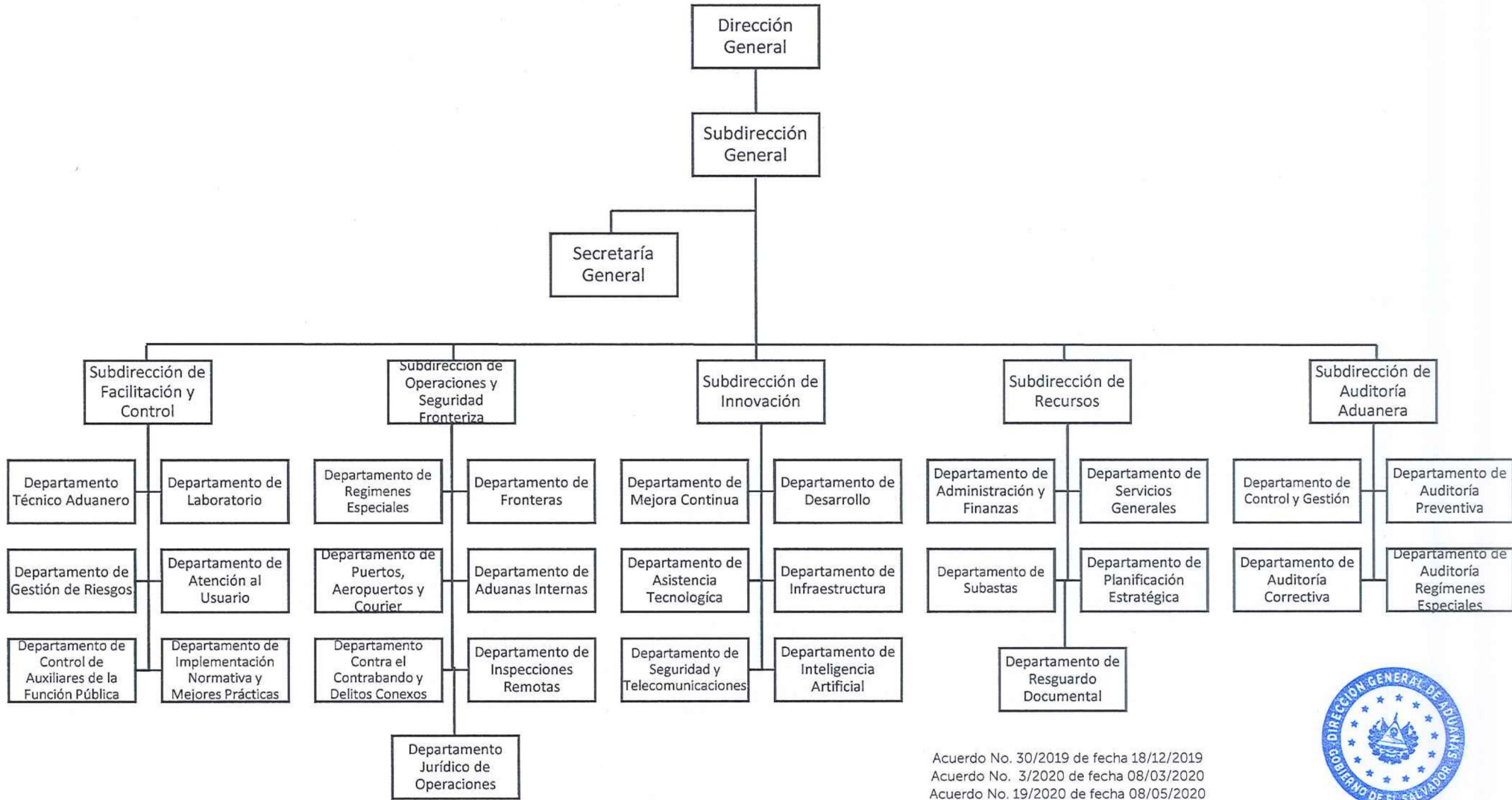


DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS



Acuerdo No. 30/2019 de fecha 18/12/2019
 Acuerdo No. 3/2020 de fecha 08/03/2020
 Acuerdo No. 19/2020 de fecha 08/05/2020
 Acuerdo No. 22/2020 de fecha 01/09/2020
 Acuerdo No. 25/2020 de fecha 14/10/2020
 Acuerdo No. 8/2021 de fecha 03/05/2021
 Acuerdo No. 11/2022 de fecha 30/06/2022



Samadhy Martínez
 Directora General
 Dirección General de Aduanas

No. 60.

FUNCIONES

DGA

ÍNDICE

SECRETARÍA GENERAL	1
FUNCIONES DE LA SECRETARÍA GENERAL	1
FUNCIONES DE LAS ÁREAS ORGANIZATIVAS QUE CONFORMAN LA SECRETARÍA GENERAL	2
UNIDAD DE APOYO JURÍDICO	2
UNIDAD JURÍDICA	3
UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS	3
UNIDAD DE COMUNICACIONES	4
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA Y NOTIFICACIÓN	4
UNIDAD DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS	5
SUBDIRECCIÓN DE AUDITORÍA ADUANERA	5
FUNCIONES DE LA SUBDIRECCIÓN DE AUDITORÍA ADUANERA	5
FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS QUE CONFORMAN LA SUBDIRECCIÓN DE AUDITORÍA ADUANERA	6
DEPARTAMENTO DE CONTROL Y GESTIÓN	6
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA PREVENTIVA	7
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA CORRECTIVA	9
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE RÉGIMENES ESPECIALES	10
SUBDIRECCIÓN DE FACILITACIÓN Y CONTROL	11
FUNCIONES DE LA SUBDIRECCIÓN DE FACILITACIÓN Y CONTROL	11
FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS QUE CONFORMAN LA SUBDIRECCIÓN DE FACILITACIÓN Y CONTROL	12
DEPARTAMENTO TÉCNICO ADUANERO	12
DEPARTAMENTO DE LABORATORIO	14
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS	14
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	17
DEPARTAMENTO DE CONTROL DE AUXILIARES DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	17
DEPARTAMENTO DE IMPLEMENTACIÓN NORMATIVA Y MEJORES PRÁCTICAS	18
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN	19
FUNCIONES DE LA SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN	19
FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS QUE CONFORMAN LA SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN	20
DEPARTAMENTO DE MEJORA CONTINUA	20

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO.....	21
DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA.....	21
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA.....	22
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y TELECOMUNICACIONES.....	23
DEPARTAMENTO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL.....	24
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES Y SEGURIDAD FRONTERIZA.....	24
FUNCIONES DE LA SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES Y SEGURIDAD FRONTERIZA	24
FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS Y UNIDADES QUE CONFORMAN LA	
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES Y SEGURIDAD FRONTERIZA	25
DEPARTAMENTOS DE ADUANAS	25
ADMINISTRACIONES DE ADUANAS Y DELEGACIONES DE ADUANA.....	26
DEPARTAMENTO CONTRA EL CONTRABANDO Y DELITOS CONEXOS	26
DEPARTAMENTO DE INSPECCIONES REMOTAS	27
DEPARTAMENTO JURÍDICO DE OPERACIONES.....	28
UNIDAD DE MONITOREO Y VIDEO VIGILANCIA	28
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS	29
FUNCIONES DE LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS.....	29
FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS QUE CONFORMAN LA SUBDIRECCIÓN DE	
RECURSOS.....	30
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.....	30
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.....	30
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	31
DEPARTAMENTO DE RESGUARDO DOCUMENTAL	32
DEPARTAMENTO DE SUBASTAS.....	32

SECRETARÍA GENERAL

FUNCIONES DE LA SECRETARÍA GENERAL

- a. Asistir legal y administrativamente a la Dirección General de Aduanas.
- b. Emitir opiniones jurídicas, estudios y dictámenes recomendables a la Dirección General y demás Unidades Organizativas, que incluya leyes, reglamentos, disposiciones administrativas de carácter general, entre otros instrumentos.
- c. Dirigir y coordinar diversas actividades a nombre de la Dirección General, conforme a lineamientos emitidos.
- d. Evacuar los informes requeridos a la Institución, por la Corte Suprema de Justicia, a través de los Tribunales Contenciosos Administrativos, y Salas de lo Constitucional y Contencioso Administrativo.
- e. Dirigir y coordinar las relaciones internacionales de la Dirección General y la comunicación del quehacer institucional; así como, la recepción y distribución de la correspondencia de la Institución.
- f. Dirigir y supervisar, la autorización de franquicias definitivas o provisionales, autos de liberación e Introducción de vehículos y menajes de casa de diplomáticos y funcionarios de Organismos Internacionales.
- g. Autorizar las respuestas de solicitudes de certificación de documentos originales que resguarda la Institución, cuando sea delegado por la Dirección General.
- h. Conocer los resultados de los casos referente a la verificación a posteriori.
- i. Seguimiento a casos de Recursos de Revisión y Apelación.
- j. Revisar proyectos de respuesta de solicitudes de autorización de Importación Temporal y sus Prórrogas; así como Prórrogas de Exportación Temporal y Devoluciones de garantías.
- k. Dirigir y supervisar las medidas y acciones necesarias para detectar deficiencias, irregularidades o faltas en la aplicación de los procesos, en las distintas áreas de la Institución, que sean orientadas al debido cumplimiento por parte de funcionarios y empleados, que conforma la DGA.
- l. Proponer y emitir lineamientos jurídicos, administrativos y/o técnicos que correspondieren, con el objeto de implementar las estrategias y políticas internas de la Institución.

- m. Coordinar y apoyar en actividades de capacitación relacionadas con la aplicación correcta de la Normativa Aduanera, basada en las mejores prácticas internacionales, emitidas por los organismos que regulan el comercio exterior como la Organización Mundial del Comercio, Organización Mundial de Aduanas, entre otros, cuando así se le requiera.
- n. Emitir los acuerdos y/o providencias jurídicas/administrativas que correspondan, que sustenten legalmente las actuaciones institucionales.
- o. Participar en comisiones de trabajo, talleres entre otras asignaciones en temas aduaneros, cuando se designe por parte de los titulares de la DGA.
- p. Mantener vínculos de comunicación con toda la organización, y a nivel externo, conforme a los lineamientos de la Dirección General.
- q. Coordinar y supervisar, la preparación de la memoria anual de la Institución.
- r. Preparar, ejecutar y evaluar el cumplimiento del Plan Operativo Anual concerniente a Secretaría General de Aduanas.

FUNCIONES DE LAS ÁREAS ORGANIZATIVAS QUE CONFORMAN LA SECRETARÍA GENERAL

UNIDAD DE APOYO JURÍDICO

- a. Emitir opiniones jurídicas, estudios, dictámenes recomendables a la Dirección General y demás Unidades Organizativas, que incluya leyes, reglamentos, disposiciones administrativas de carácter general, entre otros instrumentos.
- b. Evacuar los informes requeridos a la Institución, por la Corte Suprema de Justicia, a través de los Tribunales Contenciosos Administrativos, Salas de lo Constitucional y Contencioso Administrativo.
- c. Apoyar en actividades de capacitación relacionadas con la aplicación correcta de la Normativa Aduanera, basada en las mejores prácticas internacionales, emitidas por la Organización Mundial del Comercio o por la Organización Mundial de Aduanas, entre otros (cuando así se requiera).
- d. Elaborar criterios jurídicos de sentencias emitidas por las Sala de lo Constitucional, en los Juzgados y/o Cámaras de lo Contencioso Administrativo.
- e. Representar a la DGA y a la Administración Aduanera en los procesos contenciosos administrativos en las diferentes etapas procesales.
- f. Elaborar resoluciones de exención de tributos a la importación con base en acuerdos o convenios suscritos entre el Gobierno de El Salvador y otras Instituciones u Organismos Internacionales.

- g. Dar apoyo legal a las diferentes Unidades Organizativas de la Dirección General de Aduanas, en el tema de elaboración de criterios técnicos y jurídicos.
- h. Informar a la Dirección General de Tesorería, sobre el fallo de sentencia para el cobro de las determinaciones de tributos y multas y/o la modificación del registro o estado de cuenta.

UNIDAD JURÍDICA

- a. Revisar los informes de Auditoría, remitidos por la Subdirección de Auditoría Aduanera, como resultado de la verificación a posteriori y cuando corresponda, se deberán devolver los informes con las observaciones pertinentes a fin de que éstas sean consideradas.
- b. Elaborar autos de audiencia y apertura a pruebas que contengan todos los requisitos técnicos y legales.
- c. Controlar los plazos de caducidad de la facultad de fiscalización y sancionatoria que le competen a la Administración Aduanera; así como, los plazos legales otorgados a los contribuyentes.
- d. Verificar que las pruebas que el contribuyente exhibirá o pondrá a disposición en sus oficinas o establecimientos se realice dentro de los plazos de audiencia y apertura a pruebas.
- e. Realizar inspecciones (cuando proceda), para resolver casos de auditoría de su competencia; así como la elaboración del informe de verificación, que resulten de las visitas de campo efectuadas en dicha auditoría.
- f. Emitir resoluciones sobre la determinación de los impuestos y multas (si hubiere lugar), conforme a la Legislación Aduanera.
- g. Elaborar criterios jurídicos de sentencias emitidas por el Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas (TAIIA).
- h. Informar a la Dirección General de Tesorería, sobre el registro de la deuda para el cobro de las determinaciones de tributos y multas y/o la modificación del registro o estado de cuenta.

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

- a. Dirigir y coordinar diversas actividades a nombre de la Dirección General de Aduanas, conforme a los lineamientos emitidos.
- b. Dirigir y supervisar las medidas y acciones necesarias para detectar deficiencias, irregularidades o faltas en la aplicación de los procesos, en las distintas áreas de la Institución, que sean orientadas al debido cumplimiento por parte de funcionarios y empleados, que conforman la Dirección General.
- c. Emitir recomendaciones para el fortalecimiento de la integridad y la prevención de la corrupción, para el personal de la Dirección General de Aduanas.

- d. Representar a la DGA en los Procesos Sancionatorios de despido o destitución en Sede Administrativa o Judicial.

UNIDAD DE COMUNICACIONES

- a. Promover diversos canales de comunicación para mantener informado oportunamente a los contribuyentes y usuarios sobre el quehacer institucional.
- b. Generar acciones de comunicación tanto internas como externas que contribuyan a proyectar y mantener la buena imagen institucional.
- c. Coordinar la publicación de los documentos de comunicación del quehacer aduanero en la plataforma informática correspondiente (sitios web, redes sociales, correos masivos, entre otros).
- d. Gestionar la publicación de anuncios publicitarios en diversos medios de comunicación disponibles.
- e. Coordinar y supervisar el protocolo y logística de los eventos oficiales tanto nacionales como internacionales de la Institución.
- f. Asesorar a los voceros de la DGA sobre las diferentes temáticas en relación a las actividades que se realizan en la Institución y que serán difundidos a través de los medios de comunicación social, con el fin de garantizar la buena imagen institucional.
- g. Proporcionar cobertura periodística de las actividades y conferencias de prensa que realizan los funcionarios de la DGA en coordinación con la Unidad respectiva del Ministerio de Hacienda.
- h. Llevar el control y registro de las principales actividades de comunicación de la Institución.

UNIDAD DE CORRESPONDENCIA Y NOTIFICACIÓN

- a. Recibir, asignar y trasladar la correspondencia externa que ingresa a la DGA a las Unidades correspondientes.
- b. Administrar el sistema de correspondencia, mediante el registro y control de las solicitudes y respuestas de los asuntos que emiten las diferentes unidades organizativas de la DGA.
- c. Registrar y marginar las solicitudes de los usuarios recibidas por los servicios en línea, en el sistema informático de correspondencia.
- d. Verificar el cumplimiento de requisitos de los servicios solicitados por los contribuyentes y usuarios de acuerdo a lo publicado en el Portal Web del Ministerio de Hacienda.

- e. Asesorar a los contribuyentes y usuarios, en el registro y presentación de las solicitudes en el sistema informático de correspondencia.
- f. Generar reportes estadísticos de la correspondencia recibida y enviada.
- g. Preparar las herramientas tecnológicas necesarias a efecto de automatizar las solicitudes de los usuarios en las plataformas electrónicas pertinentes.
- h. Notificar de forma eficiente las providencias emanadas por la DGA, de conformidad a las reglas establecidas en la legislación vigente, con el objetivo de hacer saber lo resuelto.
- i. Ejecutar el acto de la notificación de acuerdo al marco legal establecido al respecto, previa identificación del sujeto pasivo, representante legal, apoderado o persona facultada para ello.
- j. Cumplir con el plazo legal o interno establecido para efectuar la notificación.

UNIDAD DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS

- a. Diligenciar de forma eficiente los Recursos de Revisión, provenientes de los procesos administrativos de las diferentes Aduanas del país.
- b. Elaborar proyectos de providencia de prevención, admisión, inadmisibilidad o improcedencia de los Recursos.
- c. Emitir opiniones jurídicas de solicitudes internas o externas
- d. Elaborar proyectos de respuesta de solicitud de Autorización de Importación Temporal con Reexportación en el mismo Estado y sus Prórrogas
- e. Elaborar proyectos de respuesta a solicitudes de Prórroga de Exportación Temporal; así como las devoluciones de garantías.
- f. Notificar de forma eficiente las providencias emanadas por la Unidad, de conformidad a las reglas establecidas en la Legislación vigente.
- g. Llevar el registro de casos con sus respectivas diligencias en el cuadro control, (incluyendo muestras de mercancías), para luego remitir a Subdirección de Operaciones y Seguridad Fronteriza o al Archivo General cuando proceda.

SUBDIRECCIÓN DE AUDITORÍA ADUANERA

FUNCIONES DE LA SUBDIRECCIÓN DE AUDITORÍA ADUANERA

- a. Comprobar el cumplimiento de las obligaciones aduaneras y de comercio exterior de los sujetos pasivos; las obligaciones y deberes de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera y de los operadores de regímenes especiales; así como, la exactitud de la declaración de mercancías presentada a las autoridades aduaneras con posterioridad a su levante, con base a insumos de riesgos recibidos.

- b. Ejecutar actuaciones originadas por peticiones o solicitudes de devolución de impuestos por pago indebido, de los contribuyentes.
- c. Realizar monitoreo y evaluación a las operaciones de los contribuyentes, posteriores a una actuación de control de la Subdirección, y que derivaron en la determinación de tributos dejados de pagar, a efectos de verificar cambios de conducta voluntaria en los mismos.
- d. Emitir informes periódicos de los resultados de la gestión fiscalizadora, compartiendo casos de éxito o lecciones aprendidas.
- e. Orientar y facilitar a los usuarios de los servicios aduaneros el cumplimiento voluntario de sus obligaciones aduaneras.
- f. Apoyar a las demás subdirecciones y Secretaría General de la DGA, en temas vinculantes a las actuaciones de la subdirección.

FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS QUE CONFORMAN LA SUBDIRECCIÓN DE AUDITORÍA ADUANERA

DEPARTAMENTO DE CONTROL Y GESTIÓN

- a. Establecer un plan anual de análisis de riesgo entre el Departamento de Control y Gestión y el Departamento de Gestión de Riesgos, que permita lograr las metas mensuales de recaudación en efectivo de la SDAA.
- b. Emitir mensualmente recomendaciones al Subdirector de Auditoría Aduanera, de los casos a programar para cumplimiento voluntario o auditoría aduanera, que garanticen el logro de las metas mensuales de recaudación.
- c. Verificar el cambio de conducta de los contribuyentes que efectuaron pago voluntario o fueron sujetos de un procedimiento sancionador con la validación de pagos; elaborando los informes correspondientes; así como, informar al Departamento de Gestión de Riesgos, sobre los resultados derivados del procedimiento de regularización otorgados a los contribuyentes.
- d. Analizar y evaluar mensualmente los resultados obtenidos en los casos en proceso y/o cerrados por departamento, de los diferentes planes de auditoría, ejecutados por la SDAA.
- e. Medir la eficiencia y productividad de cada caso, evaluar la carga de trabajo por auditor, cumplimiento de procedimientos y recomendaciones de la Secretaría General, derivadas de resoluciones y/o sentencias emitidas por las instancias superiores; pudiéndose convocar a las áreas involucradas en el proceso de evaluación para realizar los ajustes que se estimen necesarios.

- f. Evaluar e informar quincenalmente al Subdirector de Auditoría Aduanera los resultados del cumplimiento de metas establecidas para el desarrollo del plan de trabajo de la SDAA y brindar recomendaciones de mejora pertinentes a cada departamento.
- g. Participar en la elaboración del Plan Anual de Fiscalización –PAF- de la Dirección General de Aduanas y el Plan Operativo Anual –POA- de la SDAA, y realizar las coordinaciones necesarias con el Departamento de Gestión de Riesgos, que propicien su cumplimiento.
- h. Realizar, cuando lo amerite, visitas de campo a las instalaciones de las empresas, obteniendo la apreciación del contribuyente, respecto al desarrollo de la auditoría, brindar las recomendaciones pertinentes a los jefes de departamento vinculados, e informar al Subdirector de Auditoría Aduanera.
- i. Identificar casos de éxito del desarrollo de una auditoría, retomando los hechos trascendentales, con el apoyo del equipo de trabajo que intervino en el caso, y compartir el mismo con todas las áreas involucradas.
- j. Identificar y compartir con todas las áreas involucradas las lecciones aprendidas del desarrollo de una auditoría, que no tuvo los resultados esperados, retomando los hechos con el apoyo del equipo de trabajo que intervino en el caso.
- k. Brindar fortalecimiento al personal de la Subdirección en áreas de control, gestión o disposiciones que la Dirección General emita, vinculante a la SDAA.
- l. Organizar y diseñar talleres de fortalecimiento a importadores en materia del alcance de una auditoría aduanera y tendencias en materia de clasificación, valor y origen, definiendo semestralmente la implementación de los mismos, en coordinación con el personal de los otros departamentos.
- m. Identificar áreas de mejora en la Subdirección y promover iniciativas para el mejoramiento continuo.
- n. Liderar y realizar los seguimientos correspondientes a las auditorías internas y de calidad.
- o. Elaborar informes mensuales de los resultados de ingresos por las actuaciones de la Subdirección, mediante el seguimiento y monitoreo de lo pagado, validando las mismas con la Dirección General de Tesorería.
- p. Orientar y facilitar a los usuarios de los servicios aduaneros el cumplimiento voluntario de sus obligaciones aduaneras, en el desarrollo de sus actuaciones.

DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA PREVENTIVA

- a. Revisar el riesgo de la programación con el Departamento de Control y Gestión, de existir inquietudes.

- b. Elaborar el programa de auditoría con base al Manual de Auditoría vigente.
- c. Coordinar con las áreas legales o técnicas de la Dirección General, cuando sea necesario, aquellas actuaciones y procedimientos específicos que requieran análisis legal o técnico para el diligenciamiento eficaz de los casos en proceso.
- d. Aplicar procedimiento interno de cumplimiento voluntario, revisando la información a utilizar en coordinación con Secretaría General, de considerarse necesario, previo a su autorización.
- e. Ejecutar auditorías, seleccionadas y programadas por el Departamento de Gestión de Riesgos, relacionadas con peticiones de devolución y otras actuaciones de control de índole preventivo, posterior al despacho aduanero de las mercancías, para verificar el cumplimiento de la ley y/o de orientar al cumplimiento voluntario de las obligaciones aduaneras.
- f. Ejecutar auditorías, seleccionadas y programadas por el Departamento de Gestión de Riesgos, a los Auxiliares de la Función Pública Aduanera, posterior al despacho aduanero de las mercancías, para verificar el cumplimiento de los requisitos de operación, deberes y obligaciones.
- g. Orientar y facilitar a los usuarios de los servicios aduaneros, el cumplimiento voluntario de sus obligaciones aduaneras.
- h. Elaborar libretas de trabajo correspondientes, de los procesos de auditoría relacionados con actuaciones de índole preventivo.
- i. Elaborar credenciales, citatorios y requerimientos de información, cuando aplique, notas internas o externas relacionadas con auditorías en ejecución.
- j. Notificar credenciales, citatorios y requerimientos de información cuando sea procedente, relacionados con los procesos de auditoría del departamento.
- k. Elaborar informes ejecutivos y/o presentaciones relacionados con las auditorías realizadas cuando sea solicitado por la SDAA.
- l. Emitir de forma mensual los resultados de la gestión del departamento, conteniendo elementos como: casos sin iniciar, en proceso, cerrados, hallazgos, situación relevante y recaudación, para su remisión al Departamento de Control y Gestión.
- m. Participar en la elaboración del PAF de la Dirección General de Aduanas y POA de la SDAA, evaluando en coordinación con el Departamento de Control y Gestión, los resultados que le sean vinculantes.
- n. Realizar, cuando lo amerite, visitas de campo a las instalaciones de las empresas, obteniendo la apreciación del contribuyente, respecto al desarrollo de la auditoría.

- o. Identificar casos de éxito en el desarrollo de una auditoría, retomando los hechos trascendentales, con el apoyo del equipo de trabajo que intervino en el caso, compartiendo el mismo con todo el personal a cargo.
- p. Identificar lecciones aprendidas del desarrollo de una auditoría, que no tuvo los resultados esperados, retomando los hechos con el apoyo del equipo de trabajo que intervino en el caso, compartiendo el mismo con todo el personal a cargo.
- q. Liderar y realizar los seguimientos correspondientes a las auditorías preventivas asignadas.
- r. Realizar un seguimiento periódico a la carga de trabajo asignada, para el cumplimiento de objetivos y metas.
- s. Acompañar a inspecciones cuando lo requiera el Departamento contra el Contrabando y Delitos Conexos.

DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA CORRECTIVA

- a. Revisar el riesgo de la programación con el Departamento de Control y Gestión, de existir inquietudes.
- b. Elaborar el programa de auditoría con base al Manual de Auditoría vigente.
- c. Coordinar con las áreas legales o técnicas de la Dirección General, cuando sea necesario, aquellas actuaciones y procedimientos específicos que requieran análisis legal o técnico para el diligenciamiento eficaz de los casos en proceso.
- d. Apoyar cuando se requiera en la aplicación del procedimiento interno de cumplimiento voluntario, revisando la información a utilizar en coordinación con Secretaría General de considerarse necesario.
- e. Ejecutar las auditorías, seleccionadas y programadas, por el Departamento de Gestión de Riesgos, a efectos de determinar tributos dejados de pagar por los contribuyentes en los distintos regímenes aduaneros y elementos del adeudo, dentro del control posterior al levante de las mercancías.
- f. Orientar y facilitar a los usuarios de los servicios aduaneros el cumplimiento voluntario de sus obligaciones aduaneras.
- g. Elaborar autos de designación, requerimientos de información, notas internas o externas relacionadas con auditorías en ejecución.
- h. Notificar autos de designación, requerimientos de información y notas de finalización cuando sea procedente, relacionados con los procesos de auditoría del Departamento.

- i. Elaborar expedientes administrativos y/o libretas de trabajo, relacionadas con auditorías a mercancías que fueron destinadas en los distintos regímenes aduaneros.
- j. Emitir de forma mensual, resultados de la gestión del departamento, conteniendo elementos como: casos sin iniciar, en proceso, cerrados, hallazgos, situación relevante, tasación y recaudación, para su remisión al Departamento de Control y Gestión.
- k. Elaborar informes ejecutivos y/o presentaciones relacionados con las auditorías realizadas cuando sea solicitado por la SDAA.
- l. Participar en la elaboración del PAF de la Dirección General de Aduanas y POA de la SDAA, evaluando en coordinación con el Departamento de Control y Gestión, los resultados que le sean vinculantes.
- m. Realizar, cuando lo amerite, visitas de campo a las instalaciones de las empresas, obteniendo la apreciación del contribuyente, respecto al desarrollo de la auditoría.
- n. Identificar casos de éxito en el desarrollo de una auditoría, retomando los hechos trascendentales, con el apoyo del equipo de trabajo que intervino en el caso, compartiendo el mismo con todo el personal a cargo.
- o. Identificar lecciones aprendidas del desarrollo de una auditoría, que no tuvo los resultados esperados, retomando los hechos con el apoyo del equipo de trabajo que intervino en el caso, compartiendo el mismo con todo el personal a cargo.
- p. Liderar y realizar los seguimientos correspondientes a las auditorías correctivas asignadas.
- q. Realizar un seguimiento periódico a la carga de trabajo asignada, para el cumplimiento de objetivos y metas.
- r. Acompañar a inspecciones cuando lo requiera el Departamento contra el Contrabando y Delitos Conexos.

DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE REGÍMENES ESPECIALES

- a. Actualizar la base de datos de los beneficiarios de regímenes especiales.
- b. Recibir y dar seguimiento a los reportes de operaciones establecidos en la Normativa Aduanera por grupo de regímenes especiales.
- c. Analizar los reportes recibidos de los Operadores de Regímenes Especiales, mediante la determinación de muestra para verificación del cumplimiento de obligaciones, elaborando informes de resultados.
- d. Gestionar y dar seguimiento a notas de exhorto, suspensión y activación de los operadores de regímenes especiales.

- e. Atender las solicitudes de inspección y opiniones técnicas sobre peticiones de operadores de regímenes especiales.
- f. Elaborar, revisar, actualizar y proponer modificaciones a la normativa administrativa relacionada a regímenes especiales, cuando sea requerido.
- g. Establecer y mantener enlace con el Ministerio de Economía, para llevar actualizada la base de datos de los beneficiarios de la LZFIC y LSI.
- h. Establecer y mantener enlace con la Secretaría General de Aduanas, para seguimiento en las actuaciones de control de empresas autorizadas como Operadores Logísticos, Depositarios Aduaneros y Tiendas Libres.
- i. Elaborar expedientes físicos y digitales de las actuaciones de seguimiento y control de las actuaciones operadores de regímenes especiales efectuadas en la SDAA.
- j. Apoyar a los demás Departamentos de la Subdirección de Auditoría Aduanera en temas vinculantes a las actuaciones de la subdirección, cuando sea requerido.
- k. Elaborar informes ejecutivos y/o presentaciones relacionados con las auditorías realizadas cuando sea solicitado por jefatura superior.
- l. Recomendar al Subdirector de Auditoría Aduanera, un Plan anual especial de verificación de cumplimiento de obligaciones formales de Regímenes Especiales.

SUBDIRECCIÓN DE FACILITACIÓN Y CONTROL

FUNCIONES DE LA SUBDIRECCIÓN DE FACILITACIÓN Y CONTROL

- a. Asesorar a los titulares de la DGA en lo relacionado a la simplificación de los procesos de despacho aduanero.
- b. Proponer programas y proyectos de facilitación de las operaciones de comercio exterior, acorde a buenas prácticas del comercio internacional.
- c. Administrar el Módulo de Gestión de Riesgos y aplicar medidas de control previo y posterior.
- d. Emitir opiniones y dictámenes técnicos en materia de valoración, clasificación arancelaria y origen de las mercancías a solicitud de los usuarios internos y externos, así como, de instituciones que lo requieran.
- e. Efectuar análisis merceológicos, opiniones técnicas y ampliaciones de análisis, para determinar la materia constitutiva de las mercancías sujetas a consulta, actuando como apoyo técnico a las unidades internas que lo solicitan.

- f. Apoyar en la divulgación y aplicación de criterios técnicos utilizados en materia arancelaria, origen, valoración.
- g. Establecer los lineamientos que permitan la oportuna aplicación de la normativa arancelaria, con el propósito de armonizar la codificación y tributación de las mercancías.
- h. Velar por el cumplimiento de la normativa de origen establecida en los tratados de libre comercio y el Reglamento Centroamericano sobre el Origen de las Mercancías, contribuyendo con las diferentes aduanas, a garantizar el cumplimiento de las reglas y normas de origen en las mercancías importadas en el marco de los diferentes tratados comerciales.
- i. Apoyar en las actividades de los programas de cooperación internacional y asistencia técnica; así como, demás convenios y tratados internacionales, relacionados en materia técnica.
- j. Dirigir y coordinar el registro y control de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera.
- k. Dirigir y coordinar el desarrollo de las actividades relacionadas con la atención y orientación al usuario y el seguimiento de quejas y resultados de las mediciones de satisfacción de los contribuyentes y usuarios.

FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS QUE CONFORMAN LA SUBDIRECCIÓN DE FACILITACIÓN Y CONTROL

DEPARTAMENTO TÉCNICO ADUANERO

- a. Realizar verificaciones de origen de mercancías que hayan gozado de libre comercio, y que presuntamente no cumplan con las condiciones requeridas en las reglas y normas de origen específicas establecidas en los tratados comerciales suscritos con otros países.
- b. Elaborar estudios técnicos sobre el origen de las mercancías.
- c. Revisar y actualizar la normativa interna en materia de origen de las mercancías conforme a los Acuerdos Comerciales vigentes.
- d. Asesorar y capacitar a los funcionarios de las aduanas en la aplicación e interpretación de la normativa de origen, clasificación arancelaria y valoración aduanera.
- e. Responder a usuarios internos y externos de las consultas en materia de origen, clasificación arancelaria y valoración, realizadas mediante escritos presentados a esta Dirección General y emitir criterios anticipados y opiniones técnicas requeridas.

- f. Emitir comunicados o disposiciones administrativas nuevas en materia de origen, clasificación arancelaria y valoración para la correcta aplicación de las disposiciones legales vigentes.
- g. Apoyar en los procesos de negociaciones en tratados de libre comercio, relacionadas específicamente con el origen de las mercancías y procedimientos aduaneros.
- h. Emitir Resoluciones Anticipadas en materia de Clasificación Arancelaria, Origen o Valor, de las mercancías, con base en el Art. 5-A de la Ley de Simplificación Aduanera.
- i. Apoyar en la divulgación y aplicación de criterios técnicos utilizados por el Departamento Técnico Aduanero.
- j. Mantener actualizado el Sistema Arancelario Centroamericano y los programas de desgravación de los diferentes tratados de libre comercio suscritos por El Salvador, de conformidad a la entrada en vigencia de las resoluciones del COMIECO en el marco de las negociaciones de la política arancelaria.
- k. Incorporar y monitorear en el sistema aduanero automatizado, los contingentes arancelarios y las salvaguardias agrícolas, tanto del Arancel Centroamericano de Importación como de los distintos tratados de libre comercio suscritos por El Salvador
- l. Coordinar con el Ministerio de Economía, sobre las adecuaciones realizadas en el Sistema Arancelario Centroamericano por la entrada en vigencia de las enmiendas del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías.
- m. Coordinar con las diferentes Instituciones reguladoras, sobre el mantenimiento y actualización de la permisología aduanera y su alimentación en el Sistema Sidunea ++ y Sidunea World.
- n. Coordinar con la Subdirección de Innovación, sobre la información contenida en el Arancel Electrónico de la DGA y su actualización.
- o. Realizar la revisión y actualización de la normativa interna en materia de clasificación arancelaria, origen y valoración de las mercancías.
- p. Participar como peritos de valoración a solicitud de instituciones judiciales.
- q. Realizar inspecciones de mercancías que son objeto de valoración y de clasificación arancelaria.
- r. Realizar estudios de valor cuando sea solicitado por la Dirección General de Aduanas.
- s. Emitir y proponer reglas de aplicación en materia de clasificación arancelaria, origen y valoración a través de disposiciones administrativas.

- t. Proponer e implementar políticas en materia de valoración en el marco del Art. VII del GATT.
- u. Participar en los distintos foros y comités técnicos en materia de clasificación arancelaria, valoración y origen de las mercancías.
- v. Establecer el precio base para mercancías caídas en abandono.

DEPARTAMENTO DE LABORATORIO

- a. Realizar análisis merceológicos requeridos para determinar la clasificación arancelaria, valor u origen de las mercancías.
- b. Proporcionar apoyo técnico a las diferentes Aduanas, juzgados y otras instituciones, cuando lo soliciten.
- c. Realizar ampliaciones de análisis ya resueltos, en los casos que sean requeridos.
- d. Apoyar a la Institución y a otras entidades del Estado en todo lo relativo a análisis químico-merceológicos de mercancías.
- e. Realizar inspecciones de mercancías objeto de duda, como apoyo a las diferentes unidades organizativas de la Dirección General de Aduanas.
- f. Desarrollar y perfeccionar reglamentos, instructivos y guías sobre extracción de muestras.
- g. Participar en los distintos foros y comités técnicos en materia de normalización y reglamentación técnica.
- h. Apoyar en la divulgación y aplicación de criterios técnicos empleados por el Departamento de Laboratorio.
- i. Monitorear el cumplimiento de la Ley de Comercialización de Alcoholes y Bebidas Alcohólicas, de acuerdo a las competencias merceológicas establecidas en la Ley en mención.
- j. Participar como peritos en materia merceológica a solicitud de instituciones judiciales.

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS

- a. Administrar el Módulo de Gestión de Riesgos y aplicar medidas de control previo y posterior al despacho aduanero, de acuerdo a los objetivos, políticas y directrices emanadas de la Dirección General de Aduanas.
- b. Coordinar y aprobar análisis y evaluación de la información del comercio internacional en el marco de lo planificado mediante el Plan Anual de Fiscalización.

- c. Efectuar investigaciones de posibles riesgos reportados mediante solicitudes y denuncias internas o externas.
- d. Consultar las bases de datos disponibles en los Sistemas de Aduanas y de otras instituciones colaboradoras de la DGA (Por ejemplo: DGII, DGT, entre otras.), para determinar indicios de riesgos.
- e. Comunicar hallazgos importantes a la Dirección General e informar periódicamente los porcentajes de selectividad.
- f. Retroalimentar resultados y hallazgos a las unidades competentes dentro de la Dirección General de Aduanas.
- g. Atender solicitudes de usuarios internos y externos, relacionadas a información administrada por el Departamento, de acuerdo al inventario de activos de información.
- h. Participar en las convocatorias del Grupo Regional de Gestión de Riesgos y Fiscalización, dando seguimiento a los acuerdos regionales y nacionales.
- i. Sugerir modificaciones en los controles, legislación, procedimientos referidas a mejorar su aplicación y lograr eficiencia en el control aduanero.
- j. Sugerir medidas de control que contribuyan a fomentar el cumplimiento voluntario.
- k. Generar la información sobre el nivel de riesgo de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera.
- l. Contribuir en la formulación del Plan Anual de la Fiscalización de la Dirección General de Aduanas.
- m. Realizar las evaluaciones de los resultados de las verificaciones físicas, con la finalidad de proponer mecanismos de control; que contribuyan a potenciar los resultados de las medidas de control.

Funciones referidas a Inteligencia Aduanera

- a. Analizar la información interna y externa disponible sobre las operaciones de comercio exterior en sus distintos regímenes, para la identificación de posibles riesgos de carácter tributario y no tributario.
- b. Proponer medidas de control sobre operaciones o sectores de riesgo identificados.
- c. Participar en la elaboración de estudios sobre sectores, secciones o capítulos del SAC, con el fin de identificar las variables de riesgo y recomendar las acciones de control pertinente.
- d. Dar seguimiento a los resultados de las medidas de control implementadas, generadas a partir de los análisis o estudios realizados.

Funciones referidas al Perfilamiento del Sistema Selectivo

- a. Administrar el Módulo de Gestión de Riesgos, a través del análisis, evaluación y creación de Códigos expertos, Modelos Probabilísticos y Aleatorios.
- b. Análisis de testeo de datos.
- c. Elaborar informes sobre el comportamiento de las medidas de control.
- d. Generar mediante el Módulo de Gestión de Riesgos, las medidas para la publicación del nivel de riesgo de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera.
- e. Atender solicitudes internas y externas relacionadas con selectividad de operaciones y calificación de riesgo.

Funciones referidas al Análisis de Datos

- a. La extracción de información de las bases de datos de las Aduanas, tratamiento de datos regionales.
- b. Atención a solicitudes de información de la Subdirección o Dirección General.
- c. Elaborar informes sobre investigaciones especiales referentes a análisis de sectores, secciones capítulos del SAC y/o Regímenes especiales.
- d. Cruce o análisis de información de diferentes fuentes.
- e. Tratamiento a los datos proporcionados por instituciones externas.
- f. Atender a solicitudes internas de información requeridas de las áreas de trabajo del departamento de Gestión de Riesgos.

Funciones referidas al Análisis a Posteriori

- a. Identificar riesgos aduaneros con la finalidad de sugerir controles: previo, durante y posterior al despacho.
- b. Generar propuestas de casos para la Subdirección de Auditoría Aduanera; esto como resultado de los insumos provenientes del área de trabajo de Inteligencia Aduanera, como son: estudios de sectores económicos, capítulos o regímenes especiales y Hojas de Análisis de Riesgos Efectivas.
- c. Elaborar programas de Fiscalización a Posteriori.
- d. Elaborar mediciones de eficiencia y rentabilidad de las investigaciones de casos correctivos programados, cuando aplique, sin considerar para ello los casos

provenientes de resoluciones de origen y aquellos cuyo resultado corresponda a sanciones de carácter administrativo.

- e. Análisis de la información de operaciones de Comercio Internacional.

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO

- a. Coordinar la atención de las consultas, asesorías u orientación solicitadas por los contribuyentes y usuarios.
- b. Gestionar y dar seguimiento a las quejas, avisos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios con las áreas organizativas involucradas.
- c. Realizar publicaciones relacionadas a actualizaciones de Listas de Precios y avisos sobre importaciones de mercancías presuntamente falsificadas.
- d. Rendir informes periódicos a las autoridades superiores, del quehacer del departamento.
- e. Proponer lineamientos y supervisar el cumplimiento de los protocolos de atención a los usuarios por el personal del Departamento.
- f. Efectuar con las áreas involucradas el seguimiento a informes de medición de la satisfacción del usuario interno y externo.
- g. Coordinar con las Aduanas y demás áreas organizativas de la DGA, casos especiales que merecen atención en particular por lo urgente o delicado de los mismos.
- h. Coordinar capacitaciones sobre temas aduaneros con el sector privado, cuando sea encomendado.
- i. Realizar validaciones de pago de vehículos usados.
- j. Recibir y dar ingreso a las denuncias interpuestas por los usuarios por el conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de ilícitos aduaneros.
- k. Redactar Boletines Informativos relacionados a los horarios de atención en las Aduanas o de otros temas, cuando sea encomendado.

DEPARTAMENTO DE CONTROL DE AUXILIARES DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

- a. Autorizar a los Auxiliares de la Función Pública Aduanera y otros Entes; así como gestionar y coordinar solicitudes relacionadas con el quehacer de los mismos.
- b. Coordinar el proceso y realización del examen de aspirantes de Agentes de Aduanas y Apoderados Especiales Aduaneros.

- c. Coordinar anualmente el Curso de Actualización de Agentes de Aduanas y Apoderados Especiales Aduaneros autorizados por esta Dirección General, en cumplimiento a lo establecido en la legislación aduanera.
- d. Registrar y mantener actualizada la información de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera y otros Entes, en la aplicación informática disponible, con sus respectivas prórrogas de autorización de Fianzas o actualizaciones que ellos informen en sus datos.
- e. Resolver solicitudes de devoluciones de fianzas de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera y otros entes.
- f. Elaborar proyectos de Autorización de Importación Temporal con Reexportación en el mismo Estado de Remolques y Semirremolques.
- g. Elaborar proyectos de providencias de autorización o desautorización de Auxiliares de la Función Pública Aduanera y otros entes.
- h. Emitir fichas de reposición de carné de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera y otros entes.
- i. Elaborar proyectos de Prórroga de Fianza y prorrogas de operación de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera y otros entes. En el caso de los Depósitos de Aduana, elaborar prórrogas y devoluciones de fianzas.
- j. Elaborar informe de investigación, en aplicación a los procedimientos de inhabilitación, suspensión y cancelación, relativos a sancionar a los Auxiliares de la Función Pública Aduanera y otros entes.
- k. Elaborar estadísticas de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera y otros entes.
- l. Llevar controles y remisión de las fianzas de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera y otros entes a la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda.
- m. Otorgar resoluciones y registrar documentos de aprobación de las prórrogas de fianza de usuarios de Tiendas Libres, Depósitos Aduaneros y de beneficiarios de la Ley de Servicios Internacionales.

DEPARTAMENTO DE IMPLEMENTACIÓN NORMATIVA Y MEJORES PRÁCTICAS

- a. Apoyar en opiniones técnicas, operativas y jurídicas a la Subdirección de Facilitación y Control y a la Subdirección General.
- b. Proponer y actualizar documentos normativos (DACG, directrices, instructivos, boletines, avisos, servicios y requisitos enfocados a las mejores prácticas)

- c. Proponer la actualización de la normativa y procedimientos aduaneros en los diferentes foros de integración regional, de conformidad a los lineamientos establecidos por la Dirección General.
- d. Coordinar la ejecución de los compromisos de la Dirección General de Aduanas ante los Organismos Regionales encargados de la Integración Económica Centroamericana.
- e. Proponer proyectos derivados del análisis de las mejores prácticas nacionales e internacionales que contribuyan a la mejora de los procesos, sistemas de tecnologías de información y comunicaciones.
- f. Promover y desarrollar estrategias de difusión y capacitación, de la normativa aduanera en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos y Crecimiento Profesional para el mejor desempeño de las funciones institucionales.
- g. Apoyar en la emisión de respuestas a informes de auditoría de entes contralores.
- h. Acompañar a visitas a DPA y Zonas Francas a solicitud de los titulares de la DGA.

SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN

FUNCIONES DE LA SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN

- a. Planificar y coordinar las actividades de diseño y desarrollo de los proyectos de sistemas de información y del mantenimiento, y actualización de los mismos.
- b. Coordinar el mantenimiento y actualización de los equipos de soporte técnico, redes y telecomunicaciones que administra la Dirección General de Aduanas, con el fin de brindar y mantener estables los servicios (sistemas) que brinda la institución a sus usuarios finales.
- c. Administrar la gestión de la mesa de servicio de tecnología, garantizando la continuidad y correcta operatividad de los sistemas y servicios prestados a los usuarios de la Dirección General de Aduanas.
- d. Evaluar y establecer propuestas para la optimización en el uso de los recursos tecnológicos informáticos.
- e. Administrar y dar seguimiento de los contratos de bienes y servicios tecnológicos, dentro del ámbito de su competencia, retroalimentando a la Dirección General en los aspectos concernientes.
- f. Coordinar el buen funcionamiento del Centro de Datos de la DGA.
- g. Dirigir la elaboración del plan anual y programas de trabajo específicos, con el propósito de verificar el cumplimiento de las metas estratégicas y operativas de la Subdirección de Innovación.

- h. Proponer oportunidades de mejora de los sistemas, procesos o servicios aduaneros utilizando nuevas tecnologías.

FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS QUE CONFORMAN LA SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN

DEPARTAMENTO DE MEJORA CONTINUA

- a. Desarrollar requerimientos técnicos para el diseño e implementación de mejoras en los sistemas.
- b. Ejecutar ciclos de prueba de los nuevos desarrollos a implementarse en el sistema transaccional y sus diferentes aplicativos periféricos, además de brindar informes de los resultados.
- c. Diseñar y dar seguimiento a los proyectos de mejora e innovación tecnológica de la DGA.
- d. Administrar los proyectos tecnológicos en las diferentes etapas del ciclo de proyectos.
- e. Proponer iniciativas de mejora tecnológica que contribuyan a la facilitación y optimización de los procesos aduaneros para los usuarios internos y externos.
- f. Generar ideas innovadoras para el desarrollo de aplicaciones que simplifiquen las operaciones de comercio exterior.
- g. Mantener en constante investigación las novedades tecnológicas y evaluar su factibilidad en la DGA.
- h. Coordinar la implementación de un programa de innovación tecnológica.
- i. Estandarizar y mejorar los procesos existentes.
- j. Implementar rediseño de procesos.
- k. Generar soluciones sobre los procesos de negocio.
- l. Dar seguimiento y ejecución, si procede, de los planes de acción de actividades de mejora.
- m. Generar nuevos servicios para los usuarios externos a través de la aplicación móvil.
- n. Colaborar en el desarrollo de nuevas funcionalidades en los dispositivos móviles utilizados en las Aduanas cuando sea requerido por el Departamento de Desarrollo.

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO

- a. Desarrollar y dar seguimiento a las mejoras al sistema principal de gestión aduanera SIDUNEA World y sus aplicativos periféricos relacionados, cumpliendo las buenas prácticas y los lineamientos informáticos de la Institución.
- b. Evaluar la factibilidad técnica de los requerimientos junto al personal de Mejora Continua.
- c. Atender y verificar los cambios solicitados del sistema con base a nuevas necesidades reglamentadas por normativa aduanera vigente y proponer estrategias de modificación e implantación prácticas y oportunas.
- d. Coordinar las actividades relacionadas al desarrollo proyectos tecnológicos; así como, supervisar la implementación de las aplicaciones adquiridas a terceros, velando que estas cumplan las normas y estándares establecidos y requeridos por los solicitantes de la DGA.
- e. Coordinar las actividades de mantenimiento, actualizaciones y de respaldo que garanticen la continuidad del servicio de los servidores y las aplicaciones que están en ellos.
- f. Proponer mejoras a los sistemas informáticos, de acuerdo a las necesidades de la Institución y a través los requerimientos informáticos presentados por las diferentes Unidades Organizativas.
- g. Participar en la elaboración de los planes de trabajo en proyectos de automatización de procesos con tecnología informática adecuada, velando por el cumplimiento eficiente y eficaz de los mismos.
- h. Participar en la coordinación de pruebas de las actividades del Plan de Continuidad del Negocio.
- i. Implementar los procedimientos y recomendaciones asociadas a los riesgos de tecnologías de la información y seguridad de la Información.
- j. Explorar, investigar y evaluar modelos de solución tecnológica que puedan ser incorporados para mejorar la eficiencia y/o eficacia de la Institución.
- k. Colaborar junto con los otros departamentos de la Subdirección de Innovación en la resolución de problemas, solventar requerimientos y en la implementación de proyectos de mejora.

DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA

- a. Elaborar y ejecutar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas Medio ambientales del Centro de Datos (Data Center).

- b. Administrar los contratos del Centro de Datos (Data Center).
- c. Brindar y modificar los accesos a los diferentes sistemas informáticos de la Dirección General de Aduanas que soliciten los usuarios internos y externos, siempre en cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información y otras normativas o lineamientos que regulen el acceso a los sistemas.
- d. Gestionar la operación de la Mesa de Servicio para la Dirección General de Aduanas, respecto a la atención y/o gestión centralizada de los requerimientos a los Servicios de Tecnología de la Información.
- e. Recibir y analizar las solicitudes de servicios reportados por los usuarios, brindando soporte técnico de primera línea o redireccionando, cuando se requiera un segundo nivel de apoyo técnico.
- f. Verificar que la gestión y administración de cuentas de usuarios (accesos), se realice bajo los lineamientos de seguridad y estándares o normas establecidas en el Ministerio de Hacienda.
- g. Atender consultas técnicas, relacionadas con los sistemas a los usuarios, escalando de ser necesario al soporte especializado respectivo.

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA

- a. Planificar y coordinar la implementación y funcionamiento efectivo de los servicios de base de datos, sistemas operativos, respaldos y aplicaciones en la infraestructura tecnológica con la finalidad de mantener y mejorar los servicios prestados por la institución.
- b. Planificar y coordinar estrategias que permitan el sostenimiento de los servicios de TI proporcionados a través de la infraestructura tecnológica, con la finalidad de mantener y mejorar los servicios prestados por la institución.
- c. Planificar y coordinar las estrategias de disponibilidad y seguridad de la información en la infraestructura tecnológica de la institución, con la finalidad de mantener y mejorar los servicios prestados por la institución.
- d. Coordinar las actividades de mantenimiento, actualizaciones y de respaldo que garanticen la continuidad del servicio de los servidores y las aplicaciones que están en ellos.
- e. Implementar los procedimientos y recomendaciones asociadas a los Riesgos de Tecnologías de la Información y Seguridad de la Información.
- f. Dar seguimiento a las solicitudes de servicio y Planes de Trabajo, a fin asegurar el cumplimiento oportuno de las tareas y actividades.

- g. Participar en la elaboración de los Planes de Contingencia y Continuidad de Negocio con el fin de mejorar la capacidad de respuesta ante eventos que interrumpen la prestación de servicios de la institución.
- h. Coordinar la administración y funcionamiento de herramientas tecnológicas utilizadas para las acciones de monitoreo de los componentes críticos y servicios con el fin de garantizar su correcto funcionamiento.
- i. Colaborar junto con los otros departamentos de la Subdirección de Innovación en la resolución de problemas, solventar requerimientos y en la implementación de proyectos de mejora.
- j. Administrar y dar seguimiento de los contratos de bienes y servicios tecnológicos, relacionados a la infraestructura tecnológica, retroalimentando a la Dirección General en los aspectos concernientes.

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y TELECOMUNICACIONES

- a. Asesorar y apoyar técnicamente a los usuarios internos, externos y a las autoridades superiores de la Dirección General de Aduanas, en materia de redes y telecomunicaciones.
- b. Coordinar proyectos de innovación y mantenimiento que involucren la interconexión informática de diferentes componentes.
- c. Dar cumplimiento a los diversos contratos administrados por el jefe del departamento.
- d. Rendir informes de gestión de la ciberseguridad de la información y telecomunicaciones.
- e. Gestionar o realizar el mantenimiento de los enlaces y equipos de comunicación que conectan a la DGA con las fronteras y terceros.
- f. Mantener actualizadas y documentadas las configuraciones de los equipos de red críticos.
- g. Coordinar la atención de incidentes con los proveedores de servicios y de tecnologías.
- h. Velar por la protección eléctrica de los equipos de red y enlaces de datos.
- i. Atención a incidentes recibidos vía mesa de servicio.
- j. Coordinar la adquisición de insumos de tecnología requeridos por la subdirección.
- k. Brindar accesos VPN para diferentes tipos de usuarios cuando aplique, siguiendo las normas y lineamientos del Ministerio de Hacienda.

- l. Colaborar junto con los otros departamentos de la Subdirección de Innovación en la resolución de problemas, solventar requerimientos y en la implementación de proyectos de mejora.
- m. Administrar y dar seguimiento de los contratos de bienes y servicios tecnológicos, relacionados a los equipos de telecomunicaciones, retroalimentando a la Dirección General en los aspectos concernientes.

DEPARTAMENTO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

- a. Dar mantenimiento y soporte técnico a los sistemas, aplicativos u algoritmos desarrollados o asignados al departamento.
- b. Generar modelos predictivos en base a algoritmos de Machine Learning e Inteligencia Artificial para apoyar en las labores de las diferentes áreas del negocio aduanero.
- c. Colaborar junto con los otros departamentos de la Subdirección de Innovación en la resolución de problemas, solventar requerimientos y en la implementación de proyectos de mejora.
- d. Participar en la elaboración de los Planes de Contingencia y Continuidad de Negocio con el fin de mejorar la capacidad de respuesta ante eventos que interrumpan la prestación de servicios de la institución.
- e. Explorar, investigar y evaluar modelos de solución tecnológica que puedan ser incorporados para mejorar la eficiencia y/o eficacia de la Institución.

SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES Y SEGURIDAD FRONTERIZA

FUNCIONES DE LA SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES Y SEGURIDAD FRONTERIZA

- a. Conducir los planes y programas de trabajo de la SDOSF, de conformidad con la legislación vigente.
- b. Coordinar y controlar los procedimientos para el cumplimiento de la legislación aduanera relativa a los regímenes aduaneros.
- c. Elaborar propuestas y mejoras de la normativa aduanera y de simplificación de procesos operativos.
- d. Coordinar acciones de control y mejoras a los procesos operativos, con otras unidades organizativas de la Dirección General de Aduanas y otras instituciones afines.
- e. Resolver las solicitudes externas e internas relacionadas con las actividades de la Subdirección de Operaciones y Seguridad Fronteriza.

- f. Coordinar con otras instituciones públicas o privadas las actividades para prevenir y combatir los delitos de contrabando, defraudación aduanera y demás delitos relacionados.
- g. Coordinar las actividades de secuestro de mercancías y medios de transporte utilizados para la Comisión de Delitos de Defraudación Aduanera o Contrabando.
- h. Planificar y coordinar acciones interinstitucionales e internacionales de control a mercancías y medios de transporte en puestos fijos o móviles, en rutas fiscales habilitadas, recintos aduaneros y lugares no habilitados.
- i. Coordinar actividades en los procesos de investigación, inspección, aprehensión de mercancías y medios de transporte, para prevenir, detectar e investigar la posible Comisión de Delitos Aduaneros y Conexos.
- j. Coordinar la realización de inspecciones remotas, utilizando tecnología de última generación ad-hoc a las buenas prácticas aduaneras, desarrollando la capacidad de la DGA para efectuar tales inspecciones.
- k. Administrar el funcionamiento de los equipos y sistemas de inspección remota, con el objetivo de ser más eficientes en su utilización
- l. Administrar, controlar y custodiar el buen funcionamiento del Sistema de Video Vigilancia y Sistema Inteligente de Reconocimiento Automático de Matrículas (SIRAM), velando porque se cumpla el resguardo de la información que en éste se genera, evitando la vulnerabilidad física y electrónica de terceros.
- m. Coordinar con otras instituciones públicas, privadas y/o internacionales responsables de los controles de seguridad de las diferentes Aduanas del país.

FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS Y UNIDADES QUE CONFORMAN LA SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES Y SEGURIDAD FRONTERIZA

DEPARTAMENTOS DE ADUANAS

- a. Atender y dar seguimiento a las políticas, planes y programas del servicio aduanero en las Aduanas o Delegaciones de Aduana de su competencia.
- b. Proporcionar o gestionar apoyo en los aspectos de carácter operativo, administrativo, técnico y legal en las Aduanas y Delegaciones de Aduana bajo su competencia.
- c. Generar propuestas de mejora y revisar los procedimientos, instrucciones de trabajo, disposiciones administrativas de carácter general y demás Normativa Aduanera.
- d. Supervisar el cumplimiento de la normativa aduanera y administrativa en la gestión operativa y administrativa, realizada en las administraciones de aduanas.

- e. Coordinar el seguimiento de acciones vinculadas al despacho aduanero en las Aduanas asignadas.
- f. Apoyar en la implementación planes piloto de mejora de procesos o procedimientos en sus Aduanas de jurisdicción en caso sea necesario.
- g. Realizar supervisión a las aduanas a efectos de verificar los procesos, la prestación del servicio y demás necesidades de las Aduanas.

ADMINISTRACIONES DE ADUANAS Y DELEGACIONES DE ADUANA.

- a. Controlar la entrada, permanencia y salida de las mercancías y tránsitos objeto de comercio exterior.
- b. Coordinar las actividades aduaneras con las demás instituciones del Estado relacionadas con el ámbito de su competencia y que se desarrollen en su zona de jurisdicción territorial o funcional.
- c. Autorizar la práctica de las verificaciones inmediatas de las declaraciones de mercancías y vehículos presentadas para la importación o exportación de mercancías, de conformidad a las leyes o procedimientos aduaneros.
- d. Liquidar de oficio los tributos que se determinen en el acto de verificación inmediata y aplicar las sanciones respectivas.
- e. Facilitar y controlar el despacho de las mercancías y los medios de transporte.
- f. Conocer y sancionar los incumplimientos a la legislación aduanera en materia administrativa y tributaria.
- g. Brindar y supervisar una buena atención a los contribuyentes y usuarios.
- h. Gestionar los recursos operativos y administrativos para el buen funcionamiento de las Aduanas.

DEPARTAMENTO CONTRA EL CONTRABANDO Y DELITOS CONEXOS

- a. Coordinar con otras instituciones públicas o privadas, las actividades para prevenir y combatir los delitos de contrabando, defraudación aduanera y demás delitos relacionados.
- b. Asesorar a los usuarios internos en procesos de identificación de actos ilícitos aduaneros, en lo concerniente al contrabando y delitos conexos.
- c. Planificar y coordinar acciones interinstitucionales e internacionales de control a mercancías y medios de transporte en puestos fijos o móviles, en rutas fiscales habilitadas, recintos aduaneros y lugares no habilitados.

- d. Dar seguimiento a resultados del control previo, durante y posterior al despacho de las mercancías en todos los regímenes aduaneros con indicios de defraudación.
- e. Coordinar las actividades propias de los procesos de investigación, inspección, aprehensión de mercancías y medios de transporte, para prevenir, detectar e investigar la posible Comisión de Delitos Aduaneros y Conexos.
- f. Elaborar y/o dar seguimiento a los avisos presentados por la Dirección General de Aduanas ante la Fiscalía General de República relacionados con el contrabando y sus delitos conexos.
- g. Participar en las propuestas de mejoras a la legislación aduanera, orientada a identificar actos de contrabando y defraudación.
- h. Colaborar con las unidades organizativas de la Dirección General de Aduanas, para servir de enlace con las instituciones policiales, fiscales y judiciales.
- i. Conocer los informes que emitan o requieran las instituciones policiales, fiscales y jurídicas, que participan en los procedimientos relacionados a la prevención y al combate del contrabando y sus delitos conexos.
- j. Coordinar actividades en los procesos de investigación, inspección, aprehensión de mercancías y medios de transporte, para prevenir, detectar e investigar la posible Comisión de Delitos Aduaneros y Conexos.
- k. Coordinar las actividades de secuestro de mercancías y medios de transporte utilizados para la Comisión de Delitos de Defraudación Aduanera o Contrabando.

DEPARTAMENTO DE INSPECCIONES REMOTAS

- a. Planificar, organizar y coordinar la realización de inspecciones remotas, utilizando equipos tecnológicos de última generación ad hoc a las buenas prácticas aduaneras, desarrollando la capacidad de la DGA para efectuar tales inspecciones.
- b. Administrar los contratos que se deriven relacionados a los equipos tecnológicos utilizados para realizar las inspecciones remotas en las diferentes aduanas del país.
- c. Elaborar y organizar los procedimientos de trabajo de las inspecciones remotas.
- d. Elaborar y organizar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos utilizados.
- e. Monitorear la operatividad de los equipos de inspecciones remotas.
- f. Elaborar informes estadísticos relacionados con los resultados de las inspecciones remotas.

- g. Coordinar la preparación de informes en caso de incidentes, fallas o novedades derivadas de las operaciones de los sistemas y equipos de inspecciones remotas.
- h. Evaluar los resultados de los equipos y sistemas de inspecciones remotas.

DEPARTAMENTO JURÍDICO DE OPERACIONES

- a. Diligenciar las solicitudes externas e internas relacionadas con las actividades de la Subdirección de Operaciones y Seguridad Fronteriza.
- b. Brindar apoyo legal en materia aduanera a los Departamentos y Administraciones de aduanas que integran la Subdirección de Operaciones y Seguridad Fronteriza.
- c. Colaborar con los Administradores de Aduanas, en los distintos procesos administrativos relacionados con la actividad aduanera.
- d. Realizar inspecciones según corresponda en locales, bodegas y plantas de producción, donde funcionen o soliciten funcionar beneficiarios de la Ley de Zonas Francas Industriales y Comercialización, Ley de Servicios Internacionales, Ley del Régimen Aduanero de Tiendas Libres y Depósito Públicos, Temporales y Privados y emitir informe respectivo.

UNIDAD DE MONITOREO Y VIDEO VIGILANCIA

- a. Administrar, controlar y custodiar el buen funcionamiento del Sistema de Video Vigilancia y Sistema Inteligente de Reconocimiento Automático de Matriculas (SIRAM), velando por que se cumpla el resguardo de la información que en éste se genera, evitando la vulnerabilidad física y electrónica de terceros.
- b. Coordinar los proyectos de modernización, realizar propuestas técnicas, la optimización recursos y áreas estratégicas para el uso del Sistema de Video vigilancia y Sistemas y software analíticos en las diferentes Aduanas.
- c. Coordinar la cooperación internacional vinculada a los proyectos tecnológicos de control, sistemas de video vigilancia, sistemas y software analíticos de cámaras lectoras de placas aéreas que contribuyan al mejoramiento de los controles de seguridad y administración aduanera.
- d. Coordinar con otras Instituciones Públicas, privadas, y/o Internacionales responsables de los controles de seguridad.
- e. Informar de las deficiencias que pueden afectar la Facilitación, Control y la Recaudación Fiscal en las diferentes aduanas del país.
- f. Incrementar la supervisión y control de la seguridad en las áreas de interés y estratégicas de las diferentes Aduanas del país.

- g. Colaborar con la investigación, análisis y preparación de la información que sea requerida o que sirva para dar aviso y documentar los casos remitidos a Fiscalía General de la República o cualquier otra entidad pública cuando estos sean solicitados por la Subdirección de Operaciones Aduaneras y Seguridad Fronteriza, a través del Departamento de contra el Contrabando y la Defraudación, Departamento de Riesgos, Unidad de Seguridad del Ministerio de Hacienda y otras Instituciones públicas externas.
- h. Colaborar con la Investigación y seguimiento a irregularidades observadas en el desempeño de los funcionarios o empleados de la Dirección General de Aduanas, en los casos que se ventilan en Juzgados o Tribunales, cuando estos sean solicitados por el Departamento de contra el Contrabando y la Defraudación, Unidad de Seguridad del Ministerio de Hacienda y otras Instituciones públicas externas.

SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS

FUNCIONES DE LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS

- a. Planificar, organizar, dirigir y controlar la administración y las finanzas de la institución.
- b. Formular el presupuesto de bienes y servicios, de remuneraciones y el plan de compras.
- c. Planificar, diseñar, organizar y dirigir proyectos y planes de trabajo institucionales, alineados al cumplimiento de la misión y visión institucional.
- d. Planificar y organizar el mantenimiento a las instalaciones; y los servicios administrativos necesarios para el desarrollo de las actividades de las unidades organizativas de la DGA.
- e. Gestionar la contratación y adquisición de obras, bienes y servicios.
- f. Coordinar la gestión de los recursos humanos con el Departamento de Enlace Administrativo de la DGA.
- g. Gestionar, dar seguimiento y verificar el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la DGA.
- h. Brindar asistencia en la gestión documental de la calidad de los procesos institucionales.
- i. Administrar, controlar y resguardar los documentos de la gestión administrativa, operativa y técnica de la DGA.
- j. Administrar el resguardo y disposición de los bienes caídos en abandono y decomisados, hasta su destino final (subasta, donación, entrega a instituciones y destrucciones).
- k. Coordinar y dar seguimiento a las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

- l. Asesorar y apoyar a las unidades organizativas en las políticas y documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión de Seguridad de la Información.
- m. Dirigir, y apoyar a las unidades organizativas en la gestión del medio ambiente y de seguridad y salud ocupacional, de conformidad a los lineamientos del Departamento de Medio Ambiente y de la Seguridad y Salud Ocupacional del Ministerio de Hacienda.

FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS QUE CONFORMAN LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

- a. Formular el Proyecto de Presupuesto y Plan de Compras de la Dirección General de Aduanas.
- b. Administrar los recursos financieros del Fondo Especial de la Dirección General de Aduanas y del el Fondo Circulante de Monto Fijo.
- c. Gestionar y dar seguimiento, a los requerimientos de adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios.
- d. Administrar, dirigir y controlar la gestión de planillas y remuneraciones del personal de la institución.
- e. Coordinar y controlar las Subastas públicas de las mercancías caídas en abandono y de las mercancías decomisadas, liberadas por los diferentes juzgados.
- f. Administrar las mercancías caídas en abandono y/o decomisadas, coordinando los retiros en las diferentes Aduanas, la realización de subastas públicas, la reserva y venta de mercancías y las donaciones a instituciones de beneficencia e instituciones públicas.
- g. Realizar destrucciones de las mercancías caídas en abandono y/o decomisadas, declaradas inservibles o que, por su naturaleza, no pueden ser subastadas, donadas o compradas por instituciones públicas.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

- a. Gestionar y realizar mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura física de las edificaciones de la DGA.
- b. Programar, en conjunto con la Dirección General de Administración, las contrataciones de outsourcing para brindar los servicios necesarios en las instalaciones y de apoyo a las unidades organizativas de la DGA.
- c. Garantizar el suministro, custodia y entrega de bienes de consumo o suministros necesarios para las actividades administrativas de las unidades organizativas de la DGA.

- d. Programar y coordinar los recursos necesarios para brindar el servicio de transporte institucional para el cumplimiento de las misiones oficiales del personal.
- e. Gestionar, resguardar y proveer los bienes de activo fijo disponibles a las unidades organizativas solicitantes.
- f. Dirigir, y apoyar a las unidades organizativas en la gestión del medio ambiente y de seguridad y salud ocupacional, de conformidad a los lineamientos del Departamento de Medio Ambiente y de la Seguridad y Salud Ocupacional del Ministerio de Hacienda.

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

- a. Coordinar en forma conjunta con la Unidad de Planificación Estratégica Institucional, la elaboración y seguimiento del Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda, en lo aplicable a la DGA.
- b. Coordinar las actividades de formulación, actualización y seguimiento del Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección General de Aduanas
- c. Formular, planificar, organizar y dirigir los proyectos de la DGA, que le sean encomendados, en forma conjunta con los equipos y líderes de estos.
- d. Coordinar y asesorar a las unidades organizativas en la formulación y seguimiento del plan operativo anual de la DGA, conforme lineamientos del Ministerio de Hacienda.
- e. Coordinar y dar seguimiento a los proyectos institucionales en los cuales participa la DGA; asimismo, la elaboración y seguimiento a los proyectos propios para la calificación de fondos.
- f. Planificar y administrar las actividades para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad en la DGA.
- g. Gestionar y asistir en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (elaboración, revisión, actualización y publicación de los documentos).
- h. Programar y coordinar las actividades de verificación y seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad en conjunto con las Unidades encargadas de calidad del Ministerio de Hacienda.
- i. Coordinar y dar seguimiento a las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- j. Asesorar en las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad y del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- k. Gestionar y coordinar la autoevaluación del Sistema de Control Interno de la DGA.

DEPARTAMENTO DE RESGUARDO DOCUMENTAL

- a. Recolectar, recepcionar, organizar y controlar el resguardo del fondo documental de la institución.
- b. Proteger la información documental conforme los requisitos legales establecidos.
- c. Emitir y controlar certificaciones de documentos y notas solicitados por los usuarios internos y externos.
- d. Coordinar el descargo de documentos que cumplieron los plazos de ley.
- e. Atender y controlar solicitudes de préstamo de documentos de usuarios internos y externos.

DEPARTAMENTO DE SUBASTAS

- a. Coordinar y controlar las Subastas públicas de las mercancías caídas en abandono y de las mercancías decomisadas, liberadas por los diferentes juzgados.
- b. Administrar las mercancías caídas en abandono y/o decomisadas, coordinando los retiros en las diferentes aduanas, la realización de subastas públicas, la reserva y venta de mercancías y las donaciones a instituciones de beneficencia e instituciones públicas.
- c. Realizar destrucciones de las mercancías caídas en abandono y/o decomisadas, declaradas inservibles o que, por su naturaleza, no pueden ser subastadas, donadas o compradas por instituciones públicas.

PUNTO No. 2

Estructura Orgánica, que incluye el organigrama de la Dirección. Nombre de cada área, detalle de funciones y número de personal distribuida por género.

Número de personal distribuido por género.

UNIDAD ORGANIZATIVA	FEMENINO	MASCULINO
DIRECCIÓN GENERAL	2	0
SUBDIRECCIÓN GENERAL	1	3
SECRETARÍA GENERAL	20	10
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS	29	54
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES Y SEGURIDAD FRONTERIZA	179	331
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN	12	35
SUBDIRECCIÓN DE FACILITACIÓN Y CONTROL	26	28
SUBDIRECCIÓN DE AUDITORÍA ADUANERA	20	18
TOTAL EMPLEADOS	289	479