-MA
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DGA	Versión:	04
		Resp.:	Gerencia de Recursos Humanos

V. CONTROL DE FIRMAS

APROBADO POR				
Nombre	Área	Cargo	Fecha	Firma
Eduardo Sanz Lovatón	Despacho del director	Director General	21/08/25	
Amada Méndez	Gerencia de Recursos Humanos	Gerente	21/8/25	
Rafael Tapia	Departamento de Planificación de Recursos Humanos	Encargado	21/08/25	
Nelbry Zapata	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Encargada	21/08/25	
Rossanna Emeterio	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Coordinadora	21/8/25	

NOTIFICADO A			
Nombre	Área	Cargo	Fecha
Oscar D' Oleo Seiffe	Gerencia Jurídica	Gerente	26/08/2025
Rhadamés Mateo	Gerencia de Auditoría Interna	Gerente	