

**UNIVERSIDAD APEC**



91  
E Morel

**ESCUELA DE GRADUADOS**

MONOGRAFIA PARA OPTAR POR TITULO DE:

Postgrado en Alta Gestión Empresarial

**“Influencia del Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA) dentro de la Administración Aduanera Dominicana en la Actualidad”**

SUSTENTADO POR  
Lic. Ana Yocasta Martínez Santelises  
2009-2311

ASESOR  
Lic. Edmundo Morel



Santo Domingo, D.N.  
Abril, 2012

TPG1814



Influencia del Sistema Integrado de Gestión  
Aduanera **(SIGA)** dentro de la Administración  
Aduanera Dominicana en la Actualidad

## INDICE

	Págs.
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	i
<b>DEDICATORIAS</b> .....	iii
<b>I. INTRODUCCION</b> .....	1
1.1. Planteamiento del Problema .....	1
1.2. Objetivos de la Investigación .....	5
1.3. Justificación del Estudio.....	6
1.4. Aspectos Metodológicos .....	8
<b>II. MARCO TEORICO</b>	
2.1. Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA) .....	9
2.1.1. Concepto.....	9
2.1.2. Antecedentes y Evolución.....	9
<b>III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
3.1. Entrevista a la Alta Gerencia.....	12
3.2. Entrevista a la Gerencia Media .....	15
3.3. Entrevista en la Sub-Dirección de Tecnología, D.G.A.....	17
3.4. Encuesta realizada a los Empleados de la Institución .....	36
3.4.1. Modelo de Encuesta realizada a los Empleados de la Institución.....	38
3.4.2. Análisis e Interpretación de Resultados sobre Encuesta aplicada a los Empleados .....	42
3.5. Encuesta realizada a los Usuarios de la Institución .....	50
3.5.1. Análisis e Interpretación de Resultados sobre Encuesta aplicada a los Usuarios.....	50
<b>IV. RESULTADO FODA DEL SIGA</b> .....	53
<b>V. CONCLUSION</b> .....	55
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	59
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	62
<b>APENDICE</b>	



## AGRADECIMIENTOS

## **AGRADECIMIENTOS**

### **UNIVERSIDAD APEC.**

Por darnos cabida en sus recintos, además del apoyo y las facilidades recibidas.

Por su esfuerzo día a día de brindarnos una universidad de mayor calidad, espero que no cambien su filosofía.

### **A NUESTROS DOCENTES**

Por su apoyo constante, por brindarnos su guía y sabiduría en el desarrollo de esta especialidad. Por los valores no solo intelectuales, sino también morales transmitidos, por impulsarnos a la calidad al ponernos de ejemplo sus experiencias personales, para aplicarlas a nuestra vida personal con el objetivo de hacer una diferencia con calidad. La verdad es que merecen el título de MAESTROS.

### **A MIS COMPANEROS DE ESTUDIO**

Gracias a todos por su asistencia y consideración, pues detrás de todo logro, siempre hay un equipo detrás. A Marlenis y a Magnolia, por su apoyo en momentos difíciles, dentro de este post grado, y por el afecto que muchas veces me brindaron. Aprendí muchas cosas de ustedes, que me motivaron a seguir hacia delante.

### **A RAMON VALERIO Y AUTORIDADES DE ADUANAS.**

A Monchy, por enseñarme a que debemos ver mas allá de lo que tenemos al frente, de no limitarnos y seguir hacia delante. De darnos la oportunidad de cambiar muchos paradigmas y ver las cosas de un modo diferente. A las Autoridades de Aduanas por su colaboración, asistencia y amabilidad, por darme la oportunidad de ver donde podemos colaborar.

## A MIS COMPANEROS DE TRABAJO

Les remito todo mi cariño y agradecimiento por tenerme presente día a día, por su apoyo, confianza y solidaridad. Especialmente a: Melba, Clarita, Isabel, Antonia, Raquel, Arturo, Enrique, Ng y Chestaro, con quien he compartido mas de cerca. Los quiero mucho. A mis ex compañeros, también les recuerdo y agradezco. Todos han influido increíblemente en mi crecimiento y desarrollo personal.

*Ana Yocasta Martínez Santelises*

## DEDICATORIA

### A DIOS.

Mi amoroso y sabio Padre Celestial, te doy las gracias por que todos los días, me das un presente diferente y de enseñanza; por mi salud y la de los míos, así lo decreto porque se que tu haces la obra, porque la mayoría de las cosas que te pido me la concedes, te amo y te amare siempre, y estoy muy agradecida por dejarme llegar a la meta propuesta.

Gracias porque cuando te pedí ayuda y facilidad en este camino que he tomado, me la concediste, cuando pensaba tirar la toalla, me diste animo y me enviaste seres que me alentaron a continuar. Sabemos que te debo lo que tengo y lo que soy. La mayor de mis enseñanzas me la has dado tú y se que todavía hay muchas mas que me faltan por recibir, así mismo te pido por mis familiares, amigos y conocidos, continua actuando en sus vidas para que podamos obtener una humanidad mejor y acorde a tu presencia. Continúa manifestándote.

### A MI ESPOSO

**Dr. Máximo M. Feliz Terrero**

He aprendido mucho de ti, especialmente en nuestra vida de pareja, pues como te habrás dado cuenta el matrimonio es un reto, donde dos personas se unen para crecer y complementarse, este reto se hizo aun mayor, cuando le dimos espacio al milagro de una nueva vida.

Gracias porque me has permitido conocer otra faceta de mi vida, que para mí era totalmente desconocida, y es la de esposa y madre, además de otras que se le adhieren. Deseo que Dios, nos de la oportunidad de mejorar cada día y lograr nuestros objetivos comunes.

Gracias por tu ejemplo de trabajo incansable, tu dedicación y entrega en lo que haces y por nuestro hijo, a quien le sirves de modelo. Le pido a Dios que proteja siempre nuestro matrimonio, que su compromiso con nosotros no sea movido, sin importar que tormentas vengan, que nos permita cultivar nuestra relación de pareja y renovarla cada día, que fortalezca nuestros vínculos y que siempre podamos recordar la razón por la cual nos casamos.

## **A MI HIJO**

### **Máximo Alexis Feliz Martínez**

Mi regalo divino de vida, te amo infinitamente, deseaba que llegara este momento para decirte, que espero que sigas nuestro ejemplo, que cada día te dirijas a tu propia superación, que siempre mires donde estas y hacia donde puedes llegar, y lo hagas.

Dios te ha dotado de muchísimas virtudes, que espero sepas explotarlas, siempre mira y dirígete a la grandeza, porque está en nuestra naturaleza.

Dios nos hizo a su imagen y semejanza, somos hijos de Dios, y está dentro de nosotros el superarnos cada día, sin importar lo que pueda ponerse al frente.

Eres un maestro en miniatura, y tu ternura me ha llegado hasta el alma. Siempre voy a amarte. Le pido a Dios que te cuide, te proteja, te llene de salud, abundancia y sabiduría, y te de lo que realmente necesitas.

## **A MIS PADRES.**

### **Lic. Ana H. Santelises Vargas. Ma.**

Mami, has sido mi más grande ejemplo y apoyo incondicional, no solo con palabras sino también con hechos. Para mi eres lo más increíble que he conocido y conozco, no solo por el hecho de ser mi madre, sino también por la vida que has llevado, gracias por acompañarme en cada etapa de mi vida y por ser más que mi madre, mi amiga.

Muchas veces analizo tu vida y veo que siempre nos has dado todo lo que tienes y puedes dar, y que eso fue lo que hiciste con nosotros, espero poder hacerlo con mi hijo.

Hoy en día es muy difícil encontrar la integridad y para mi eres uno de esos especímenes raros que aparecen.

Gracias por comprenderme y apoyarme en los momentos más difíciles de mi vida. Siempre estarás presente dentro de mí.

Te quiero muchísimo.

### **Lic. Pedro M. Martínez M.**

Papi, gracias por el apoyo que me has brindado a lo largo de mi vida, siempre estas y estarás presente.

Recuerdo que siempre decías, que “la mejor herencia son los estudios”, estoy de acuerdo contigo, pues es de las pocas cosas que podemos llevarnos el día de nuestra partida.

Recuerdo también, la seguridad que me brindaste en mi niñez, incluso hay cosas que cuando me acuerdo me sale una sonrisa y a la vez agradecimiento por la experiencia vivida.

Haz sido un ejemplo de trabajo, constancia y en muchos casos de perseverancia. Te quiero mucho.

### **A MIS SUEGROS**

#### **Urbano Feliz y Gisela Terrero**

Gracias por el ejemplo y el apoyo que han brindado a nuestra familia, no solo como pareja, sino también como padres, además de la recepción y acogida que nos han proporcionado dentro del seno de su hogar. Espero que Dios los llene de salud y prosperidad, además de que les siga llenando de sabiduría. Los quiero mucho.

## **A MIS ABUELOS**

**Ana J. Vargas de Santelises y José D. Santelises F. (EPD)**

Aunque físicamente ya no estén en esta tierra, siempre los recordare y los amare. Gracias por dar lo mejor de ustedes.

**Filomena Marte**

Espero que el Padre Celestial la cuide y la ilumine cada día de su vida. Que le siga dando salud y fortaleza para seguir adelante.

## **A MIS HERMANOS**

**Erickson A. Martínez de los S.**

Por el cariño que nos has brindado y tenernos presente a pesar del tiempo y la distancia, puedes dar por sentado que es reciproco. Siempre he pensado que tienes un corazón de oro y espero que recibas la paz, la armonía, la salud y prosperidad que puedas necesitar. Te quiero.

**Dra. Evelyn F. Martínez Santelises**

Manita, gracias por tu apoyo incondicional, orientación, empatía y dirección, por continuar cuidando de mí y de mi familia, especialmente de mi hijo, no tengo palabras para eso.

Tengo tanto que agradecerte. Todavía recuerdo, que siempre fuiste más que una hermana mayor desde la niñez, como te ocupabas de nosotros, incluso en la secundaria cuando me ayudabas con algunos trabajos, muchas de esas cosas no tienen precio y espero que sea Dios que te lo pague y les lleve en abundancia: Salud, prosperidad, amor y sabiduría a ti y a tu familia. .Eres muy especial, tienes virtudes y una visión que pocas personas tienen. TQM.

**Lic. Pedro M. Martínez Santelises. Ma.**

Manito, la verdad que me has sorprendido gratamente, Dios ha hecho hermosas obras sobre ti y tu familia, espero que las continúe haciendo, la verdad que para mi eres digno de admiración en todos los aspectos.

Gracias por tu cariño, consejos y orientación, independientemente de que eres menor que yo, tu sabiduría es muy superior. Espero que sigas logrando las metas que te has propuesto, siempre al lado de tu familia. Que papa Dios los siga bendiciendo a todos.

**Lic. Pedro M. Martínez P.**

Gracias por tenernos presente, por tu apoyo y solidaridad. Que Dios derrame muchas bendiciones en tu familia.

**Clarita, Yidi, Pablo, Yineris y su hermana, Arlen y su hermana.**

Que Dios los llene de mucho amor y prosperidad. Sigán adelante.

**A MIS CUÑADOS**

Gracias por su apoyo y comprensión, especialmente en los momentos que más los hemos necesitado.

## **A MIS SOBRINOS**

**José Vladimir, Pedro Alfonso, Lorena, David, Noelia, Pedro Ángel, Ailen, los hijos de Erickson y de Yineris y demás sobrinos,** los amo a cada uno de manera individual tal y como son, la verdad que son hermosos regalos de Dios, que han venido a iluminar nuestras vidas. Gracias por existir, espero que puedan seguir el ejemplo de su tía y de sus padres.

**Sindri, Sendy, Urbanito, Johan, Maryori, Edgar, Pedrito, Manuel, Ami, Beyra y demás sobrinos, pues la lista se haría interminable,** Gracias por su cariño y sinceridad, son muy especiales para mi. Espero que sigan adelante, que si les puedo servir de ejemplo, les sirva y que sepan que siempre pueden contar conmigo.

**Masiel Espinal,** te dedico un aparte, porque nunca te agradezco lo que hiciste por mi familia y por mi, en una etapa difícil para mi. Gracias, porque aunque eras bastante joven te solidarizaste y me apoyaste, nunca lo he olvidado y tampoco lo olvidare.

No dudes en tocarme si un día me necesitas, mi puerta siempre estará abierta para ti y para los tuyos, gracias, mientras tanto, que Dios te lo pague y te recompense, pues lo que hiciste no tiene precio.

**A MIS TIOS Y TIAS, A LA TIA ANDREA Y SU ESPOSO,** por estar pendiente de nuestro bienestar, por su cariño y apoyo. Dios los bendiga.

**MIS PRIMOS,** en especial a Mery, quien ha sido más que una prima, una hermana. Nunca cambies. Que papa Dios te llene de muchas bendiciones junto a More.

**A JOSEFINA BALBI Y FLIA, SAYONARA, BLANCA, MARIA BATISTA, MARIA ANTONIETA, A MIS AMIGOS.** Gracia por su apoyo.

*Ana Yocasta Martínez Santelises*



## CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

# I. Introducción

## 1.1. Planteamiento del Problema

El Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA), es considerado una herramienta de última generación para facilitar y acelerar las transacciones comerciales nacionales e internacionales. A diferencia de otras herramientas permite calcular automáticamente el tiempo de desaduanización promedio, además de promover una Aduana sin papeles.

Este proyecto inició en la gestión del extinto Director General de Aduanas, Lic. Miguel Cocco Guerrero, alrededor de hace más de siete años, pues el estudio de factibilidad inició en el 2005.

La razón que ha motivado este trabajo de investigación, se debe a la presencia de algunos síntomas observados dentro de la institución, se considera, que de no presentar una variable significativa, podrían afectar la puesta en funcionamiento de dicho sistema dentro de la referida entidad; basados en esto, nos atrevemos a señalar lo que consideramos podrían ser los indicios de mayor relevancia:

1. La falta de empoderamiento total del SIGA por parte de algunos empleados y personal externo.
2. Un nuevo sistema de evasión fiscal, que pudiera ser manipulado por el personal interno y/o externo de la Aduana.
3. Reducción de viejos empleados e incorporación de jóvenes talentos.
4. "Problemas con el funcionamiento" del token por parte del personal interno y/o externo aduanero.

Algunas personas se podrían cuestionar sobre las causas que han originado dichos síntomas, dentro de nuestra hipótesis, podríamos responder de la siguiente forma:

1. Debilidad en la capacitación de algunos empleados y personal externo, de acuerdo a su ámbito de trabajo.
2. Falta de seguimiento directo e indirecto a los empleados y al personal externo capacitado y, exceso de confianza en el sistema.
3. Cambiar la cara de la institución, presentando una versión más fresca y dinámica de la misma.
4. Falta de información como: Manuales, folletos, videos y escritos en página web sobre su uso, capacitaciones.

Las tendencias que se entiende podrían desprenderse de los referidos síntomas son las siguientes:

1. Equivocaciones o confusiones por cualquiera de las partes, que podría dar motivo a despidos, o cobro excesivo de impuestos.
2. Incremento del sistema de evasión fiscal.
3. Ingreso de nuevo personal, que requeriría quizás mayor capacitación, salario, tiempo, además de conocimiento de la institución, sus normas, reglamentos, leyes y manejo, que la persona despedida, la cual tendría que ser liquidada por la empresa, además de que en muchos casos se lleva parte del conocimiento y memoria, que se requiere para el buen desarrollo y desenvolvimiento de la institución.
4. Creación de cuellos de botella en este aspecto.

Ante las problemáticas planteadas, se ha propuesto presentar las siguientes alternativas:

1. Capacitación horizontal de los empleados y el personal externo, no dejar que digan ser entes reproductores porque generalmente no lo son (pues podrían guardar la capacitación como su activo personal).
2. Seguimiento directo o indirecto para ambos casos, hacer verificaciones, supervisoría de verificaciones o reverificaciones sorpresas y aleatorias para confirmar que se cumple el sistema.
3. Sopesar fortalezas y debilidades del empleado antes de tomar una decisión y capacitarlo en lo que serían sus debilidades.
4. Realizar una campaña abierta sobre su uso, con folletos, manuales, videos y materiales en página web, capacitaciones.

Echando un vistazo a la situación presentada, nos hacemos la gran interrogante:

*¿Qué influencia ha tenido el Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA) en la eficiencia actual de la gestión Aduanera dominicana?, además de otras interrogantes más específicas como:*

1. En qué medida la falta de empoderamiento total del sistema afecta el desempeño de la institución a la hora de suministrar un servicio?
2. Qué grado de vulnerabilidad presenta el sistema en relación con las posibilidades de manipulación en perjuicio de la institución?
3. Qué beneficios tendría la empresa con la inclusión de “jóvenes talentos”?

4. Cuáles son los problemas más frecuentes en los usuarios para poner en funcionamiento el token? ¿Qué desafíos se plantean al respecto para la institución?

Para profundizar sobre los puntos antes expuestos, hemos pensado abordar este monográfico de la siguiente forma:

Iniciaremos con el concepto, los orígenes y objetivos por el cual fue concebido el SIGA, así como la influencia y repercusión de su implementación en la institución y por ende en nuestro sistema dominicano, elaboraremos algunas entrevistas y encuestas, análisis documentales, e incluiremos algunos gráficos, que servirán de ayuda al lector en este trabajo de investigación; para ello, recurriremos a fuentes primarias y secundarias, que nos ayudarán a obtener nuestra conclusión y por ende elevar las mismas a los niveles de recomendación.

Esperamos que esta investigación pueda llenar sus expectativas.

## 1.2. Objetivos de la Investigación

Los propósitos que deseamos alcanzar a través de esta investigación, se enmarcan dentro de lo siguiente:

### **Objetivo General:**

Analizar eficiencia y alcance de la implementación del Sistema Integrado (SIGA) dentro de la Administración Aduanera Dominicana en la actualidad.

### **Objetivos Específicos:**

- Comprobar en qué medida la falta de empoderamiento total del sistema (SIGA) afecta el desempeño de la institución en la actualidad.
- Calcular el grado actual de vulnerabilidad del sistema en perjuicio de la institución.
- Reconocer problemas más frecuentes en los usuarios al poner en funcionamiento el token, y los desafíos que plantea para la institución.
- Determinar el grado de certeza de la empresa en una política de inclusión de nuevos talentos dentro de la institución con relación al SIGA.

### 1.3. Justificación del Estudio

El SIGA, ha sido creado como una respuesta al cambio del mercado a nivel mundial, el cual cada vez, se torna más competitivo, incrementando paralelamente las exigencias de los importadores y exportadores, pues con esto las empresas reciben un gran impacto en todos los niveles, ya sean positivos o negativos, dependería del manejo de las empresas. Por otro lado, se encuentran las exigencias en el cumplimiento de los tratados y acuerdos firmados tanto nacionales como internacionales, por los organismos contratantes, creando en consecuencia una urgencia de eficiencia y eficacia en los procesos a la hora de importar o exportar una mercancía.

En ese mismo orden, el SIGA viene a reducir los costos y tiempo en los procesos aduaneros, así como agilizar y transparentar los procesos, mejorar la calidad y satisfacción de los clientes de Aduana.

Una vez planteados tanto los objetivos como las preguntas generales y específicas relacionadas al tema, entre otros puntos, nos vemos motivados a explicar la relevancia de este estudio; el cual hemos decidido sintetizarlo de siguiente forma:

1. Lograr cambios significativos dentro de lo que son las debilidades de la institución en la aplicación de este sistema.
2. Ayudar a esclarecer y establecer políticas de mayor claridad, transparencia y equidad.
3. Agilizar el proceso de modernización de la institución, acorde a los lineamientos trazados en el Tratado de Libre Comercio (TLC) y otros convenios establecidos, donde el SIGA jugará un papel preponderante.

4. Que la aplicación del Sistema pueda servir de modelo a otras Aduanas y empresas que puedan estar implementando ese Sistema u otro similar.
5. Eliminar algunos cuellos de botellas, además de algunos trámites burocráticos innecesarios establecidos en la institución, que de una forma u otra entorpecen la labor del personal interno y externo a la Aduana.
6. Crear un mayor grado de conciencia, al momento de contratar jóvenes talentos y su relación con el SIGA.
7. Mejorar la administración de algunos fondos, que podrían estar desperdiciándose por algunas tomas de decisiones erróneas de parte de la Administración con la implementación del SIGA.
8. Aumentar la política de comunicación de la empresa con los empleados y el personal externo, que tenga lagunas sobre el sistema, a fin de que se torne más horizontal.
9. Fortalecer los controles Aduaneros dentro de algunas zonas que pueden ser descuidadas en la actualidad con la implementación de este sistema en su Administración.
10. Que las políticas planteadas en este trabajo puedan servir o contribuir al incremento de ingreso en las recaudaciones que realiza la institución.

#### 1.4. Aspectos Metodológicos

Dentro de este aspecto, pretendemos inicialmente identificar los problemas y la forma de manejo del sistema en la Institución, con el objetivo de determinar su influencia en la Administración Aduanera, utilizar lo que son las fuentes primarias y secundarias, dentro de una muestra de la población aduanera, recurriremos al método de la entrevista y la encuesta, así como al análisis y síntesis de informaciones y documentos, incluiremos gráficos, imágenes, entre otros puntos que nos fortalezcan en este estudio. Realizaremos un FODA, además de que recurriremos al sistema de observación. Basados, en lo antes expuesto, trabajaremos con un diseño transversal, y nuestros objetivos estarán encaminados a un estudio descriptivo y evaluativo, por lo que la estrategia a utilizar se basará en una investigación documental de campo. Realizaremos cuestionarios mixtos: Tipo escala con preguntas cortas y precisas, y por otro lado del tipo abierta.

La población objeto de nuestro estudio, se encuentra ubicada en la Dirección General de Aduanas, hemos pensado tomar muestra de seis (6) áreas: Sub-Director Técnico, Asesoría del Director, Sub-Dirección de Tecnología, Gerencia de Fiscalización, donde también entrevistaremos al Gerente a cargo y dos Departamentos, colectando un universo total de 23 personas a investigar dentro de esa institución, también encuestaremos a algunos usuarios de esa empresa.

Estas son las entidades que consideramos clave para nuestra investigación:

1. Sub-Director Técnico,
2. Dpto. de Fiscalización, (el Encargado y parte de su personal)
3. Sub-Dirección de Tecnología, D.G.A.,
4. Dpto. de Exoneraciones (Su encargado y parte de su personal)
5. Dpto. de Inteligencia Aduanera (parte de su personal)
6. Usuarios de la D.G.A.

Las preguntas a realizar estarán enfocadas en su mayoría a nuestras preguntas y objetivos generales además de los específicos.



## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

## II. Marco Teórico

### 2.1. Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA).

#### 2.1.1. Concepto:

El SIGA, ha sido definido por la alta gerencia aduanera dominicana como<sup>1</sup>:

“Una herramienta automatizada de última generación, desarrollada desde cero para la Aduana de la República Dominicana, que facilita y agiliza los procesos operativos (transacciones comerciales) de todos los Puertos, Aeropuertos, y Pasos Fronterizos, además de lo que son los Depósitos y Zona Franca; contando a su vez, con la creación de un moderno Data Center aquí en Santo Domingo, clasificado vía el 3/4 que es una denominación de estándares internacionales, del mismo modo, cuenta con un centro de respaldo en la ciudad de Santiago, redes y videos que permiten una interacción continua del usuario con la institución, a través de una ventanilla única física y virtual, con el objetivo de agilizar el Comercio Exterior (Transfronterizo de la Rep. Dom.)<sup>2</sup>.”

#### 2.1.2. Antecedentes y Evolución.

Consideramos, que el Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA), proviene del Sistema Electrónico Aduanero Coreano **UNI-PASS**, cuyas siglas significan: Unificado, Universal y Único<sup>3</sup>. (3)

**Unificado:** En el despacho de importación/exportación, pago de impuestos, requerimiento de confirmación en on stop, es un mismo estándar adoptado.

**Universal:** Porque puede ser utilizado por todos los países del mundo, y

---

<sup>1</sup> Ayuso, José Alejandro, <http://gusabaraeditor.blogspot.com>. El Gran Salto de Aduanas. d/f 10/03/2010, 11:11 a.m.

<sup>2</sup> Aduanas dominicanas, [www.youtube.com](http://www.youtube.com). Sistema Integrado de Gestión Aduanera. d/f 17/02/2010.

<sup>3</sup> UNI PASS. Corea Customs Service. SIGA Corea sus Sistemas.

**Único:** Porque el cliente puede tener acceso en tiempo real del proceso en que se encuentra su mercancía, conocido como un sistema de despacho rápido y eficiente. Considerado actualmente ejemplar en varios países del mundo.

**KCingle-CUPIA**, es la Agencia creadora de este sistema, así como de la Ventanilla Única de la Aduana de Corea, es una fundación sin fines de lucro, establecida por la misma KCS (Servicio de Aduanas de Korea), bajo grandes conocimientos y capacidades en la automatización aduanera, son considerados expertos en redes, software y hardware, especialistas en Gestión de Riesgos, Valoración, Gestión de Cargas, son consultores en BPR/ISP (Business Process Reengineering/Information Strategy Planning) y en la Administración Aduanera.

Dan operación y mantenimiento del UNI-PASS en Corea, Consultoría en área de informática, en procesos de negocios aduaneros, rediseño de marcos legales, supervisión y soporte en la implementación del Sistema Aduanero, desarrollo e implementación del sistema aduanero. Poseen servicio One-stop, que provee todo tipo de servicio accesible desde cualquier lugar.

El sistema UNI-PASS fue iniciado en 1974 con simples estadísticas, en 1990 pasa a ser un Servicio Simple on-line, en 1992 presenta el sistema EDI de Auto Despacho, en el 2002 presenta el Sistema Gestión de Riesgos, en el 2005, el Despacho por Internet, en el 2008 el despacho UBICUO, por lo que sigue actualizándose y poniéndose al día.

UNI-PASS es altamente flexible (aplicable a cualquier lenguaje y moneda, personalizado, ampliable para agregar nuevas funcionalidades) y compatible (Convenio de Kyoto Revisado, modelo de datos de la OMA, sistema armonizado y codificación de la OMA, entre otros) utiliza tecnología avanzada para garantizar la buena calidad del servicio aduanero. Este sistema consta de tres zonas: Interna, compartida y externa, ha sido desarrollado en JAVA, basado en componentes J2EE.

El sistema UNI-PASS, se divide en: Ventanilla Única, Gestión de Despachos, Gestión de Cargas, Gestión de Información y Gestión de Sistema Administrativo. La Agencia tiene extensas referencia de trabajo en países de **Sur América** como: República Dominicana, Costa Rica, Guatemala, Ecuador (cuyo sistema ECUAPASS, arrancó hace poco (el 31/01/2012), donde inició su primera etapa, según el Sub-Director de Aduanas de Ecuador (SENAE), Mario Pinto, dando muestra del token que se requiere para ingresar al portal de Aduanas en entrevista con [www.burodeanalis.com](http://www.burodeanalis.com), el 30/01/2012. En **Asia** se encuentran países como: Laos, Mongolia, Nepal, en África encontramos a: Kenya, Tanzania. La visión de esta empresa con el UNI-PASS, es ser el mayor sistema de despacho electrónico global hecho por Korea y usado por el mundo.



## CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### III. Resultados y Discusión

Con la finalidad de responder algunas interrogantes y expectativas iniciales, presentadas en el Planteamiento Problema, así como en nuestros objetivos generales y específicos, hemos optado por recolectar informaciones de fuentes primarias, recurriendo para ello a las técnicas de entrevista y encuestas, tanto abiertas como cerradas.

Nos trasladamos a la Sede Principal de la Dirección General de Aduanas, con el objetivo de llevar al terreno y actualizar nuestras inquietudes con relación al tema presentado en esta monografía; decidimos tomar una muestra de todos los estratos: Desde la Alta Gerencia hasta los empleados y las personas que reciben el servicio aduanero, para conocer los diferentes puntos de vista y obtener una respuesta más objetiva sobre este tema.

#### 3.1. Entrevista a la Alta Gerencia.

- i. Nuestra primera entrevista dentro de la Alta Gerencia fue con el Sub-Director Técnico de la D.G.A. el **Dr. Eduardo Rodríguez A.**

1. **Considera que el Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA) ha podido ser una ventaja competitiva para nuestro país dentro de lo que es el comercio internacional? Por qué?**

Claro, que sí, porque el uso de la herramienta tecnológica en las Aduanas se constituye en un elemento de facilitación del comercio, reduce tiempo y la reducción de tiempo en el proceso aduanero reduce costos y la reducción de costos a su vez repercute en más competitividad para el productor local y para incluso los importadores y para todos los usuarios del servicio aduanero. El SIGA es uno de los software más completo en materia de operación aduanera, reconocido incluso así por la Organización Mundial de

Aduanas (OMA) como uno de los más completo, porque contempla todo el quehacer aduanero, desde los trámites todo por vía electrónico sin papeles, hasta lograr el levante de la mercancía.

## **2. Qué desafíos plantea el SIGA para la institución?**

Plantea serios desafíos: Mantener operando ese monstruo de software, más el hardware que soporta, ese es un gran desafío; pero además, el sacarle todos los provechos y poner a correr todo el quehacer aduanero, desde el procedimiento de despacho de la mercancía import-export, hasta todos los trámites administrativos vía ese sistema, es un reto que hasta ahora no se ha logrado implementar en todas las colecturías, va por la segunda colecturía el proceso de implementación, que es la de segunda importancia, que es Caucedo, pero entendemos, que en los próximos dos años ya lo tendremos integrado en todas las aduanas del país.

## **3.Cuál es la visión a nivel nacional e internacional que tiene la institución con relación al SIGA?**

Bueno, la visión nacional que tenemos sobre el SIGA, es de que tenemos uno de los mejores software en materia de trámite aduanero vía electrónica.

A nivel internacional, Aduana quiere ser reconocida como una de las Aduanas del mundo que tiene su procedimiento totalmente automatizado y ante esa visión estamos trabajando en lo que es la ampliación del SIGA a las operaciones de comercio exterior y también en lo es la interconexión del SIGA con otras plataformas electrónicas de otras aduanas a nivel mundial, por lo que a nivel internacional queremos darnos a conocer, como una Aduana que puede interconectarse e intercambiar información con otras Aduanas del mundo.

#### **4.Cuál es la visión de esa Sub-Dirección con relación al SIGA?**

La visión de la Sub-Dirección Técnica, es que el SIGA es una herramienta, que debemos sacarle el mejor de los provechos y que con su utilización las Aduanas seguirán siendo un ente de facilitación al comercio y de control de nuestro comercio exterior.

#### **5. Cómo le haría un FODA al SIGA a nivel nacional y dentro de nuestra relación con los organismos internacionales?**

No, a nivel internacional no se lo puedo hacer, porque tendría que compararlo con otros, y hacerle un FODA a nivel internacional al SIGA tendría que comparar bis a bis cada uno de los sistemas SIDUNEA, ASICUDA, es difícil porque tendría que tener un nivel de comparación y no lo tengo.

A nivel nacional yo entiendo, que sus fortalezas son más que sus debilidades, hay una debilidad y es muchas veces, el poco personal técnico para continuar con el desarrollo e implementación del SIGA, y también de que eso conlleva algunos cambios estructurales y a nivel funcional en la Dirección General de Aduanas (D.G.A.), que tienen que ir caminando concomitantemente con la implementación del SIGA y como una cosa depende de la otra, esto retrasa un poco la implementación del SIGA.

Si lo comparamos con SIADOM, que era el sistema anterior, este es un sistema más completo, más robusto, y que tiene grandes fortalezas en el sentido de que en hardware y software son mejores equipos, los equipos son más capaces de lo que tenemos en materia de hardware y software es un software más completo como dije anteriormente en materia de administración aduanera.

Además una fortaleza con relación al SIADOM, también es que tenemos replicado un backup en Santiago, que cualquier catástrofe no se perderán los datos ni se afectarán las recaudaciones.

## **3.2. Entrevista a la Gerencia Media**

3.2.1. Posterior a la entrevista realizada al Sub-Director Técnico, D.G.A., acudimos a la Gerencia de Fiscalización, de esa D.G.A. donde entrevistamos al Gerente del mismo, el **Lic. César Augusto Díaz García**.

### **1. Cuáles desafíos plantea el SIGA para la institución?**

El mayor desafío para la institución, es que una Aduana moderna que no tenga un apoyo, un sistema informático fuerte, no se podrá considerar realmente como una Aduana ya moderna, con todas las condiciones para poder servir eficientemente a todo lo que es el comercio internacional o sea, por eso para nosotros y para mí, el SIGA es la herramienta básica para tu poder manejar todo ese tipo de transacciones, manejarla eficiente, manejarla oportunamente y que además de eso sencillamente puedas permitir y no bloquear y facilitarte el comercio.

### **2. Cómo ha beneficiado esta herramienta a nuestro país en el Comercio Internacional?**

Bueno, imagínate, ¿tú te puedes imaginar la cantidad de procesos que aquí se hacían manualmente?, muchísimo de ellos llevaban tiempo, se tomaban muchísimo tiempo para poder sencillamente procesar cualquier tipo de transacción, cualquier tipo de importación y exportación, eso sencillamente redundaba en lo que era: El tiempo, dinero, más toda la posibilidad de deterioro, pérdida, todo ese tipo de dificultad que se presentan cuando tú no manejas de una manera ágil, todo lo que son las transacciones de comercio internacional ; el SIGA viene precisamente a eso, a ayudar a que ese proceso sencillamente sea y se dé mucho más rápido, pero sin el menoscabo del debido control que eso debe de tener, y eso le va a permitir sencillamente mejorar todo lo que tiene que ver con el tiempo y todos los recursos que se invierten en ese proceso.

*Pregunta sobre el SIGA para la Gerencia Media de la D.G.A.*

**3. Cuáles son las áreas que han recibido mayor beneficio del SIGA y en qué forma?**

Yo creo, que ahora mismo, las áreas que han acumulado más beneficio son las áreas que están relacionadas directamente a la zona primaria, o sea todo lo que tiene que ver con las transacciones en los puertos y aeropuertos, esos son los primeros gran beneficiados, los segundo los que tienen que ver también con los procesos, ya no necesariamente los procesos que se dan concurrentemente a la zona primaria, sino también los procesos que se dan posterior a eso, todo lo que tiene que ver con eso, fiscalización del valor, fiscalización del origen, los que tiene que ver también con lo que son las ventas de zona franca, el manejo de los regímenes especiales como es admisión temporal, en fin en sentido general, lo que tiene que ver con el proceso ha sido lo que tiene que ver con gran beneficio y utilidad.

**4. Cuáles han sido los problemas más frecuentes que ha presentado el uso del token?**

Inicialmente hubo dificultad, por ejemplo, yo tuve dificultad inicialmente, porque como que no podía tener acceso, no me permitía, pero después básicamente eso se ha resuelto, el proceso de aprobación y de entrada, como que todavía hay que agilizarlo.

### 3.3 Entrevista en la Sub-Dirección de Tecnología, D.G.A.

3.3.1. No podríamos realizar estas entrevistas, sin dejar de suministrársela a la Sub-Dirección de Tecnología, nuestro objetivo inicial era entrevistar al Sub-Director de Tecnología, quien inicialmente estuvo de acuerdo con la idea, pero al momento de requerirlo para la misma, el mismo se encontraba bastante ocupado por la naturaleza de sus funciones, fuimos referidos al Señor Alfredo Cepeda, quien terminó refiriéndonos con el **Ing. Carlos Pérez**, de esa Sub-Dirección, las preguntas realizadas fueron las siguientes:

#### 1. *Cómo se origina la idea de implementar el SIGA en nuestro país?*

Esa idea nace a raíz de la toma de posesión del Presidente Leonel Fernández en el 2004, ya cuando la administración del fenecido Miguel Cocco entra a tomar posesión aquí en la institución, surge la idea de cambiar tanto la forma de trabajar de las Aduanas como la forma de hacerla más eficiente, de que el proceso de despacho básicamente no sea tan dificultoso, no halla tanto trámite en el medio, tanta problemática, y como decía en sus propias palabras Miguel Cocco, “tanta discrecionalidad por parte de los empleados aduaneros”, entonces lo que se trató fue de automatizar las aduanas en una primera instancia, en ese momento se tomó la decisión de abrir el portal de aduanas, la primera vez que se hace esa iniciativa; a raíz, de eso fue más o menos, como en septiembre del 2005, se hizo el primer lanzamiento del primer portal de aduanas, ahí empezaron a hacerse las gestiones de manera automática, de una serie de trámites que se hacían presenciales en las aduanas, empezamos con las navieras (con los manifiestos de carga) para darle una herramienta a las navieras para ellos poder subir al portal la información que tenían que mandar de manera digital, esa información era enviada a través en un diskette, junto con el

manifiesto físico, entonces, luego se le preparó dentro del portal de aduanas una herramienta para que ellos pudieran subir la información, pero ya no a través del diskette, sino subirla y ponerla dentro de los servidores de aduana, dentro de la información para que pudieran subirla de una manera automática y que ya no dependiera de ir a depositar el diskette, luego de que la naviera funcionara; entonces se empezó con los consolidados de carga, luego con los courier y posteriormente entonces se empezó con los importadores y los agente aduanales.

Ya para el 2007, prácticamente esas operaciones de importaciones, todas, estaban automatizadas dentro del portal anterior (dentro del portal de aduanas que conocemos que tenía el DUA).

Cuando empezó el DUA, a trabajar, ya tenía una plataforma hecha, que tenía los manifiestos y las consolidaciones, también estaban dentro de ese esquema automatizado, que se hace también con el concepto de un documento electrónico, ya la declaración de importación toma otra vertiente diferente, porque no solamente el papel; anteriormente existía el Form. 3480, que era un papel que se llenaba a máquina, a mano, de cualquier manera, en el cual habían muchos errores, cuando ese papel llegaba a Control Previo, (que entonces gracias al SIGA ha desaparecido o está tendiendo a desaparecer prácticamente, porque ya el control previo no se hace dentro del mismo usuario, el otro, el control previo se utilizaba para filtrar errores, y vamos a decir, normalizar la información que entraba a aduana, cuando llegaba el 3480 tenían que ajustar partidas arancelarias que no estaban en la cuarta enmienda, que era la vigente en ese momento, tenían que ir a buscar la correlación, y buscar que esa información fuera digerible, vamos a decir así para el sistema de aduanas.

A partir de ahí, cuando entramos con el DUA de manera electrónica, cuando el usuario propiamente digita la información en el sistema de aduanas, ya ahí, la cosa cambia, en el sentido de que el control se hace precisamente, el

usuario empieza a tomar la medida de corregir lo que el mismo ha provocado, entonces ya es un cambio cualitativo que se está haciendo en base a la información de lo que había antes y de lo que se estaba haciendo en ese momento, ya tenemos data más confiable en un sentido, por eso a partir del 2007 a la fecha es que más o menos podemos contar con una serie de informaciones-estadísticas que pueden ser respetables en el sentido de la validez de la misma.

## 2. ¿Cuáles han sido los beneficios del SIGA para la Aduana dominicana a nivel cualitativo y cuantitativo?

-En cuanto a la parte **cualitativa** podemos decir, que la parte fundamental; es la información, la calidad de la información que llega a la Aduana ahora mismo, que llega filtrada, que llega ya con menos problemas de lo que venía anteriormente. ¿Por qué? - porque el sistema te da la facilidad de que te controla la información que entra; o sea, anteriormente tú tenías que hacerle ese filtro previo y aun después de ese filtro previo, pues tu tenías muchas incongruencias, porque quien filtraba la información no era realmente quien estaba haciendo la declaración, entonces tu tenías un funcionario de aduana que tenía una versión de lo que era la declaración, pero tenías el usuario de los servicios aduaneros, fuera de aduana, que realmente sabía lo que tenía que declarar; más sin embargo, ahora cuando el filtro se hace, precisamente, en ese usuario de los servicios aduaneros, el sabe cuales son las consecuencias de poner una partida arancelaria x (equis) o poner la otra..

En cuanto a la calidad de la información, es sumamente importante, en el aspecto también, de la formación de las personas que intervienen con los servicios aduaneros, tanto la persona del funcionario externo como del interno han tenido que capacitarse para dar un salto tecnológico para poder acceder al sistema aduanero, porque como todo esto se hace a través del Internet, muchas personas que no tenían contactos, ni siquiera soñaban con utilizar la computadora, incluso personas de edad avanzada han tenido que ponerse en eso, han tenido que meterse en cuanto a la onda de la tecnología y demás.

En cuanto a lo **cuantitativo**, pues lo vemos que ha ido exponencialmente subiendo también, las recaudaciones, es un fruto de la agilidad del comercio, de cómo la aduana está actuando mucho más rápido en cuanto al tiempo de despacho, que se vió reducido de un tiempo de despacho de una semana, a un tiempo de despacho promedio de 48 horas o sea, en el promedio, básicamente nos han medido, no solamente nosotros, sino organismos internacionales, nos han medido el tiempo de despacho y lo que era anteriormente el 2007 y lo que es después del 2007, básicamente el tiempo frontera que podemos poner en esta parte, en ella anteriormente era de 6 días a 8 días, ahora ha surgido en las 48 horas, o sea de dos días y también el aporte al fisco, lo que son las recaudaciones que han ido subiendo en todo este tiempo, a pesar de que los aranceles han ido decayendo, fruto de los libres comercios, pero las recaudaciones han ido incrementando, fruto, precisamente de la importación, (la dinamización del comercio).

### **3. ¿Cuáles son las zonas que tienen más manejo del SIGA en nuestro país?**

-Las zonas que tienen más manejo del SIGA dentro de la institución prácticamente son todas las que tienen que ver con el quehacer aduanero, el SIGA esta implementado a nivel nacional en un cien por ciento en lo que respecta la administración aduanera, ahora bien, hay algunas zonas que pertenecen a la aduana que no están trabajando con el SIGA en la actualidad, lo que sucede aquí, es que hemos cambiado de un sistema automatizado, que simplemente trataba con la declaración de importación a un sistema automatizado que tiene todo el quehacer aduanero.

Hay algunas funciones de aduana que han venido precisamente a ser parte del ámbito de influencia de aduanas en estos últimos tiempos, como son las exportaciones quien manejaba y producía esa información era anteriormente el CRD, que era el que tenía esa potestad, digo siempre la potestad la tenía Aduana, quien era una auxiliar del CRD en ese sentido, ahora mismo Aduana está empoderada de esa función, es una función nueva, la cual Aduana ha tenido que reorganizarse precisamente para asimilarla y también

hay unos regímenes aduaneros especiales, los regímenes suspensivos que son de Zona Franca y Admisión Temporal, que son regímenes que tienen que ver tanto con importación como de exportación, entonces esa parte que involucra no sólo el área de exportación que es nueva, sino que involucra también lo que es el control de materia prima o producto intermedio que llega a territorio dominicano ... todavía no está el 100% implementado, debemos andar en el 80 % por Admisión Temporal y Zona Franca.

**4. ¿A nivel de aeropuerto también se ha implementado el SIGA?**

Exactamente, en todos los aeropuertos a nivel nacional, está en la Romana, en Punta Cana, o sea, se ha participado, yo he participado con el personal de acá de tecnología, poniendo a funcionar el sistema aduanero en esas administraciones aduanera y. realmente la condición en que están trabajando ahora mismo, ellos no están utilizando el sistema anterior, ellos están utilizando el SIGA, tanto de importación como de exportación.

**5. ¿En que % se utiliza el SIGA en la Institución aduanera?**

El SIGA se está utilizando el 100% dentro de la institución, incluso el último resquicio que era el SIADOM, lo teníamos con la venta en el mercado local en Zona Franca.

**6. ¿Cuáles han sido las causas por las que algunas zonas pertenecientes a la Aduana no están trabajando con el SIGA en la actualidad?**

Precisamente las causas que habían, anteriormente es precisamente por la adecuación de los regímenes especiales sobre todo al sistema, pero poco a poco hemos ido introduciendo esas operaciones dentro del sistema, las áreas que quedan realmente son muy pocas, básicamente dentro de esos regímenes suspensivos algunos procedimientos que todavía se llevan de

manera manual, pero todo lo que se llama el registro de operación de importación y exportación ese hace a través del SIGA, vamos a decir los procesos intermedios de esos regímenes están todavía dentro de los ajustes, pero prácticamente todos están dentro del SIGA.

**7. ¿Cuál ha sido el reporte de errores? ¿Podría expresarse a nivel de % hasta la fecha, por parte de los empoderados y cuáles han sido los más comunes?**

Quienes más emiten errores son las administraciones aduaneras, en el área de importación, precisamente en base a esos regímenes de suspensión que estamos hablando y es de acuerdo a este mismo proceso de adecuación básicamente los errores que se presentan en cuanto a los procedimientos normales. Por Ej. de Despacho a Consumo, son errores que se presentan muy pocos, o sea errores del sistema per se, casi no lo vemos, los que si vemos son errores procedimentales dentro de las declaraciones de importación, que quien hace la declaración o quien efectúa la declaración, no toma en cuenta una serie de factores en el trayecto del despacho, que tiene que tomar en cuenta, entonces tiene que volver atrás y corregir la información que ha puesto, pero esos no son errores realmente del sistema, sino errores procedimentales dentro del proceso del despacho que son errores que pasarían no sólo en el SIGA, sino en cualquier otro sistema, porque si tu haces aunque sea un procedimiento equivocado vas a tener errores en el trayecto, podría decirse que el 60 o 70% de los errores que ocurren: El 60% ocurre en Zona Franca y el restante 40% sería en Admisión Temporal, por la misma naturaleza de lo que hablábamos, la adecuación del procedimiento de llevarlos de manual a automatizado, todavía hay que hacer algunos ajustes en el sistema....

**8. ¿A nivel de Departamento, Puerto, Aeropuerto, no se ha cometido ningún tipo de error?**

No, no específicamente en una Administración Aduanera, no, porque como el sistema es centralizado, entonces el problema que se presente en una, a la vez, se va a presentar en las demás.... No sería una cuestión aislada, sino del sistema en sí.

**9. ¿Cuál ha sido la tasa de evasión antes y después del SIGA?**

Esa es la pregunta que tecnológicamente no podemos responder, porque quien tendría la respuesta de ese control sería Fiscalización.

**10. ¿Cuáles han sido las debilidades del SIGA pendiente a trabajar por esta institución y qué medidas existen para contrarrestarlos?**

La debilidad es lo que estábamos hablando desde un principio, o sea uno de los beneficios realmente ha sido que las personas se han tecnificado más, pero realmente unas de las debilidades ha sido esa, el nivel educativo del usuario, entonces en función de eso vamos a decir que la mayor debilidad por la cual el sistema no ha penetrado o no ha influido como uno quisiera, es por la ausencia de conocimientos que las personas han demostrado. Esa brecha la hemos corregido en un porcentaje, pero todavía nos queda bastante por hacer.

Cada vez que hay una nueva fase del SIGA hay que incurrir en un procedimiento de capacitación del usuario, porque la principal barrera es esa, o sea el paradigma anterior que existía, ya sea en un procedimiento manual o un procedimiento en el sistema anterior, siempre el usuario se basa en la forma en cómo él lo hacía y que tiene que cambiar esa forma, entonces romper con ese paradigma es la labor que realizamos en todo el

trayecto, por eso necesitamos un equipo de capacitadores, necesitamos un equipo de gente que sea trasladada al interior a dar capacitación, tanto aquí como en la sala de capacitación, en el Centro Regional, detrás del Club de Aduanas en todos los lugares que haya necesidad de hacerlo, incluso, nos hemos trasladado a las oficinas de las empresas, de manera presencial y hemos hecho la labor de capacitación, este ha sido básicamente el obstáculo, la debilidad mayor.

**11. ¿Cuál es la visión que tiene esa Sub Dirección con relación al uso de esa herramienta?**

La visión que tiene la Sub-Dirección es llegar a un punto como se dice la "Meta" de tener la Aduana sin papeles, eso se lo ha trazado como objetivo esta administración, con el propósito de hacer todas las gestiones aduanales a través del SIGA, ya sea a través de Internet, ... para tener una fluidez del despacho.

**12. ¿Qué tendencia ha tenido el SIGA en la gestión aduanera dominicana?**

El SIGA ha sido determinante, por el hecho de que hay una serie de elementos que sin el SIGA no hubieran sido posible. Es algo que también yo le señalo cuando estoy dando alguna capacitación a los usuarios externos, les digo y les planteo: "Sitúense antes del 2007, la fecha que pongo como parámetro y plantéense una situación de importación o de exportación, la que sea, y fórmese la idea de que para usted hacer esa situación a través de un portal de Internet (antes del 2007) eso era imposible, era quedar en ridículo, pues no existía eso, pero lo que ha pasado de esa fecha a esta, ha sido un poco trascendental para Aduanas, ahora usted puede lograrlo, tener Internet las 24 horas del día.

13. **¿Cuál ha sido el impacto de la agilización de la gestión aduanera y cómo ha repercutido en beneficio de nuestro país su puesta en marcha?**

En varios sentidos, en el sentido de la agilización de la gestión aduanera, en el sentido de minimizar el tiempo del despacho, como conocemos hay lo que llamamos en contabilidad costo de almacén, "Costo de Almacenaje", eso es lo que representa para un comerciante cualquiera que sea, tener la mercancía en su poder en el almacén interno y externo, en el momento que un comerciante hace el pago por una importación, ya está incurriendo en un "egreso", eso es capital de trabajo que él utiliza para hacer lo que normalmente hace, que es comprar y vender, pero inmediatamente él hace ese pago, las mercancías se encuentran en aduana, mientras más dura la mercancía en la Aduana, más tiempo dura ese importador en hacer efectivo su negocio o sea, en hacer efectiva su transacción comercial (ese es un tiempo perdido prácticamente, si se toma en cuenta desde el punto de vista "Comercial") cuando reducimos ese tiempo de despacho, entonces estamos reduciendo costos porque en esa misma medida, el costo en almacén se le va reduciendo también al almacenista, al importador.

De igual manera, a los exportadores en la medida que tú le facilites colocar el producto, sacar ese producto, vender ese producto, mandarlo de una manera más efectiva, como está sucediendo con las importaciones, pues está incrementando la competitividad del importador, pues tú lo estás haciendo más competitivo, estás provocando un ambiente mucho más factible para que el exportador se desarrolle y así mismo la balanza comercial, obviamente eso va a repercutir positivamente en la banca comercial, mientras más exportadores hayan, mas dólares, más divisas entran al país y eso va en beneficio de la economía dominicana.

13. **¿Cuál ha sido el impacto de la agilización de la gestión aduanera y cómo ha repercutido en beneficio de nuestro país su puesta en marcha?**

En varios sentidos, en el sentido de la agilización de la gestión aduanera, en el sentido de minimizar el tiempo del despacho, como conocemos hay lo que llamamos en contabilidad costo de almacén, "Costo de Almacenaje", eso es lo que representa para un comerciante cualquiera que sea, tener la mercancía en su poder en el almacén interno y externo, en el momento que un comerciante hace el pago por una importación, ya está incurriendo en un "egreso", eso es capital de trabajo que él utiliza para hacer lo que normalmente hace, que es comprar y vender, pero inmediatamente él hace ese pago, las mercancías se encuentran en aduana, mientras más dura la mercancía en la Aduana, más tiempo dura ese importador en hacer efectivo su negocio o sea, en hacer efectiva su transacción comercial (ese es un tiempo perdido prácticamente, si se toma en cuenta desde el punto de vista "Comercial") cuando reducimos ese tiempo de despacho, entonces estamos reduciendo costos porque en esa misma medida, el costo en almacén se le va reduciendo también al almacenista, al importador.

De igual manera, a los exportadores en la medida que tú le facilites colocar el producto, sacar ese producto, vender ese producto, mandarlo de una manera más efectiva, como está sucediendo con las importaciones, pues está incrementando la competitividad del importador, pues tú lo estás haciendo más competitivo, estás provocando un ambiente mucho más factible para que el exportador se desarrolle y así mismo la balanza comercial, obviamente eso va a repercutir positivamente en la banca comercial, mientras más exportadores hayan, mas dólares, más divisas entran al país y eso va en beneficio de la economía dominicana.

**14. ¿Se han visto ya los beneficios se puede decir?**

Se están empezando a ver ... La gente se está aprovechando y poniéndose en la misma tesitura que las Aduanas.

**15. ¿Qué vulnerabilidad presenta el sistema en relación a la posibilidad de manipulación en perjuicio de la institución? Y ¿qué mecanismos de protección son tomados en consideración para esto?**

Lo primero que se usa en el SIGA, lo primero que se tomó en cuenta, fue el uso de lo que se llama infraestructura de llave pública o lo que conocemos como "Pecai", eso es el uso de un dispositivo de hardware, básicamente le conocemos con el nombre de "Token", este dispositivo te permite a tí tener la seguridad, no sólo a tí, esa infraestructura, es algo que se viene utilizando hace más de 20 años a nivel mundial, que es la firma digital, la misma infraestructura que utiliza la firma digital, la utiliza la Aduana para el "Token",

Aunque de por sí, no es una firma digital, porque no hay una certificadora de firma digital que opere dentro de Aduana todavía, Aduana esta llamada a ser una certificadora de firma digital, mediante la ley de documento de firma digital, pero todavía estamos en el proceso, ahora bien, ahora estamos aprovechando la firma digital que está montada en Aduanas, por la cual tú, mediante el token incriptas la información que envías hacia las aduanas y esa información a través del Internet, sabemos lo que hay, o sea en el Internet cualquier persona que tiene acceso al código ip de una persona tiene acceso a todo lo que hay en eso.

Mediante el portal de aduana se crea lo que se llama "un canal seguro" y dentro de ese canal seguro, que es un sistema de protección bien seguro y muy efectivo, también utilizamos lo que sella la infraestructura de la que es una llave pública y privada, que reciben el token, se encarga de encriptar la

información que viaja a través de Internet, entonces cuando esta llega a Aduanas es analizada y procesada, eso nos da una seguridad prácticamente de unos 99.99 % por la misma composición de ese albolismo de descriptazo, o sea la forma que se descompone la información del usuario en el momento que se origina fácilmente el SIGA la descompone, actualmente, no hemos tenido ningún caso de cristalizado ni de "jaqueo" de información, aunque si existen monitoreos para esas clases de situaciones; al margen externo, también existe monitoreo del usuario, es decir, cada usuario dentro del SIGA, aparte de que utiliza" el token, que le da la seguridad de que esa persona es la que está haciendo la gestión dentro de la institución, también existe una bitácora dentro de los eventos que ocurren con los usuarios:

Quien le puso la mano, en que momento del trayecto del despacho algún usuario tocó la información o la manipuló o cambió por otra, para saber con que intención u objetivo esa información fue alterada o cambiada, si son alteraciones normales como una corrección, o el endorso, el sistema te lo va a decir, cosas de esas, el sistema te lo va a decir, ahora bien, si hay una manipularon externa a esos eventos que estamos mencionando que son procedimientos normales de despacho, el sistema también te lo va a decir, es decir, tanto a lo interno como externo tenemos sistemas de seguridad que nos dan fiabilidad de que el SIGA es una herramienta confiable.

## **16. ¿Cómo le haría un FODA al SIGA?**

### **La Fortaleza del SIGA:**

La primera fortaleza del SIGA es precisamente esa, reestructura a lo externo e interno, lo siguiente sería la eficiencia del SIGA, cómo está compuesto el SIGA en base a los procesos de Aduanas que están contemplados dentro del mismo sistema o sea todos los procesos aduaneros están ahí contemplados, cosa de que no se nos escape nada al proceso automatizado. Vamos a decir dos fortalezas, y lo vamos a dejar ahí.

### **Debilidades:**

Ejemplo de una, es la brecha educacional del usuario tanto en lo interno como en lo externo, otra debilidad podría ser derivada de la primera, podría ser la accesibilidad de los mismos usuarios al mismo sistema, por el hecho de que la alfabetización digital todavía está en proceso en el país.

### **Oportunidades:**

Vamos a decir, que estamos en una época de expansión, oportunidades que el SIGA le brinda al país, porque en la medida que seamos eficientes haciendo una gestión aduanal como debe ser rápida y eficiente, en esa misma medida vamos a tener nuestra misma posición que tenemos siempre, que está en una posición estratégica, que está entre dos continentes: Europa y América, todo eso que se ha dicho, que no lo acabamos de nombrar, vamos a aprovechar, que ahora sería la época de hacerlo, por esa apertura que se está dando por esa .... de Libre Comercio, cada vez que hay un bloque comercial, cada vez que se da una economía emergente, por ejemplo ahora Brasil está surgiendo con mucho tacto, sería un importantísimo socio para República Dominicana, tanto a nivel de norte América, como de Europa y el norte de Europa y toda esta parte que está muy por encima del terraqueo de Brasil, en base a eso el SIGA nos da muchas oportunidades.

### **Amenazas:**

Vamos a decir, que la primera amenaza es el miedo de uno hacer las cosas, "la falta de fe", porque en muchos aspectos como le decía, a lo externo, que le planteo que si en el 2005 yo iba hacer la gestión a nivel de Internet la gente nos iban a decir que si yo estaba loco, más sin embargo hoy 6 ó 7 años después, vemos que es una realidad, pero eso es por la falta de fe y proyectar lo que el país puede dar y quedarnos simplemente con lo que el país puede dar, quedarnos y conformarnos con lo que tenemos y ver más allá lo que podemos hacer. Esa es la amenaza que veo en el SIGA.

**18. Cuál es el problema más frecuente a nivel interno y externo en el uso y funcionamiento del token?**

Los problemas, básicamente los más frecuentes son en cuanto a la configuración del token, porque el mismo necesita bajar una serie de controladores e instalarlos dentro de la computadora que esté funcionando con él y esa instalación es necesaria para que el token pueda funcionar de manera correcta, ahora bien, cuando eso ya está instalado, eso ocurre la primera vez, el token funciona de manera perfecta, sin ningún inconveniente.

Lo otro sería un problema del usuario, un problema de capa ocho, el usuario tiende a no manejar la clave y entonces el token tiene un sistema de seguridad que a los tres intentos se lo bloquea, entonces imagínate tú, un usuario en Puerto Plata o en Manzanillo, con el token, que intente tres veces entrar y entrar, la clave se le bloquea, él tiene que venir aquí a la capital a desbloquearla, eso es un problema serio. Entonces eso es uno de los problemas, que estamos presentando a este paso, esto es un problema y tu no te imaginas de que magnitud, eso es a nivel externo.

A nivel interno, el token nos ha ocasionado a nivel de manejo de la herramienta, en el sentido en cuanto a que algunos usuarios al ponerle a funcionar el token, en el sentido de que los controladores no son compatibles con el equipo que ellos tienen, por ejemplo: El token no funciona más que en otra pc que no sea Windows, entonces en un Windows 7 y si es un Windows que salió ahora no podemos instalarlo bien, pues no funcionaria., así también nos gustaría tenerlo bajo max, bajo linux, o cualquier otro sistema operativo diferente, pero es que el sistema no deja.

**19. ¿Qué desafíos plantea el SIGA para la institución?**

El desafío, desafío no, porque si nosotros pudiéramos resolver ese problema localmente fuese un palo, pero nosotros no podemos resolverlo localmente. Como este es un software que ha venido con una serie de aditamentos y de tecnologías nueva, desarrollado por los coreanos y aquí no existe el elemento de conocimiento que nos permita a nosotros hacer ese tipo de modificaciones dentro del sistema, no dentro del sistema, sino dentro de las aplicaciones que son adyacentes al sistema con eso del Token y lo demás.

No tenemos la forma de cómo hacerlo y por lo menos desconocemos si es que existe, entonces nos planteamos un reto: ¿Deberíamos nosotros de ponernos a la altura de los desarrolladores coreanos?, de hecho, nos hemos puesto, dentro de lo interno se está desarrollando por técnicos dominicanos, aunque haya sido desarrollado por técnicos coreanos, pero ya sí, todas las modificaciones, adecuaciones que hay que hacer, se están haciendo por técnicos dominicanos, pero en esa parte nos queda, que es la parte, todavía más especializada del sistema.

**20. ¿Cómo ha influenciado la inclusión de los nuevos talentos cualitativa y cuantitativamente en el funcionamiento del SIGA en la actualidad?**

Ha sido un aporte importante, en el sentido, que ha venido a subir la calidad del empleado dentro del funcionamiento de la Aduana, o sea, ha venido a traer personas que están especializadas dentro de las diferentes áreas del quehacer tanto económico como comercial y le ha añadido como un valor agregado, dentro de los valores que han aportado lo que es hoy el SIGA , tenemos personas que tienen más conocimientos y flexibilidad dentro de lo que es operatividad.

**21. ¿Cómo ha influencia la implementación del SIGA dentro de las operaciones de la institución, en la sede, los aeropuertos, puertos y fronteras?**

Ha influenciado de dos formas, precisamente por lo mismo que veníamos hablando, planteo que de una manera positiva, porque realmente el cambio ha sido para bien, más sin embargo, al principio no fue todo color de rosa, o sea que a principio el cambio de mentalidad de la persona ha sido un obstáculo fuerte, entonces eso a un principio ha costado que las personas se den cuenta del sacrificio. No es que el beneficio ha venido de inmediato, a medida que ellos han venido conociendo y se han ido adaptando al nuevo funcionamiento, entonces ellos han ido tomando los beneficios y haciéndolo propio.

En definitiva, si ponemos en balanza ambas cosas, podemos decir, que es positiva, porque la eficiencia se ve ahora mismo en el despacho aduanero, es fruto precisamente de la actualización, entonces en ese sentido, ha sido positivo.

En el caso del área de caja, existía un solo concepto de pago, el dinero entraba por un solo canal, ahora mismo el SIGA te plantea un abanico de posibilidades. Anteriormente el sistema anterior contemplaba una solo forma de pago, la que fuera en efectivo, cheques y demás, pero no había un manejo de balance del usuario, esto ha permitido, planificar lo que son: Balance a favor y balance en contra de la Aduana. Cuando una persona tiene un balance a su favor y cuando uno lo tiene a su perjuicio como en este caso, esto anteriormente no existía, ahora si, por ejemplo, en Aduanas se han dado cuenta de cuales son los usuarios que incurren en impago o incurren en abandono de mercancía simplemente porque no tienen dinero y que es hacer pago en efectivo con cheque o con el mismo balance a favor autorizado por una financiera, pero no existía un balance, todo eso es ahora automático, en beneficio cuantitativo con el manejo dentro de lo que son los ingresos para la aduana, la segmentación de lo que va para Tesorería, lo que va para Aduana, eso tampoco existía anteriormente, también está la parte de manejo, la visión que tiene el usuario es

alto muy importante, es una visión totalmente nueva, donde el usuario puede ver desde su estar su carga desde un portal de aduanas, esto no existía y ahora es una ventaja sustancial.

**22. ¿A nivel de frontera ha habido algún cambio?**

A nivel de frontera, hay un cambio que hay por hacerse, que es el control de los vehículos, que son muy importantes, los usuarios ya pueden ver los vehículos que entran y salen, a través del portal de aduana, y existe una vigilancia mediante el portal de aduana y hay una vigilancia.

**23. ¿Cuál es la diferencia entre el SIGA y el sistema anterior el SIADOM, qué beneficio traía una y que beneficio trae la otra?**

Oh pero diferencias, pero sustanciales, en sentido de las facilidades y el manejo, como te explicaba anteriormente, el sistema anterior solamente contemplaba el despacho de forma lineal, el despacho de la declaración de importación de forma lineal, no importaba el régimen al cual se acogiera esa importación, si el régimen era suspensivo, la parte de la exportación, no se tomaba en cuenta, por ejemplo regímenes especiales de zona franca y admisión temporal, la parte de la exportación no se tomaba en cuenta, ese sistema no contemplaba la parte de la exportación, simplemente era una línea de la importación.

Era un sistema totalmente interno, era un manejo interno de las Aduanas, pero no existía una ventana hacia el usuario externo, o sea Aduana hacia todo de manera incultrada vamos a decir, para conocimiento del usuario externo, o sea todo lo que ocurría en aduana no era de conocimiento del usuario de fuera, más sin embargo ahora no, ahora tu tienes un seguimiento de carga como te explicaba anteriormente, tu tienes el empoderamiento de la información inclusive, porque tu eres que determinas que información es la que entra en

aduanas, tu como usuario, tu eres quien determinas que es lo que aduanas va a manejar de tu información, entonces eso te da también un poder de decisión, también en el caso de la transparencia tu vez, como tú puedes ver cuanto es que te cobra aduana cuanto es lo que tu tienes que pagar por tu mercancía , tu lo ves en el momento al hacer tu declaración de importación y saber cual es tu pago en base a lo que determine el sistema.

Entonces todo eso son cosas que no existían anteriormente, anteriormente se te liquidaba el expediente y aduana te decía son tanto, pero eso ya era ya una ley, eso ya era así, ahora no, ya tu puedes ver en base al sistema sin que alguien te determine cuanto es lo que tu vas a pagar, tu ves cuanto es efectivamente lo que tu vas a pagar, tu eres que determina en que partida arancelaria va tu producto, o sea tu tienes la libertad de hacer tu declaración en esa partida, eso no existía anteriormente, anteriormente te la ponían ahí y ahí era que iba.

#### **24. Hay facilidades de que se pueda cambiar o hacer correcciones en el SIGA?**

Hay facilidad de hacer correcciones, y todo eso, claro todo va a depender de la aplicación técnica, de los conocimientos, porque se determina que un producto va en esa partida y en esa partida es que va no, no porque lo digo yo o lo dice un funcionario de Aduanas y es porque la ley lo dice y es porque el arancel lo especifica de esa manera, o sea hay un sitio para cada producto dentro del arancel, entonces en ese sentido, si tu clasificas bien , determinas que ese producto va en esa partida arancelaria y se determina que ahí es que va el problema entonces no hay ningún problema.

Hay facilidad de que pueda cambiar, de hacer correcciones esto es parte de la aplicación técnica de los conocimientos, porque si se determina que un producto va en una partida es que va, es porque la ley lo dice y es porque el arancel lo clasifica de esa manera.

Sin embargo, con el sistema anterior, no ocurría así, un cien por ciento, estaba en la potestad del funcionario de aduanas, esto es lo que habla el ex funcionario Miguel Cocco sobre la discrecionalidad, te decían eso va aquí y punto y eso no se discute y tú no podías hacer nada al respecto, porque el funcionario de aduanas lo decía, más sin embargo, en la actualidad, la partida arancelaria lo pone el usuario, es eso un beneficio que es sustancial.

También hay otra peculiaridad que es el manejo de todo lo que se llama las aduanas en el sentido general y hay adiciones inclusive, como lo que se llama ventanilla única, que eso no existía en el sistema anterior, eso es una modalidad nueva, o sea la interacción entre las diferentes instituciones gubernamentales con un objetivo, con el objetivo de facilitar el despacho aduanero ya sea en la importación y exportación, pero facilitar en trámite de las aduanas, cosa que puedan venir, otorgando facilidades del servicio aduanero, de manera automática o a través del sistema

Que no haya que trasladarse a un sitio para hacer la solicitud de un permiso, que ese permiso se haga a través de un sistema, que la aprobación de ese permiso se haga a través del sistema y que eso forme parte ahí mismo, del mismo expediente de despacho, esa es una cuestión totalmente nueva que ni siquiera soñarla en el sistema anterior.

## **25. ¿Le gustaría agregar algo con relación al SIGA?**

Con relación al SIGA yo pienso, que ha sido una herramienta que ha venido a revolucionar el quehacer comercial dentro del país, el SIGA todavía en su fase de implementación como está ahora mismo, porque el SIGA digamos que está en alrededor en un 40% de uso, todavía la potencialidad y la capacidad del SIGA no se ha explotado a un cien por ciento, o sea que todavía nos quedaría unos cuatro años de estar hablando del SIGA, que el SIGA se va poniendo en práctica y lo importante aquí es tener la decisión política de que

independientemente de la administración que venga, se le dé seguimiento. Desde finales del 2009, cuando se hizo la primera declaración de importación aquí en Haina Oriental por el SIGA hasta la fecha es un trabajo un camino, que se ha dado bastante importante.

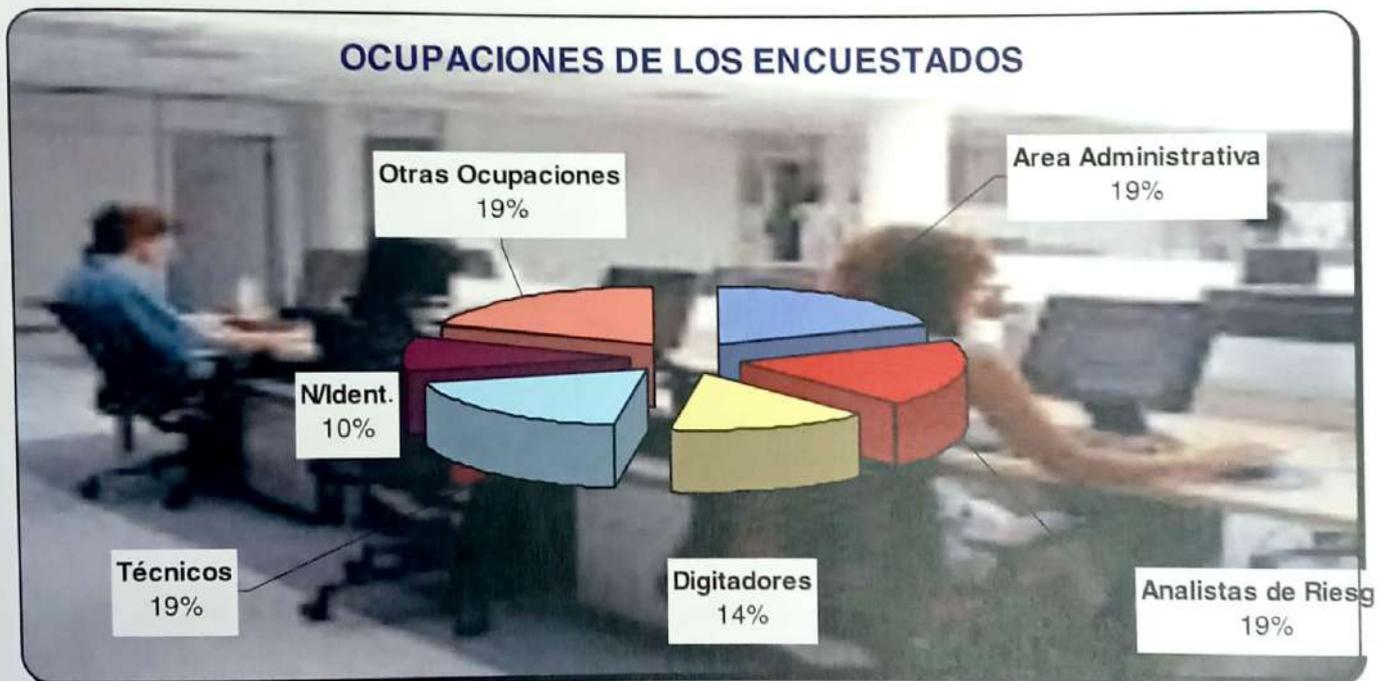
Sería una pena, que por ahora, por cuestiones de otra naturaleza, se pierda esa información, se pierda ese esfuerzo, se pierda lo tan valorado que es la implementación del SIGA hasta el nivel que está ahora.

### 3.4. Encuesta realizada a los Empleados de la Institución.

Para la encuesta, estaremos utilizando como herramienta el cuestionario, el cual contiene en su mayoría preguntas cerradas, consistentes en 10 ítems para los empleados objetos de nuestro estudio y un ítem adicional para los usuarios del servicio aduanero.

Tal y como habíamos expresado, las primeras 10 preguntas estaban dirigidas para la población que labora en la Dirección General de Aduanas, de la cual procedimos a tomar una muestra de 21 empleados:

Hombres	Mujeres
9 (43%)	12 (57%)



En esta gráfica se puede visualizar el porcentaje de las personas objeto de nuestra entrevista, quienes afirmaron ser usuarios del SIGA. Cuando hacemos referencia dentro de la gráfica sobre **otras ocupaciones**, queremos decir, que fueron casos aislados de empleados que tenían funciones diferentes a la de los demás encuestados, tales como: Encargado de Departamento, una Abogada que es Auditora y Encargada de Planeación, un Oficial de Enlace, así como un Soporte Técnico.

Decidimos visitar diferentes Departamentos, para lograr una mayor objetividad al momento de obtener los resultados de la encuesta.

Dentro de nuestra investigación, alrededor de ocho (08) empleados se abstuvieron de dar respuesta, debido a que no estaban manejando el Sistema Integrado de Gestión Aduanera y tampoco habían sido entrenados en este sistema.

A continuación, presentaremos el modelo empleado para fines de encuesta con los empleados de la D.G.A. y usuarios del servicio aduanero, para posteriormente pasar a lo que fue su Análisis e Interpretación de Resultados.

**3.4.1. Modelo de Encuesta realizada a los Empleados de la Institución.**

**PREGUNTAS CERRADAS**

Institución y/o Área a la que Pertenece:

\_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Ocupación y/o Posición:

\_\_\_\_\_

Tiempo en la institución: \_\_\_\_\_

20 de marzo de 2012.

**Estimado Colega:**

Luego de un cordial saludo, deseo invitarle a responder el presente cuestionario. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas si así lo prefiere, tienen por objeto recoger su importante opinión sobre la **"Influencia del Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA) dentro de la Administración Aduanera Dominicana en la Actualidad"**; con el fin de evaluar y optimizar el desarrollo de este sistema dentro de nuestra institución.

Le agradezco su tiempo y colaboración.

Por favor, marque con una X su respuesta.

1. ¿El SIGA se corresponde a las necesidades y exigencias institución-consignatario en la República Dominicana?

Definitivamente sí

Probablemente sí

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no



2. ¿Ha encontrado el apoyo y las facilidades necesarias para que desarrolle de modo óptimo sus funciones utilizando el SIGA?

Definitivamente sí

Probablemente sí

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

3. ¿Considera que el desarrollo de este sistema ha sido beneficioso para la República Dominicana?

Definitivamente sí

Probablemente sí

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

4. Cree usted que necesita ser capacitado o reforzado en el uso del SIGA?

Definitivamente sí

Probablemente sí

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

**Por favor, responda por escrito las siguientes preguntas.**

5. ¿Cuál ha sido la mayor fortaleza del SIGA en nuestro país?.

6. ¿Cuál ha sido la mayor debilidad del SIGA en nuestro país?.

7. ¿Considera que ha presentado alguna diferencia la implementación del SIGA dentro de la labor que realiza?

8. ¿Está recibiendo un seguimiento en su labor luego de haber sido capacitado con el SIGA?

Definitivamente sí

Probablemente sí

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

9. ¿Ha tenido problemas con el funcionamiento de su token?

Definitivamente sí

Probablemente sí

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

10. ¿Podría afirmar, que al tener problemas con el token y reportarlo recibe una asistencia inmediata y de calidad.

Definitivamente sí

Probablemente sí

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

**(Para los contribuyentes)**

11. ¿Considera que la calidad del servicio ofrecido por la institución una vez implementado el SIGA ha sido mejor que antes de su implementación?

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

### 3.4.2. Análisis e Interpretación de Resultados sobre Encuesta aplicada a los Empleados.

Una vez obtenido los resultados, procedimos a organizarlos y analizarlos para cuantificarlos matemáticamente y adquirir algunas respuestas que sustenten nuestros objetivos. Para incorporar las respuestas a nuestra encuesta, optamos por representarla con cuadros y gráficos en forma de pastel, con el objetivo de presentar no sólo la cantidad, sino también su equivalente en porcentaje, para una mejor interpretación de las informaciones recolectadas.

1. El SIGA se corresponde a las necesidades y exigencias institución-consignatario en la República Dominicana?

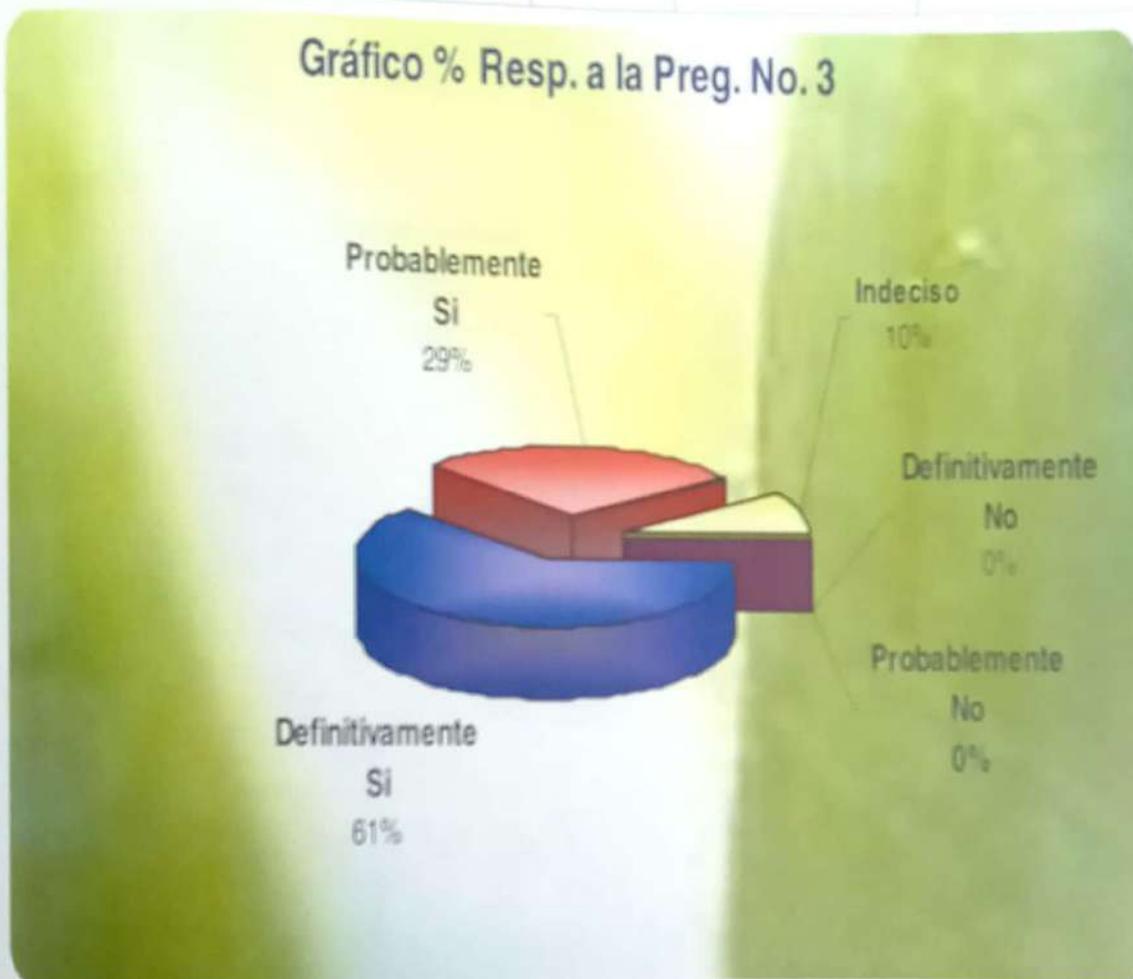
Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Indeciso	Probablemente No	Definitivamente No
10	10		1	



Este gráfico nos permite observar, el resultado de la primera pregunta, el cual arrojó, que efectivamente el SIGA se corresponde a las necesidades y exigencias institución – consignatario en la República Dominicana.

3. ¿Considera que el desarrollo de este sistema ha sido beneficioso para la República Dominicana?

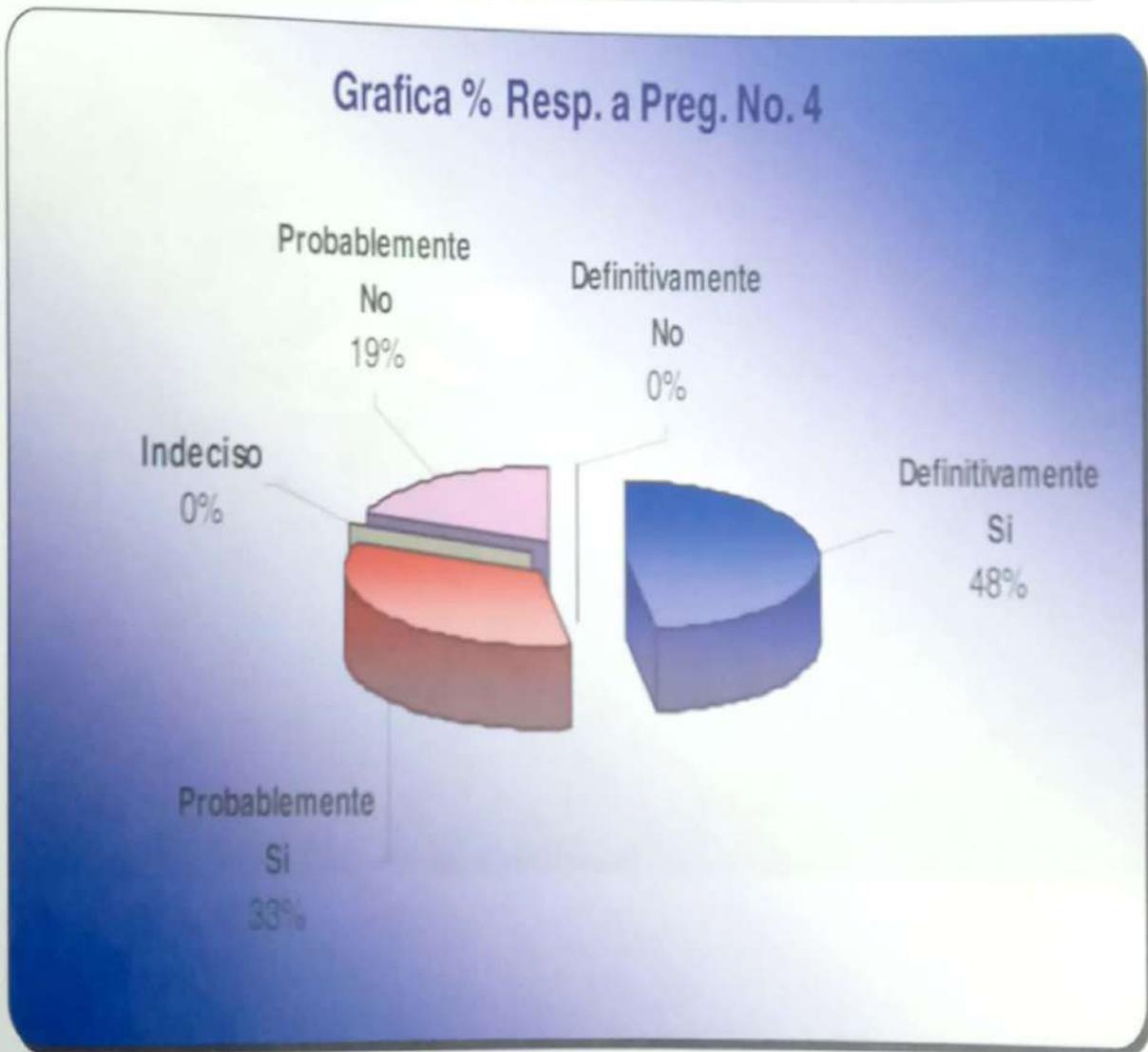
Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Indeciso	Probablemente No	Definitivamente No
13	6	2		



En esta ilustración, la respuesta es bastante clara y es que sí, que definitivamente se considera que el desarrollo de este sistema (SIGA) ha sido beneficioso para la República Dominicana.

4. ¿Cree usted que necesita ser capacitado o reforzado en el uso del SIGA?

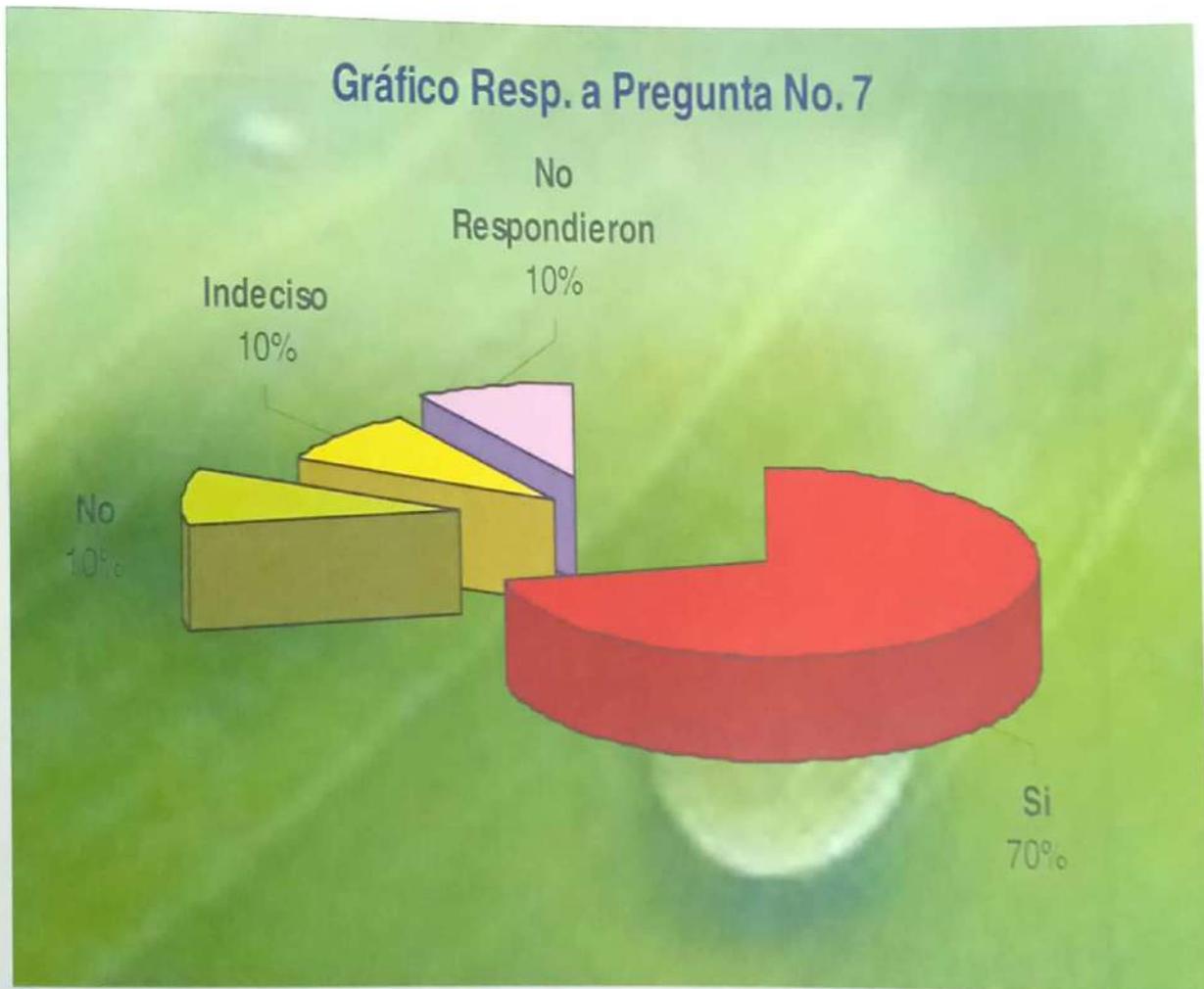
Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Indeciso	Probablemente No	Definitivamente No
10	7		4	



Según los resultados arrojados en el gráfico, la respuesta es definitivamente sí, aquí podemos ver la necesidad de los empleados de ser capacitados o reforzados en el uso del SIGA, así como un equivalente de la cantidad de personas que lo requieren.

7 ¿Considera que ha presentado alguna diferencia la implementación del SIGA dentro de la labor que realiza?

Sí	No	Indeciso	No Respondieron
15	2	2	2

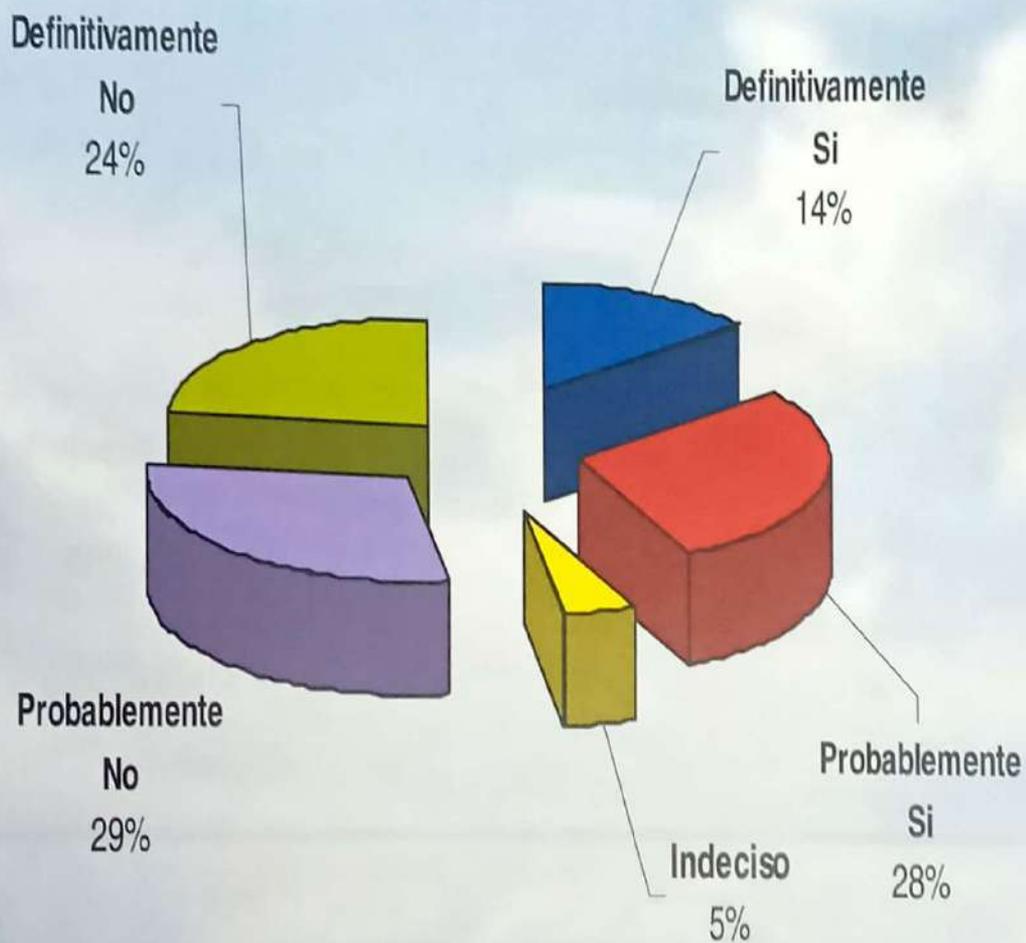


Podemos observar, que el 70% de los encuestados respondió que sí, que la implementación del SIGA ha presentado diferencia dentro de la labor que realiza el empleado.

8. ¿Está recibiendo un seguimiento en su labor luego de haber sido capacitado con el SIGA?

Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Indeciso	Probablemente No	Definitivamente No
3	6	1	6	5

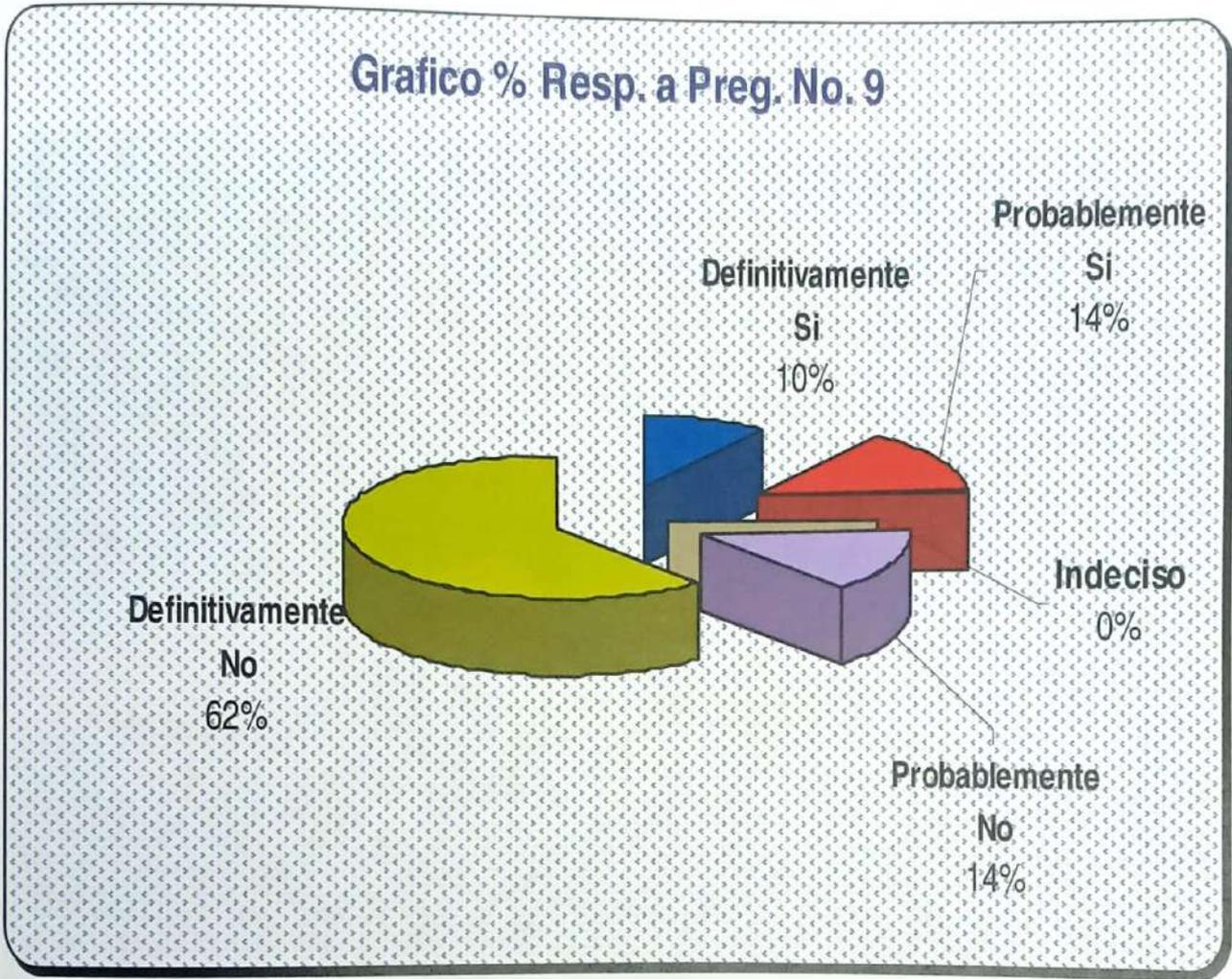
Gráfico % Resp. a Preg. No. 8



Deducimos, que aunque hay unas cuantas personas que están recibiendo seguimiento en su labor posterior a la capacitación del SIGA, todavía falta una mayoría por recibirla.

9. ¿Ha tenido problemas con el funcionamiento de su token?

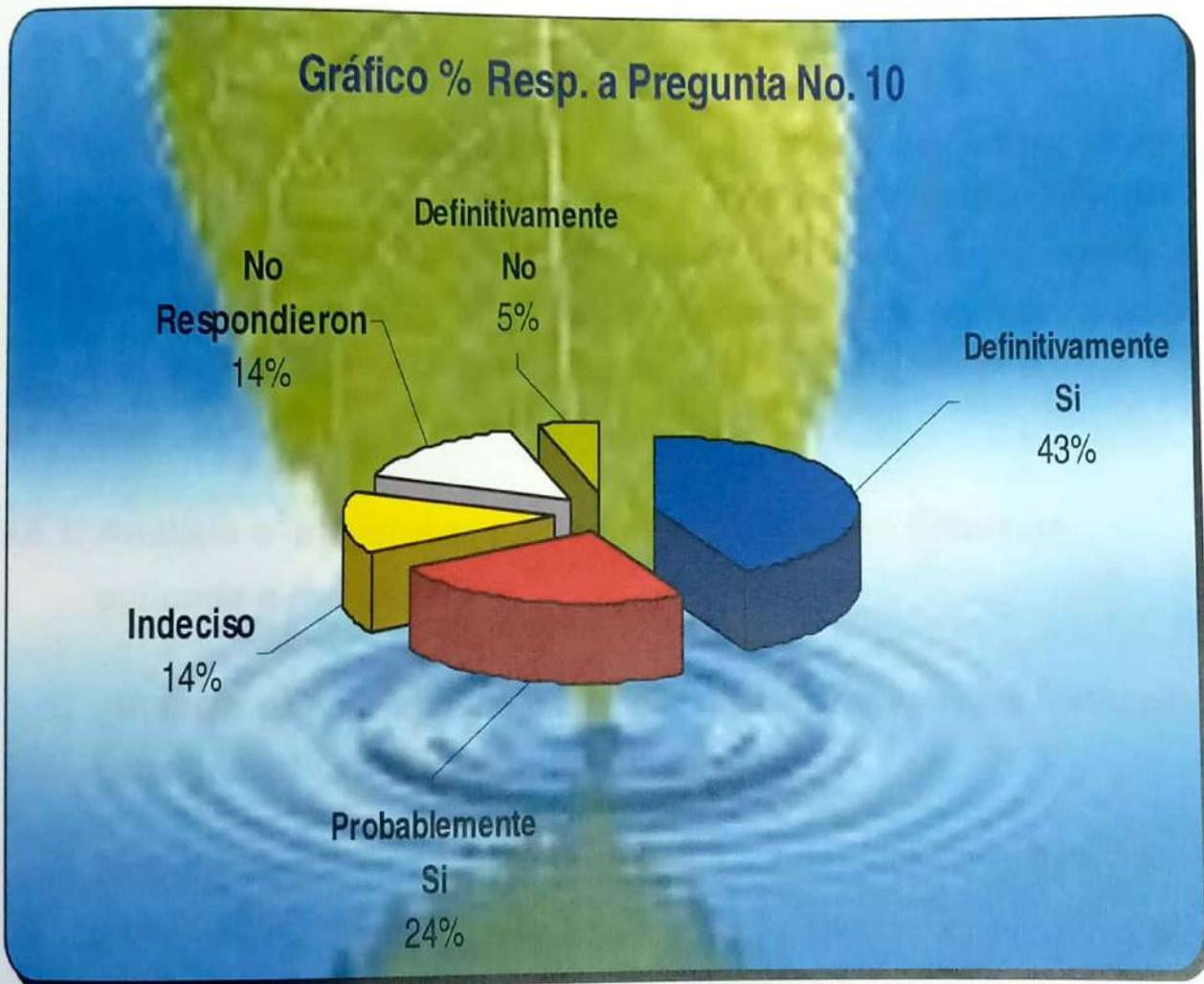
Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Indeciso	Probablemente No	Definitivamente No
2	3		3	13



Al parecer, el nivel de problemas con el funcionamiento del token es mínimo, pues el 62% de los empleados respondió que definitivamente no tiene problemas, y el 14% respondió con probablemente no.

10. ¿Podría afirmar, que al tener problemas con el token y reportarlo recibe una asistencia inmediata y de calidad.

Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Indeciso	No Respondieron	Definitivamente No
9	5	3	3	1



En esta última pregunta, la mayoría afirmó con un definitivamente sí, el cual constituyó un 43%, y un 24% con un probablemente sí, que al tener problemas con el token y reportarlo reciben asistencia inmediata y de calidad.

### **3.5. Encuesta realizada a los Usuarios de la Institución.**

Finalmente, el mismo cuestionario se quiso aplicar a los usuarios dentro de la sede, pero encontramos cierto grado de dificultad, al momento de realizarlo, pues resulto que muchos usuarios encuestados eran terceros o representantes de: Agentes Aduanales, empresarios y personas físicas que asisten a la Aduana y respondían que no usaban el SIGA, que quienes lo hacían eran sus representados, otros simplemente decían no usarlo, sin dar más detalles.

En otros casos, muchos decían no poder responder por andar con prisa, sólo dos usuarios pudieron responder a la encuesta: El propietario y presidente de Mororus Trans y un Usuario que afirmó ser Especialista en Exoneraciones, el tiempo de trabajo de ambos es de 6 y 7 años, y las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

#### **3.5.1. Análisis e Interpretación de Resultados sobre Encuesta aplicada a los Usuarios.**

##### **1. ¿El SIGA se corresponde a las necesidades y exigencias institución-consignatario en la República Dominicana?**

Ambos respondieron afirmativamente, con definitivamente sí y probablemente sí.

##### **2. ¿Ha encontrado el apoyo y las facilidades necesarias para que desarrolle de modo óptimo sus funciones utilizando el SIGA?**

Uno respondió que sí y el otro respondió indeciso.

3. **¿Considera que el desarrollo de este sistema ha sido beneficioso para la República Dominicana?**

Ambos respondieron afirmativamente, con definitivamente sí y probablemente sí.

4. **¿Cree usted que necesita ser capacitado o reforzado en el uso del SIGA?**

En unanimidad respondieron con definitivamente sí.

**Por favor, responda por escrito las siguientes preguntas:**

5. **¿Cuál ha sido la mayor fortaleza del SIGA en nuestro país?**

Uno de ellos respondió: "Ha sido eficiente para el desarrollo de la tecnología de la auditoría dominicana", la otra persona respondió con un "nada que opinar".

6. **¿Cuál ha sido la mayor debilidad del SIGA en nuestro país?**

(No respondieron).

7. **¿Considera que ha presentado alguna diferencia la implementación del SIGA dentro de la labor que realiza?**

Uno de los usuarios respondió, que implicaría más conocimiento a los dominicanos, el otro respondió nuevamente "nada que opinar".

8. **¿Está recibiendo un seguimiento en su labor luego de haber sido capacitado con el SIGA?**

En esta pregunta, pudimos notar que uno de los encuestados respondió que definitivamente no, el otro respondió con un probablemente sí.

**9. ¿Ha tenido problemas con el funcionamiento de su token?**

La respuesta ha sido negativa, uno responde con un probablemente no, y el otro usuario con definitivamente no.

**10. ¿Podría afirmar, que al tener problemas con el token y reportarlo recibe una asistencia inmediata y de calidad?**

Ambos usuarios coincidieron con el definitivamente si.

**(Para los contribuyentes)**

**11. ¿Considera que la calidad del servicio ofrecido por la institución una vez implementado el SIGA ha sido mejor que antes de su implementación?**

En esta pregunta, ambos respondieron afirmativamente, con un definitivamente sí y un probablemente sí.



## CAPÍTULO IV RESULTADO FODA DEL SIGA

#### **IV. Resultado FODA del SIGA.**

Dentro de las entrevistas y encuestas realizadas a los empleados y usuarios de la institución, le pedimos a cada uno que nos facilitara un FODA, el cual corroboramos y sintetizamos de la siguiente forma:

##### **1) Fortaleza:**

(La cual podemos verla sintetizada dentro de nuestra conclusión).

##### **2) Debilidades:**

1. La brecha educacional del usuario tanto en lo interno como en lo externo.
2. Otra debilidad podría ser derivada de la primera, podría ser la accesibilidad de los mismos usuarios al mismo sistema, por el hecho de que la alfabetización digital todavía está en proceso en el país.
3. El poco personal técnico para continuar con el desarrollo e implementación del SIGA.
3. El SIGA conlleva algunos cambios a niveles estructurales y funcionales, en la Dirección General de Aduanas (D.G.A.) que tienen que ir caminando concomitantemente con la implementación del SIGA y como una cosa depende de la otra, esto retrasa un poco su implementación.
4. Al ser un sistema extranjero (koreano), algunas aplicaciones automáticas no se corresponden a nuestro sistema.
5. La resistencia a los cambios, por parte de algunos usuarios.
6. El problema de traslado de los usuarios, especialmente desde interior hacia la sede principal cuando el token se les bloquea.

### **3) Oportunidades:**

Como estamos en una época de expansión, en la medida que seamos eficientes, en esa misma medida vamos a tener una posición estratégica, posición que hemos tenido por naturaleza y que no hemos sabido aprovechar, que es la de estar entre dos continentes (Europa y América), especialmente por esa apertura que se está dando con el Tratado de Libre Comercio. Cada vez que hay un bloque comercial, cada vez que se da una economía emergente, por ejemplo ahora Brasil está surgiendo con mucho tacto, sería un importantísimo socio para República Dominicana, tanto a nivel de norte América, como de Europa y el norte de Europa y toda esta parte que está muy por encima del terraqueo de Brasil, en base a eso el SIGA nos da muchas oportunidades.

### **Amenazas:**

El miedo o la falta de fe en hacer las cosas, pues hasta que no vemos que es una realidad, y que esta ha sido aprobada, no nos empoderamos. No proyectar lo que nuestro país puede dar y conformarnos con lo que tenemos, perdiendo la visión.

Una nueva administración, que decida no darle continuidad, sin mucho análisis.



## CAPITULO V CONCLUSIÓN

## Conclusión

Hemos llegado a la parte final de nuestro trabajo de investigación, en principio comenzamos con algunos planteamientos e interrogantes sobre el Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA), los cuales en su mayoría hemos encontrado respuesta, del mismo modo que hemos visto como hemos cumplido con nuestros objetivos generales y específicos, esto lo hemos visto desarrollado dentro de nuestro tema de Resultados y Discusión, donde realizamos entrevistas y encuestas esta última acompañada de sus respectivos gráficos e interpretación, con el propósito de tener una idea acabada del resultado de nuestros planteamientos y objetivos.

Vimos los antecedentes, concepto del SIGA, así como cada una de sus caras tanto positivas como negativa, llegando incluso a compararlo con el sistema que le precedía en nuestro país, el SIADOM.

En relación a nuestra pregunta general, sobre *¿Qué influencia ha tenido el Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA) en la eficiencia actual de la gestión Aduanera dominicana?*, además de que esta pregunta es parte fundamental de nuestro objetivo general y tema de este trabajo, respondemos lo siguiente:

1. El SIGA ha venido a organizar, transparentar y agilizar los procesos aduanales internos y externos (eliminando la burocracia y el clientelismo), pues la tendencia es la de una aduana sin papeles, a fin de agilizar el comercio y poder bajar nuestra canasta familiar, entre otros puntos.
2. Con la aplicación del SIGA, el usuario no pierde de vista su mercancía, pues desde el portal de Aduanas, el sistema le va mostrando desde que inicia con la declaración hasta cuando finaliza con el retiro de la misma. Así el usuario no tiene que moverse desde donde está.

3. El tiempo de retiro de la mercancía ha sido reducido de 6 días a 48 horas para evitar el pago de almacén, en que generalmente incurría el usuario, así como el pago a empleados para agilizar su expediente.
4. A pesar de que los aranceles se han ido cayendo (por el Tratado de Libre Comercio), la recaudación se ha ido incrementando, fruto, precisamente de la importación, (la dinamización del comercio) y se espera que se incremente más aun con la nueva modalidad de exportación, a través de ese sistema.
5. . Actualmente ofrece múltiples sistemas de pago, incluyendo el electrónico, permitiendo registrar electrónicamente el saldo a favor o en contra, tanto de la Aduana como del usuario. Aduanas ahora puede observar los usuarios que incurren en impagos o abandono de mercancía.
6. La segmentación económica de lo que va para Tesorería y lo que va para Aduanas.
7. Reforma del sistema de valoración, el cual se encontraba desfasado, generándose en una misma mercancía, diferentes valoraciones, que podían afectar o beneficiar al usuario.
8. Realizar exportaciones tecnológicamente, pues anteriormente sólo se realizaban importaciones en este aspecto.
9. Reforzamiento del sistema con nuevos aditamentos como la ventanilla única, implementación de un Sistema de Riesgo en Carga, y en Pasajeros y equipajes, etc.. gracias a su amplia capacidad de almacenamiento.

10. La implementación de la firma electrónica, donde no haya que buscar un permiso.
11. Interacción entre las diferentes instituciones gubernamentales con un objetivo, con el objetivo de facilitar el despacho aduanero.
12. Se espera el control de los vehículos a nivel de frontera, entre otros controles.
13. La alfabetización digital dirigida a muchos empleados, sin importar su edad, especialmente del interior.
14. El uso de la herramienta tecnológica en las Aduanas se constituye en un elemento de facilitación del comercio, reduce tiempo y la reducción de tiempo en el proceso aduanero reduce costos y la reducción de costos a su vez repercute en más competitividad para el productor local, incluso para los importadores y para todos los usuarios del servicio aduanero.
15. Aunque el expediente se encuentre en puerto, se puede ir trabajando desde la sede principal.
16. Seguridad en las documentaciones
17. En hardware y software son mejores equipos, además de tener un backup en Santiago donde las informaciones están protegidas incluso contra catástrofes.

A pesar de tener algunas debilidades y amenazas, ha sido de gran apoyo en la modernización de Aduanas, aspiramos que la institución sepa identificar sin apasionamientos sus debilidades y amenazas dándoles el frente para eliminarlas, además de llegar a nuevos acuerdos y hacer frente a las oportunidades que nos esperan, aumentando a su la capacitación de sus empleados y usuarios.

Con relación a las demás inquietudes, hemos visto sus respuestas a lo largo de nuestro trabajo.

A pesar de tener algunas debilidades y amenazas, ha sido de gran apoyo en la modernización de Aduanas, aspiramos que la institución sepa identificar sin apasionamientos sus debilidades y amenazas dándoles el frente para eliminarlas, además de llegar a nuevos acuerdos y hacer frente a las oportunidades que nos esperan, aumentando a su la capacitación de sus empleados y usuarios.

Con relación a las demás inquietudes, hemos visto sus respuestas a lo largo de nuestro trabajo.



## CAPÍTULO VI RECOMENDACIONES

## V. Recomendaciones

Dentro de lo que pudimos notar, a lo largo de esta investigación, el SIGA, realmente ha venido a revolucionar el quehacer comercial de nuestro país, pudiendo traernos enormes beneficios, a nivel de importación y exportación, y por ende dentro de nuestra canasta familiar, pero su proyección es a largo plazo, pues todavía el sistema sigue en pañales, y solo ha podido desarrollar como un 40% de su verdadero potencial y capacidad, consideramos que:

**1. Deben de formar dos equipos de trabajo con el sistema de reproducción en cadena, con relación a este sistema:**

**1.2. Un Equipo, que se encargue de seguir expandiendo el SIGA en los lugares faltantes de Aduanas,** con el objetivo de dar fin al papeleo, traspapeleos, así como algunas situaciones anómalas dadas dentro de las colecturías, aeropuertos y fronteras que con el tiempo estábamos acostumbrados a ver o escuchar.

**- Reforzar dentro de ese grupo, a los más aventajados para que se capaciten** de forma que puedan llevar a nuestra realidad (como decimos los dominicanos "aplatana") ese sistema Coreano, cubriendo las debilidades que existe en esa herramienta, con ayuda de un control de quejas reales e importantes de los empleados y usuarios de Aduanas con relación a este Sistema, (esto puede ser obtenido de los reproductores y otras vías pertinentes), y que puedan venir con la capacidad de adaptar esta herramienta en otros programas de computadoras mucho más avanzado.

1.3. **Otro Equipo, pudiera ser pequeño, que cree una alianza estratégica inicial con el Departamento de Capacitación, donde:**

- Se den y refuercen las capacitaciones vía el portal de Aduanas tanto interno (para los empleados) como externo (para los usuarios), a través de videos y videos conferencias, notificándose por el portal y otras webs de acceso al público, así como periódicos, radios.
  - Formar la capacitación por Departamento, Colecturías, Aeropuertos y Zonas Francas con el sistema de video conferencia u otro.
  - A nivel externo: Pactar con los diferentes Representantes de las Asociaciones de: Agentes Aduanales, de Exportadores del País, e Importadores del País, Zona Franca, la reproducción y seguimiento de las capacitaciones, pasarles copia de los videos para esos fines y dar publicidad a lo mismo de la misma forma realizada por Aduanas, que cada área tenga quien informe a los usuarios de estas medidas, pero que así mismo los que no tengan ese acceso sean capacitados.
2. **Con relación a los token o pin, que pueden dar problemas luego de tres intentos**, especialmente en el interior del país, que se busque una solución, donde el usuario pueda desbloquear de manera satisfactoria su token cuando esto ocurra sin que el usuario tenga que trasladarse a nuestra sede aduanera.
3. **Reforzar y recompensar realmente, ya sea con reconocimiento u otras formas la ética y lealtad de empleados hacia la institución que presenten ejemplos de honestidad y fomentar mucho mas los valores, a través de las redes, con videos, música, grupos de oraciones, evaluación 360, etc.** de acuerdo al beneficio que le genere la integridad de ese empleado, porque es difícil olvidar que este sistema es

manejado por manos humanas, que también deben ser reforzadas. Pues hoy día las empresas no pueden olvidar que la ética es sinónimo de rentabilidad, especialmente frente a nuestro desafío.

- 4. Aumentar el número de técnicos capacitados que puedan ayudar en el trabajo con esta herramienta, pues actualmente están bastante limitados.**
  
- 5. Para las nuevas capacitaciones requeridas en el primer punto de esta recomendación, que se cotice con países donde esta herramienta ha sido exitosa, la forma y costo en que llevaron a la práctica este sistema, además de cambiar el programa único que lo mantiene como plataforma, para lograr una verdadera calidad aduanal con la verdadera aplicación del SIGA.**



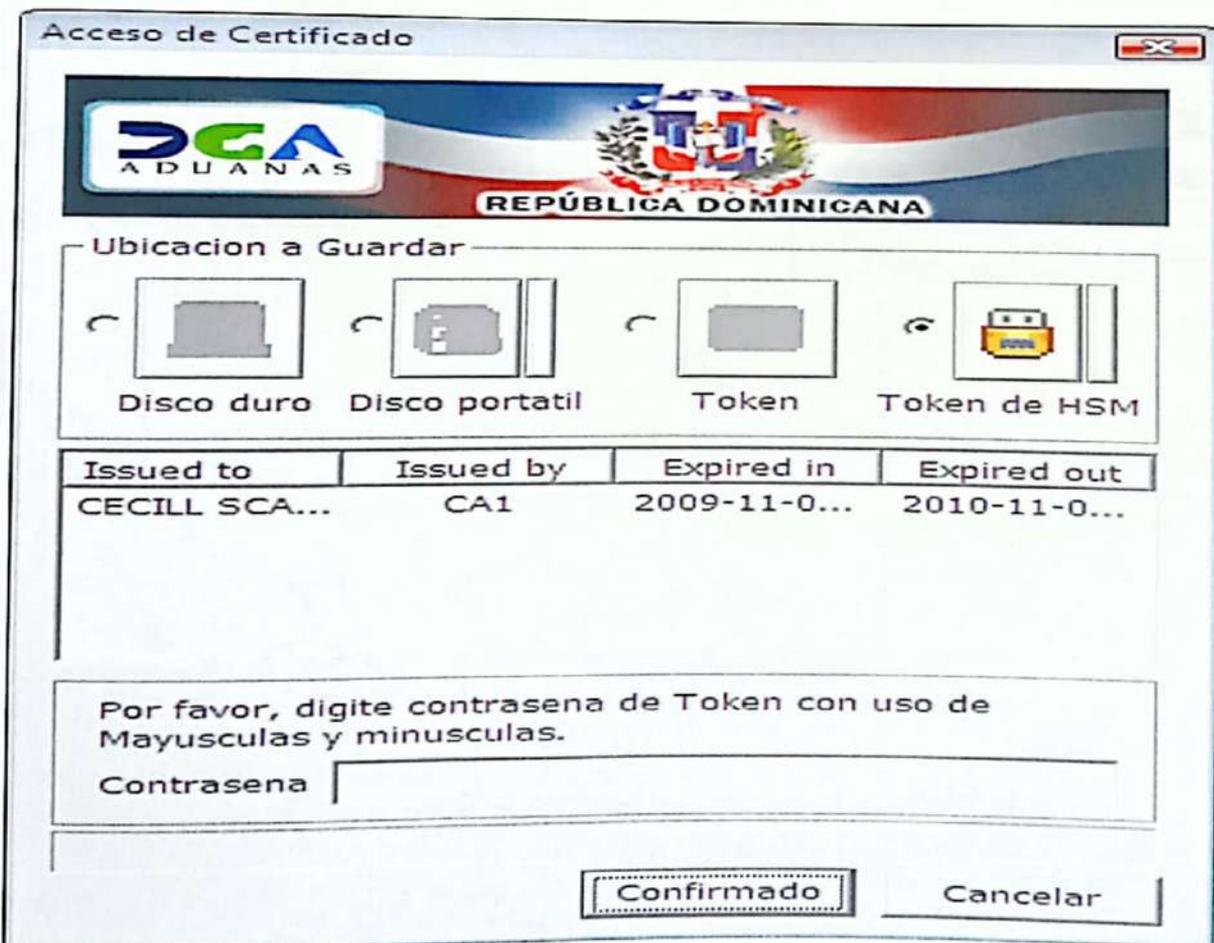
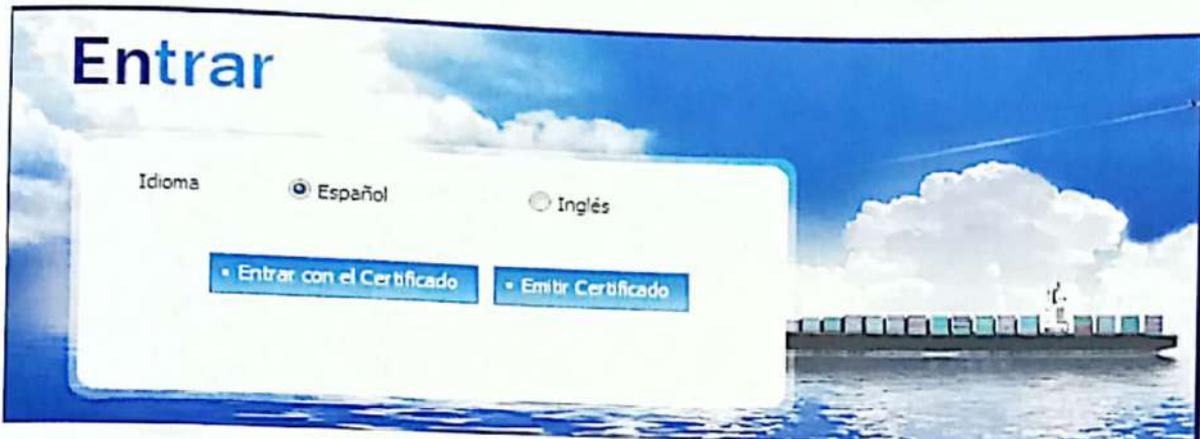
## BIBLIOGRAFIA

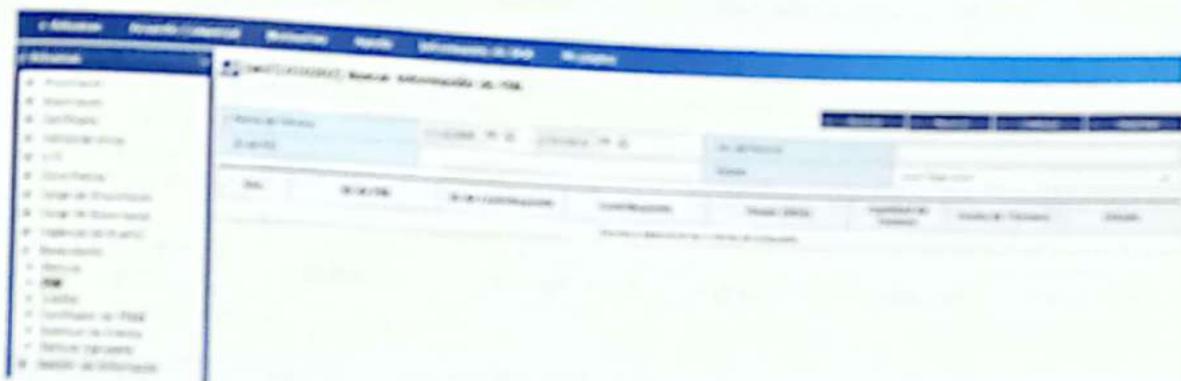
## BIBLIOGRAFÍA

1. Ayuso, José Alejandro, <http://gusabaraeditor.blogspot.com>. El Gran Salto de Aduanas. d/f 10/03/2010, 11:11 a.m.
2. Aduanas dominicanas, [www.youtube.com](http://www.youtube.com). Sistema Integrado de Gestión Aduanera. d/f 17/02/2010.
3. UNI PASS. Corea Customs Service. SIGA Corea sus Sistemas.
4. [Candida.acosta@listindiario.com](mailto:Candida.acosta@listindiario.com), Aduanas sin Papeles iniciara en noviembre. Negocios. 10 de septiembre del 2009.



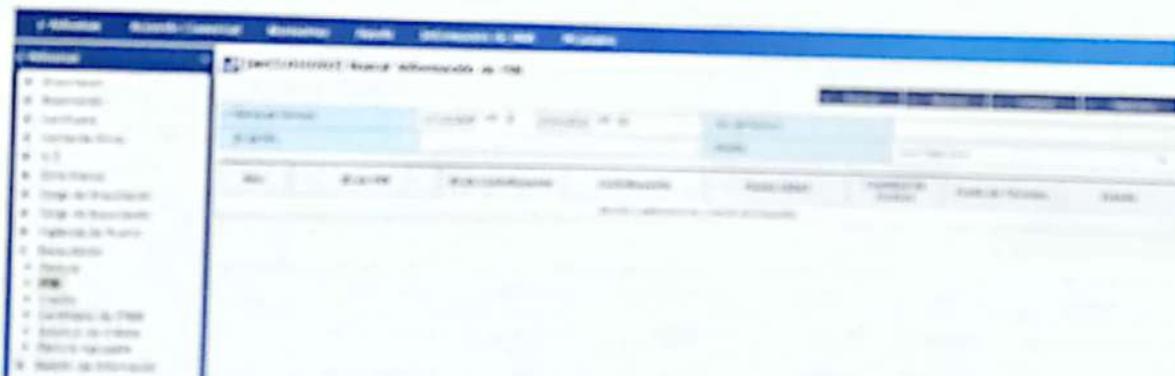
## APENDICE





ID de FDS

200012300007-C



**Buscar Información de Factura**

ID de Contribuyente:

No. de Factura:

<input type="checkbox"/>	No. de Factura	Fecha de Emisión	Fecha de Término	Monto (RD\$)	ID de Contribuyente	Contribuyente
<input checked="" type="checkbox"/>	10030-CL 11-1003-000054	23/03/2010	23/09/2010	4,861.7800	RNC214101029...	MARTINA DOMINGANA S A
<input checked="" type="checkbox"/>	10030-CL 11-1004-000007	26/02/2010	26/08/2010	260,606.4500	RNC214101029...	MARTINA DOMINGANA S A
<input type="checkbox"/>	10030-CL 11-1004-000014	08/04/2010	08/10/2010	17,175.8300	RNC214101029...	MARTINA DOMINGANA S A
<input type="checkbox"/>	10030-CL 11-1004-000039	20/04/2010	20/10/2010	8,054.0800	RNC214101029...	MARTINA DOMINGANA S A

**eMines** [Inicio](#) [Ayuda](#) [Módulos](#) [Ayuda](#) [Módulos de SA](#) [Navegar](#)

**eMines**   **[102101021] Generar Información de FN**

**Detalle Información de FN**

Dir. FN	Ente	Id
Reportar en	Pro	Pro y Reporte
Cuentas de Factura	:	Pro
Fecha de Emisión	201010	Fecha de Término
		201010

**Información de Facturación**

Sec	No. de Factura	Fecha de Emisión	Fecha de Término	Monto (RD\$)	ID de Contribuyente	Contribuyente
1	10030-CL-10-0054	23/03/10	23/09/10	4,861.78	RNC214101029...	MARTINA DOMINGANA S A
2	10030-CL-10-0007	26/02/10	26/08/10	260,606.45	RNC214101029...	MARTINA DOMINGANA S A

- Inicio
- Decoración de Imágenes
- Selección de Dirección
- Selección de Reportar
- Selección de Entes
- Selección de Emisión de F
- Reportar de Decoración
- Decoración de Imágenes
- Decoración
- Certificación
- Verificación Única
- A.T.
- Cura Feroz
- Carga de Imágenes
- Carga de Decoración
- Vigencia de Puerto
- Resolución
  - Factura
  - FN
  - Cuentas
  - Certificación de FNS

*Tecnología*

Santo Domingo, D.N.  
06 de febrero del 2012.

Señora:  
**Lic. Celina Fiallo**  
Gerente de Recursos Humanos.  
Su Despacho.-

Cortésmente pláceme saludarle y a la vez, me dirijo a usted con la finalidad de informarle, que actualmente me encuentro cursando el último cuatrimestre de un Post grado sobre "Alta Gestión Empresarial", en donde me encuentro realizando la tesis; pues bien, el tema que he elegido para trabajar es sobre: **Influencia del Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA) dentro de la Administración Aduanera Dominicana en la Actualidad**".

La presente comunicación es remitida para su conocimiento y fines de lugar.

Agradeciendo la atención prestada.

Atentamente,

  
**Ana Yocasta Martínez Santelises**  
contacto: 897. 2344.



DIRECCION GENERAL DE ADUANAS  
MEMORANDUM

08/02/2012

De la Gerencia de RRHH

Remitir a: Ing. Heriberto Minaya  
Sub-Director de Tecnología

*Alfredo*  
*[Signature]*

Asunto: Remisión de información para tesis

Por instrucciones de la Lic. Celina Fiallo, le remitimos la solicitud de información, para completar tesis, que realiza la empleada Ana Yocasta Martínez Santelises, para los fines de su conocimiento y autorización de la misma.

Atentamente,

*[Signature]*  
Celina López  
Asistente de Gerencia de RRHH



Universidad APEC  
BIBLIOTECA