

# Descripción de programas y proyectos

Septiembre 2020

**DEA**  
ADUANAS

Gerencia de Planificación y Análisis Económico  
Departamento Formulación, Monitoreo y Evaluación de  
Planes, Programas y Proyectos





## Proyecto Estratégico

### ATENCIÓN AL USUARIO

Estado:



#### Descripción del Proyecto:

Mejora de atención al usuario interno y externo de la DGA

#### Objetivo General :

Contribuir con el proceso de transformación de la DGA, en una aduana moderna y eficiente; un modelo de excelencia en el servicio.

Este proyecto incluye:

- Mejora y optimización en la calidad de los servicios, modernizando los sistemas y procesos actuales.
- Sistema de calidad en la gestión que garantice el cumplimiento de los tiempos de respuestas.
- Introducción de metodologías de mejoras continuas, estableciendo nuevos canales de atención orientados al servicio.
- Estandarización de la calidad en el servicio, homologando la metodología de atención.
- Asegurar la ejecución de acciones que promuevan una cultura organizacional, basada en la excelencia en el servicio.





# Proyecto Estratégico

## Plan de Carrera de Recursos Humanos

Estado:



### Descripción del Proyecto:

Apoyar el fortalecimiento institucional de la Dirección General de Aduanas requiere contar con colaboradores de alto desempeño, motivados y enfocados en alcanzar los objetivos de la institución.

El Plan de Carrera implica diseñar rutas de aprendizaje para los puestos claves, que nos permita dinamizar los procesos de búsqueda de talento para puestos críticos o de mayor complejidad, pudiendo colocar personal interno en dichos cargos, ya que además de tener el “*know how*”, conocen la cultura de la institución y su dinámica; además, nos ayuda a evitar la fuga de talentos y a garantizar los sucesores de los puestos críticos.

Plan de carrera es la reestructuración de la gestión de recursos humanos e incluye:

- Diseño e implementación de modelo de competencias
- Manual de descripciones y perfiles de puestos
- Valoración de Puestos
- Diseño e implementación de un Sistema de Evaluación del Desempeño
- Actualización de políticas y Procedimientos de Recursos Humanos
- Elaboración de programas de desarrollo
- Definición de áreas y puestos críticos
- Definición de los empleados con alto potencial
- Diseño de rutas de carrera
- Creación de comité de carrera y monitoreo
- Plan de sucesión



Este proyecto se realizará en diferentes fases distribuidas entre 2018 y 2021.



### Descripción del Proyecto:

Desarrollo de aplicación a ser utilizada en dispositivos móviles por el personal de aduanas, en la inspección física de las declaraciones de exportación e importación y en la recepción de carga en los depósitos.

Este proyecto será realizado con la finalidad de simplificar, automatizar y optimizar los procesos anteriormente mencionados y reducir los tiempos de despacho, los errores de transcripción de la información y asegurar el trayecto de mercancía en tránsito en el territorio nacional.

Este proyecto incluye:

- Definición de los requisitos
- Diseño
- Creación de escenarios y casos de prueba
- Preparación de ambiente de calidad
- Preparación de ambiente de producción
- Preparación de ambiente de desarrollo
- Desarrollo
- Pruebas de integración desarrollo
- Implementación y pruebas calidad DGA - QATI
- UAT - Certificación del Usuario
- Despliegue App móvil y central
- Políticas y procedimientos
- Aprobación propuesta de mejora procedimiento aforo
- Manuales
- Capacitación
- Piloto
- Posproducción



Solangie Carbonell

Gerente de Planificación y Análisis Económico

Gerencia de Planificación y Análisis Económico  
Departamento Formulación, Monitoreo y Evaluación de  
Planes, Programas y Proyectos