



POA  
2025

# Plan Operativo Anual

Dirección General de Aduanas

## ÍNDICE DE CONTENIDO

HOJA	SIGLAS	UNIDADES ORGANIZATIVAS
1	P24-DES	DESPACHO DEL DIRECTOR GENERAL
	P24-DES-GPL	Gerencia de Planificación Estratégica
	P24-DES-GEA	Gerencia de Estudios Económicos y Análisis de Datos
	P24-DES-GIA	Gerencia de Inteligencia Aduanera
	P24-SFI-GFC	Gerencia de Fiscalización
	P24-DES-GRH	Gerencia de Recursos Humanos
	P24-SDO-GSC	Gerencia de Gestión de Servicios
	P24-DES-GCO	Gerencia de Comunicaciones
	P24-DES-000-DDN	Departamento de Donaciones
	P24-DES-GLG	Gerencia Legal
	P24-DES-GAI	Departamento de Auditoría Interna
	P24-DES-000-OAI	Oficina de Acceso a la Información Pública
	P24-DES-000-DSM	Departamento de Supervisoría General de Seguridad Militar
2	P24-SDO	SUBDIRECCIÓN OPERATIVA
	P24-SDO-GCL-DOL	Gerencia de Centros Logístico
	P24-SDO-GSA	Gerencia de Supervisión de Administraciones
	P24-SDO-GSA-DAM	Departamento de Aduanas Marítimas
	P24-SDO-GSA-DAE	Departamento de Aduanas Aeroportuarias
	P24-SDO-GSA-DAD	Departamento de Almacenes y Depósitos
	P24-SDO-GSA-DAF	Departamento de Aduanas Fronterizas
	P24-SDO-GSA-DTR	Departamento de Aduanas Turísticas
	P24-SDO-000-DAT	Departamento de Admisión Temporal
	P24-SDO-000-AST	Departamento de Admisión Temporal Sin Perfeccionamiento Activo
	P24-SDO-000-DCE	Departamento de Correo Expreso
	P24-SDO-000-DHI	Departamento de Hidrocarburos
	P24-SDO-000-DCD	Departamento de Celadores
3	P24-SDT	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA
	P24-SDT-000-DEA	Departamento de Normas y Estudios Aduaneros
	P24-SDT-000-DXS	Departamento de Exoneraciones
	P24-SDT-000-DNO	Departamento de Normas de Origen
	P24-SDT-000-OEA	Departamento de Operador Económico Autorizado
	P24-SDT-000-DPI	Departamento de Propiedad Intelectual
	P24-SDT-000-DTD	Departamento Técnico Deliberativo
	P24-SDT-000-DRI	Departamento Relaciones Internacionales
	P24-SDT-000-EXP	Proyecto de Exportaciones
	P24-SDT-000-DLB	Laboratorio de Aduanas
	P24-SDT-000-DAV	División Aduanas Verdes
	P24-SDT-000-SLM	Sección de Liquidación de Mercancías.
	P24-STI-GVC	Gerencia de Ventanilla Única de Comercio Exterior
4	P24-SZF	SUBDIRECCIÓN DE ZONAS FRANCAS
5	P24-ST	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
	P24-STI-GSI	Gerencia de Infraestructura
	P24-STI-GSI-DGD	Departamento de Gestión De La Demanda
	P24-STI-GSI-DDS	Departamento de Desarrollo Sistemas de Inf.
	P24-STI-GSI-DCP	Departamento de Calidad y Procesos TI
	P24-STI-GIE-DRD	Departamento de Redes y Comunicaciones
	P24-STI-GIE-DCS	Departamento de Centro de Servicios TI
	P24-STI-GIE-DDC	Departamento de Servidores Alm. y Data Center
	P24-STI-GIE-DBD	Departamento de Administración Base de Datos
	P24-STI-GSE	Gerencia de Sistemas de Información TI
	P24-STI-000-DPT	Departamento de Gestión de Planificación TI
	P24-STI-000-DGP	Departamento de Gestión de Proyectos TI
	P24-STI-000-DT	Departamento de Tecnologías Especiales
6	P24-SAF	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
	P24-SAF-GFI	Gerencia Financiera
	P24-SAF-GFI-DCO	Departamento de Cobros
	P24-SAF-GFI-DCN	Departamento de Contabilidad
	P24-SAF-GFI-DTS	Departamento de Tesorería
	P24-SAF-GFI-SCC	Sección de Créditos y Compensaciones
	P24-SAF-GAD	Gerencia Administrativa
	P24-SAF-GAD-DCM	Departamento de Compras
	P24-SAF-GAD-DIM	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento
	P24-SAF-GAD-DTA	Departamento de Transportación
	P24-SAF-GAD-DSB	Departamento de Subasta

# Despacho

---





Gerencia de Recursos Humanos																
Definición de la Iniciativa																
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Interesados	Región Financiera Presupuesto		
P25-DES-GRH-000-001	<b>Gestión de Recursos Humanos</b> Consiste en administrar y coordinar a las personas que forman parte de la institución, asegurando que la organización cuente con el talento adecuado y con la habilidad de atraerlos y retenerlos a los empleados promoviendo un ambiente de trabajo saludable y productivo.	Realizar encuesta de Clima Laboral.	O.E.2 Institucionalidad y Estandarización	Recursos humanos gestionados oportunamente	<b>Índice promedio de rotación</b> (Número total de empleados que dejaron la organización / promedio del número total de empleados durante el mismo periodo)*100	20%	20%	9%	9%	40%	20%	Gerencia de Recursos Humanos	Gerencia de Recursos Humanos Departamento de Planeación de RRHH			
		Realizar la planificación de RRHH tomando en cuenta los resultados de la encuesta de clima realizada.				<b>Índice de Ausentismo Laboral</b> (Número total de días de ausencia / número total de días programados para trabajar)*100	15%	15%	15%	15%	15%				Gerencia de Recursos Humanos	Departamento de Recursos Humanos y Control
		Ejecutar Plan de Acción incluyendo la ejecución de programas que contribuyan a incrementar el sentido de pertenencia por parte de los colaboradores.				<b>Encuesta de clima laboral</b>	80%	80%			80%				Gerencia de Recursos Humanos	Departamento de Relaciones Laborales
P25-DES-GRH-DCA-001	<b>Gestión del programa de capacitación</b> Busca ver en qué medida se están cumpliendo las actividades de formación y capacitación planificadas, las cuales impulsan el mejoramiento del desempeño de las personas.	Levantar requerimientos de capacitación y desarrollo.	O.E.2 Institucionalidad y Estandarización	Programa de capacitación implementado	<b>Nivel de ejecución del programa de capacitación</b> (Número de capacitaciones completadas / número total de capacitaciones planificadas)*25+(Número de empleados capacitados / número total de empleados a capacitar)*25 (Igualdad de capacitación / presupuesto inicial de capacitación)*25 (Índice satisfacción sobre las capacitaciones impartidas)*25	95%	95%	25%	25%	20%	25%	Departamento de Capacitación y Desarrollo	Departamento de Capacitación y Desarrollo			
		Bablorar el Plan de Capacitación y el presupuesto asociado a mismo.				<b>Nivel de efectividad de capacitaciones</b> (Resultados de evaluación post capacitación / resultados de evaluación pre capacitación)*100	95%	95%			95%				95%	Departamento de Capacitación y Desarrollo
		Ejecutar Plan de Capacitación.														
P25-DES-GRH-DOO-001	<b>Evaluación por Desempeño Trimestral</b> Medir el porcentaje de colaboradores que cuentan con acuerdo de desempeño.	Gestionar los acuerdos de desempeño.	O.E.2 Institucionalidad y Estandarización	Evaluaciones de desempeño realizadas	<b>% de colaboradores evaluados</b> (Número de colaboradores evaluados / número total de colaboradores en la organización)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Desarrollo Organizacional	Departamento de Desarrollo Organizacional			
		Gestionar las evaluaciones de desempeño.														
P25-DES-GRH-DSS-001	<b>Plan de Seguridad y Salud Ocupacional</b> Implementar y cumplir con las actividades y acciones correctivas planificadas.	Bablorar el plan de anual de Seguridad y Salud Ocupacional incluyendo el presupuesto y las acciones preventivas y correctivas de riesgos y accidentes laborales. Ejecutar el plan anual de Seguridad y Salud Ocupacional.	O.E.2 Institucionalidad y Estandarización	Plan de Seguridad y Salud implementado	<b>Índice de frecuencia de accidente (IF)</b> (Nº de accidentes/ Nº de horas trabajadas)*1 000 000	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional			
P25-DES-GRH-DCB-001	<b>Gestión de beneficios ofrecidos a los colaboradores de la DGA</b> Facilitar la gestión de beneficios, destacando cuáles están siendo utilizados por los trabajadores en mayor proporción y cuáles deben excluirse por cambios en las preferencias de los trabajadores, o fin de generar mayor satisfacción y una ventaja.	Bablorar y ejecutar un plan de comunicación de beneficios, determinar su nivel de uso y evaluar la integración de nuevos beneficios. Evaluar la integración de nuevos beneficios al catálogo actual.	O.E.2 Institucionalidad y Estandarización	Beneficios gestionados	<b>Porcentaje de aplicación de beneficios por puesto</b> (Cantidad de beneficios aplicados por puestos / cantidad total de beneficios)*100	80%	80%	80%	80%	80%	80%	Departamento de Beneficios	Departamento de Beneficios			
		Aplicar encuesta de satisfacción sobre beneficios.				<b>Encuesta de satisfacción sobre beneficios</b>	95%	95%	95%	95%	95%				Departamento de Compensación y Beneficios	
P25-DES-GRH-DRL-001	<b>Cumplimiento disciplinario</b> Medir porcentaje de empleados a los que se les ha aplicado alguna norma disciplinaria establecida en la institución.	Recopilar datos sobre las sanciones disciplinarias aplicadas, clasifica las sanciones según su gravedad y tipo	O.E.2 Institucionalidad y Estandarización	Identificar la cantidad y tipos de sanciones aplicadas a los colaboradores	<b>Porcentaje de empleados sujetos a medidas disciplinarias</b> (Cantidad de empleados sujetos a medidas disciplinarias en el tiempo / total de empleados en planilla en el tiempo)*100	0%	20%	7%	4%	7%	5%	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales			

Gerencia de Planeación														
Definición de la Iniciativa														
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Interesados	Región Financiera Presupuesto
P25-DES-GPL-000-001	<b>Plan Estratégico Institucional</b> Hace referencia al proceso de evolución y actualización anual del Plan Estratégico Institucional vigente, a través del cual se monitorea el avance de los objetivos establecidos, los cuales sirven de insumo para la toma de decisiones.	Revisión de Indicadores Clave de Desempeño. Identificación de desafíos y obstáculos. Actualización de metas y objetivos. Comunicación y socialización.	O.E.2 Institucionalidad y Estandarización	PE actualizado.	<b>Porcentaje de avance en la actualización del plan estratégico</b> (Cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	100%		25%	25%	50%	Departamento de Gestión Estratégica		
P25-DES-GPL-DGE-001	<b>Formular el Plan Operativo Anual 2025</b> Se refiere a la coordinación del proceso de formulación de los planes operativos anuales de la DGA, en el cual se concretan los objetivos establecidos en el PE, expresados como los resultados, productos y actividades que cada área ejecutará en el periodo de un año.	Realizar propuesta de planificación de las áreas incluyendo productos, actividades y metas medibles y alcanzables. Reuniones de Planificación con las áreas. Evaluación de riesgos. Revisión y aprobación del POA.	O.E.2 Institucionalidad y Estandarización	Plan Operativo Anual 2025 formulado.	<b>% de avance de formulación del POA</b> (Cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	100%			50%	50%	Departamento de Gestión Estratégica		
P25-DES-GPL-DGE-002	<b>Formular Plan Anual de Compras y Contrataciones 2025</b> Hace referencia al proceso de identificación de requerimientos que realicen las áreas para cumplir con sus compromisos institucionales, de acuerdo a la producción definida.	Identificar necesidades. Consolidación de las necesidades. Revisión y aprobación.	O.E.2 Institucionalidad y Estandarización	PACC 2025 elaborado y aprobado.	<b>% de avance de formulación</b> (Cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	100%		25%	75%		Departamento de Gestión Estratégica		
P25-DES-GPL-DGE-003	<b>Formular Presupuesto Físico Institucional 2025</b> Consiste en la elaboración del documento que presenta la producción física terminal de la DGA, a la cual se le asignará los recursos presupuestarios, distribuidos en las categorías y elementos programáticos correspondientes.	Solicitar a las áreas institucionales la formulación de metas para sus productos. Organizar los datos remitidos por las áreas.	O.E.2 Institucionalidad y Estandarización	Presupuesto físico formulado acorde a los plazos y lineamientos establecidos por los órganos rectores.	<b>% de avance de formulación</b> (Cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	100%			100%		Departamento de Gestión Estratégica		
P25-DES-GPL-DGE-004	<b>Monitorear la Planeación Operativa 2025</b> Se refiere al monitoreo periódico (anual, semestral y trimestral) de la planificación operativa, a fin de dar seguimiento a su implementación, medir la eficacia en el cumplimiento de las metas y recomendar las acciones correctivas pertinentes para el logro de los objetivos institucionales.	Sostener sesiones de revisión periódica con las áreas. Revisión de informe de avance trimestral incluyendo la evaluación de avances y obstáculos. Realizar los ajustes y actualizaciones necesarias.	O.E.2 Institucionalidad y Estandarización	Informes trimestral elaborados y publicados.	<b>Cantidad de reuniones realizadas para la presentación de los avances POA</b> (suma de reuniones de avances)	4	4	1	1	1	1	Departamento de Gestión Estratégica		
		<b>Cantidad de informes trimestrales elaborados sobre el avance del POA institucional</b> (suma de informes trimestrales)				4	4	1	1	1	1			
P25-DES-GPL-DGE-005	<b>Memorias e Informes de Rendición de Cuentas 2025</b> Consiste en la elaboración de un documento que recopila el logro o de los objetivos institucionales, de acuerdo a los lineamientos determinados.	Recolección de datos e información y elaboración de contenido. Aplicar el diseño y formato correspondiente. Aprobación e impresión y distribución.	O.E.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento de rendición de cuentas elaborado de acuerdo a los plazos y lineamientos del MINPRE.	<b>Cantidad de memorias realizadas</b> (suma de memorias realizadas)	2			1		1	Departamento de Gestión Estratégica		
P25-DES-GPL-DGE-006	<b>Monitorear y evaluar las metas físicas del Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) 2025</b> Seguimiento al cumplimiento de las metas físicas y productos financieros institucionales, los informes resultantes de este seguimiento son publicados en el Portal de Transparencia Institucional de manera trimestral.	Revisión trimestral de la ejecución de las metas físicas de los productos institucionales e ingresar en el SIGE. Redacción del informe de seguimiento trimestral correspondiente y la publicación del mismo en el portal de transparencia de la DGA.	O.E.2 Institucionalidad y Estandarización	Informes trimestral elaborados y publicados.	<b>Cantidad de informe subido al portal</b> (suma de informes cargados al portal)	4	1	1	1	1	1	Departamento de Gestión Estratégica		
P25-DES-GPL-DPR-001	<b>Brindar asistencia técnica en la formulación y ejecución de programas y proyectos.</b> Brindar asistencia técnica a las distintas áreas de la institución en la formulación y ejecución de los programas y proyectos, asegurando que los mismos estén apegados a los lineamientos de la institución.	Diagnóstico y análisis de necesidades. Desarrollo de las estrategias y planes de acción correspondiente. Informe de monitoreo de los proyectos. Informe de resultados incluyendo las lecciones aprendidas.	O.E.2 Institucionalidad y Estandarización	Proyectos formulados.	<b>% de proyectos formulados</b> (Cantidad de proyectos formulados / cantidad total de proyectos solicitados)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento Form. Monitoreo y Evaluación		
		<b>Cantidad de informes presentados</b> (suma de informes presentados)				4	4	1	1	1	1			
P25-DES-GPL-DPR-002	<b>Gestionar el portafolio de proyectos DGA</b> Seguimiento y apoyo técnico a la implementación de los proyectos priorizados del portafolio institucional.	Clasificar los proyectos según su alineación con los objetivos estratégicos y su impacto. Monitoreo y Control del Progreso de los proyectos.	O.E.2 Institucionalidad y Estandarización	Ejecución exitosa de los proyectos priorizados.	<b>% de proyectos priorizados sobre el total de proyectos formulados</b> (Cantidad de proyectos priorizados / cantidad total de proyectos formulados)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento Form. Monitoreo y Evaluación		
		Proporcionar asistencia técnica continua y gestionar riesgos para asegurar la gestión exitosa de todos los proyectos de la institución.				<b>Porcentaje de proyectos alineados con la política de proyectos institucional</b> (Proyectos alineados / Total de proyectos en portafolio)*100	0%	180						
P25-DES-GPL-CPR-001	<b>Gestionar del Plan de Trabajo del Sistema Integrado de Gestión</b> Asegurar el adecuado seguimiento del Sistema Integrado de Gestión, en base a la planificación anual realizada.	Babloración/actualización plan de trabajo. Seguimiento al plan de trabajo.	O.E.2 Institucionalidad y Estandarización	Plan de trabajo implementado.	<b>% de cumplimiento del plan de trabajo</b> (Cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Calidad y Proceso		

P25-DES-GLP-CPR-002	<b>Gestión de documentación de los procesos</b> Asegurar el adecuado manejo de los documentos institucionales requeridos por el sistema de gestión definido, a través de una metodología para la creación, actualización, revisión, aprobación y divulgación de estos.	Planificación anual de los procesos a levantar/actualizar. Asignar a los analistas de acuerdo a su disponibilidad. Remisión a las áreas para formalización.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Estandarización de los procesos y fortalecimiento institucional.	<b>Cantidad de documentos firmados</b> (suma del total de documentos aprobados)	180	180	45	45	45	45	Departamento de Calidad y Procesos		
P25-DES-GLP-CPR-003	<b>Gestión de Riesgos Institucionales</b> Asegurar la correcta implementación de la metodología que rigen la valoración y administración de riesgos, de manera que facilite la identificación, comprensión, análisis y el monitoreo continuo a los riesgos estratégicos y operacionales que puedan afectar al logro de los objetivos institucionales.	Planificación de las matrices de riesgos a completar/verificar. Remisión a las áreas para su aprobación. Seguimiento a los riesgos verificados.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Matrices de riesgos completadas, riesgos gestionados y planes de acción elaborados.	<b>% de cumplimiento del plan de trabajo</b> (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	90%	90%	23%	23%	24%	23%	Departamento de Calidad y Procesos		
P25-DES-GLP-CPR-004	<b>Auditoría del Sistema Integrado de Gestión y Autoevaluaciones de Control Interno</b> Asegurar la realización anual de las auditorías internas del Sistema de Gestión Integrado.	Elaboración del programa de auditoría y de las autoevaluaciones. Ejecución del programa de acuerdo a lo planificado.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Auditoría interna del SIG completada.	<b>% Cumplimiento del programa de auditoría</b> (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Calidad y Procesos		
P25-DES-GLP-CPR-005	<b>Gestión de Acciones Correctivas</b> Asegurar el correcto seguimiento de las acciones correctivas abiertadas como consecuencia de incumplimientos en los procesos.	Documentación de las acciones correctivas. Seguimiento a las áreas para la ejecución de las acciones correctivas identificadas.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Acciones correctivas gestionadas.	<b>Cantidad de informes de seguimiento generados</b> (suma del total informes de seguimiento generados)	P/A	P/A	P/A	P/A	P/A	P/A	Departamento de Calidad y Procesos		
P25-DES-GLP-CPR-006	<b>Elaboración del Autodiagnóstico CAF 2025 y Plan de Mejora 2026</b> Consiste en aplicar el Marco Común de Evaluación (CAF), la cual es una Metodología de Evaluación para el mejoramiento de la calidad en las Administraciones públicas, inspirado en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) y la determinación de iniciativas o proyectos a ejecutar para subsanar los puntos débiles identificados en el Autodiagnóstico CAF 2022.	Análisis de los criterios y subcriterios del CAF. Elaboración del autodiagnóstico. Elaboración del informe CAF-2025. Elaboración Plan de Mejora CAF y remisión al MAP.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Autoevaluación de acuerdo a la guía CAF, de modo que se identifiquen los puntos fuertes y áreas de mejoras de la institución.	<b>% de avance del Autodiagnóstico y Plan de Mejora CAF</b> (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100  <b>Indicador del SISMAP en un 100%.</b>	100%	100%	25%	75%	100%	0%	Departamento de Calidad y Procesos		
P25-DES-GLP-CPR-007	<b>Índice de Satisfacción Ciudadana- Aplicación ServQual</b> Consiste en determinar las niveles de satisfacción ciudadana, respecto a la calidad de los servicios que ofrece la institución.	Determinación de la ficha técnica. Aplicación de encuestas. Remisión de resultados al MAP.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Contribuir a la mejora de los servicios y el desarrollo de una cultura de monitoreo y evaluación.	<b>Encuestas de Satisfacción Ciudadana</b>  <b>Indicador del SISMAP en un 100%.</b>	100%	100%	30%	100%	0%	0%	Departamento de Calidad y Procesos		
P25-DES-GLP-CPR-008	<b>Gestión de las Normas Básicas de Control Interno</b> Asegurar la correcta gestión del entendimiento de las Normas Básicas de Control Interno.	Elaboración/actualización plan de trabajo. Seguimiento al plan de trabajo.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Plan de trabajo implementado.	<b>% de cumplimiento del plan de trabajo</b> (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	90%	90%	23%	23%	23%	23%	Departamento de Calidad y Procesos		
P25-DES-GLP-INV-001	<b>Gestionar programas de sensibilización sobre innovación en el contexto aduanero.</b> Coordinar y ejecutar programas de formación para todo el personal sobre la importancia de la innovación en el contexto aduanero.	Organizar un taller de innovación aduanera. Crear una campaña interna con boletines y carteles que destaquen los beneficios de la innovación.	OE3 Eficiencia e Innovación	Aumentar la conciencia y comprensión del personal aduanero sobre la importancia de la innovación en su trabajo diario.	<b>Cantidad de programas de sensibilización realizados con éxito</b> (Suma de los programas realizados en el trimestre)	0	1	0	0	1	0	Departamento de innovación		
P25-DES-GLP-INV-002	<b>Desarrollar mecanismos de participación en ideas innovadoras.</b> Crear y establecer herramientas o procesos que fomenten la participación activa de los empleados en la generación y desarrollo de ideas innovadoras.	Establecer herramientas y/o procesos para la recolección de ideas innovadoras de los empleados. Crear comités o grupos de trabajo dedicados a evaluar y desarrollar las ideas propuestas.	OE3 Eficiencia e Innovación	Establecer mecanismos que permitan fomentar la participación activa de los empleados en la generación y desarrollo de ideas innovadoras, mediante una mayor participación y motivación de los empleados, la generación de soluciones creativas y una mejora continua y competitividad.	<b>Porcentaje de avance en el diseño y desarrollo de un mecanismo institucional de participación en ideas innovadoras</b> (Número de empleados que participaron en los mecanismos establecidos para la participación en ideas innovadoras/ total de empleados)*100	0%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de innovación		
P25-DES-GLP-INV-003	<b>Fomentar la colaboración interinstitucional y establecer alianzas estratégicas tanto con el sector público como privado.</b> Promover la cooperación con otras administraciones aduaneras y organismos internacionales para intercambiar mejores prácticas y herramientas tecnológicas, formar colaboraciones con instituciones académicas y centros de investigación para aprovechar conocimientos externos en la implementación de soluciones innovadoras.	Promover acuerdos de cooperación con otras administraciones y organismos internacionales. Facilitar la creación de redes de colaboración con instituciones académicas y centros de investigación.	OE3 Eficiencia e Innovación	Fortalecer las relaciones y sinergias entre diferentes entidades, facilitando el intercambio de conocimientos y tecnologías, promoviendo la innovación colaborativa y mejorando la eficiencia y efectividad en los procesos aduaneros mediante la implementación de soluciones innovadoras.	<b>Número de alianzas estratégicas establecidas</b> (sumatoria de las alianzas establecidas con otras instituciones con el objetivo de fomentar una cultura de innovación)	0	2	0	1	0	1	Departamento de innovación		
P25-DES-GLP-UGE-001	<b>Monitorear y ejecutar el Plan de Acción con perspectiva de género</b> Asegurar la implementación efectiva del Plan de Acción con perspectiva de género, promoviendo la igualdad de género y la inclusión en todas las áreas transversales de la DGA.	Revisión y actualización del plan de acción. Monitoreo y evaluación continua con las áreas. Comunicación y socialización.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	La DGA promoverá activamente la igualdad de género y la inclusión en todas sus áreas.	<b>% de implementación del Plan de Acción de Género</b> (Estrategias implementadas / Total de estrategias planificadas) <b>Cantidad de reportes de avances en materia de género</b> (suma de los reportes de avances en materia de género realizados en el tiempo f) <b>Nivel de satisfacción de los colaboradores</b> (encuesta de satisfacción)	0%	100%	25%	25%	25%	25%	Unidad de Género		
P25-DES-GLP-UGE-002	<b>Concientizar al personal en igualdad, equidad e inclusión de género</b> Implementación de programas de formación y sensibilización sobre igualdad y diversidad de género y concientización de violencia de género para todos los empleados de la DGA.	Formulación del plan de capacitación en materia de género. Realización de charlas, conferencias y talleres.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Alcanzar al menos el 50% del personal para el año 2026.	<b>Cantidad de talleres de sensibilización realizados</b> (suma de los talleres de sensibilización realizados en el tiempo f) <b>Porcentaje de colaboradores sensibilizados en temas de igualdad, equidad e inclusión</b> (cantidad de colaboradores sensibilizados en el tiempo f/ cantidad de colaboradores en plantilla en el tiempo f)*100	0	12	3	3	3	3	Unidad de Género		
P25-DES-GLP-UGE-003	<b>Gestión y Monitoreo de Políticas y Procedimientos con Perspectiva de Género</b> Asegurar la creación, implementación y cumplimiento efectivo de políticas y procedimientos que promuevan la igualdad de género y la inclusión en todos los niveles de la organización.	Revisar políticas y programas enfocados en la equidad de género. Coordinar con el Ministerio de la Mujer para la revisión y ejecución de estos programas. Monitorear y evaluar la implementación de las políticas y programas.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	La institución contará con políticas y programas bien definidos y efectivos que promuevan la equidad de género.	<b>Número de políticas y programas elaborados y propuestos</b>	0	3		1	1	1	Unidad de Género		

Gerencia de Estudios Económicos y Análisis de Datos														
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Interesados	Reñión
													Áreas de apoyo	Presupuesto
P25-DES-GEA-DEE-001	<b>Cumplimiento de los requerimientos y solicitudes asignadas</b> Medir el nivel de respuestas de los requerimientos de las áreas.	Realizar un análisis de los requerimientos. Clasificar de los requerimientos recibidos por nivel de importancia, urgencia y nivel de dificultad. Crear métricas para medir la eficacia de las respuestas. Realizar informes y análisis sobre el cumplimiento de las solicitudes.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Requerimientos y solicitudes respondidas.	<b>% de cumplimiento de los requerimientos y solicitudes asignadas</b> (cantidad de requerimientos y solicitudes respondidas / cantidad de requerimientos y solicitudes asignadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. de Estadísticas	
P25-DES-GEA-DEE-002	<b>Desarrollo y presentación de estudios y análisis económicos</b> Poner a disposición de las altas instancias, colaboradores de aduanas y público en general, insumos de trabajo que le mantengan informado sobre tópicos del quehacer aduanero, situaciones nacional e internacional que impacten de manera directa o indirecta las recaudaciones y el comercio internacional de mercancías.	Realizar estudios sobre el impacto de situaciones nacionales e internacionales en las recaudaciones y el comercio de mercancías. Identificar tendencias económicas y su impacto en las actividades aduaneras. Preparar informes y documentos con análisis económicos detallados. Organizar presentaciones para las altas instancias y sector externo.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Estudios y análisis económicos.	<b>% de estudios y análisis económicos entregados</b> (Número estudios y análisis económicos entregados / cantidad total de solicitudes y preestudios)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. de Estadísticas, Tecnología, Recursos Humanos	
P25-DES-GEA-DEE-003	<b>Estandarización y control de los procesos</b> Estandarizar y documentar todos los procesos llevados a cabo en el departamento.	Análisis y mapeo de procesos. Establecer estándares claros para cada proceso, definiendo pasos y roles involucrados. Implementación y difusión de estándares. Realizar revisiones periódicas de los procesos para identificar oportunidades de mejora.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Procesos estandarizados.	<b>% de tareas y actividades estandarizadas y documentadas</b> (Número de tareas y actividades estandarizadas y documentadas / número total de tareas y actividades planificadas)*100	90%	90%	25%	20%	20%	25%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. Estadísticas	
P25-DES-GEA-DEE-004	<b>Segmentación de contribuyentes clasificados en pequeños, grandes y medianos</b> Utilización de las importaciones/exportaciones en Auy Grande, Grande, Mediano y Pequeño. Para tener una clasificación estandarizada, la cual pueda ser usada por	Análisis de datos y criterios de segmentación. Desarrollo de categorías y estándares de clasificación. Aplicación de criterios y clasificación.	OE1 Facilitación y Control	Segmentación de contribuyentes realizada.	<b>Cantidad de tablas con segmentaciones</b> (Cantidad de tablas actualizadas entre la cantidad de tablas) (3 segmentaciones)	3	3	3				Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025													
ÁREAS DEL DESPACHO													
P25-DES-GLG-DRT-002	<b>Naves, Buques y Aeronaues.</b> Dar respuesta a 100% de las diferentes solicitudes realizadas por los operadores aduaneros en tiempo oportuno, conforme los plazos establecidos en nuestro procedimiento.	Depuración en áreas vinculadas y Convocar comisión interdepartamental a los fines de visitar el local comercial. Denegar o aprobar mediante certificación firmada por el subdirector operativo.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	sus normas y procedimientos; reducir los límites burocráticos; brindar un servicio de calidad y conformar a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	<b>% de soluciones en registros de comunicaciones, renovaciones</b> (Cantidad de autorizaciones/solicitudes trabajadas / Cantidad total de solicitudes recibidas en las diferentes plataformas y herramientas)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Registro	Gerencia Legal, Tecnología y Transparencia, Departamento de Compras y Recursos Humanos.
P25-DES-GLG-DRT-003	<b>Solicitudes de Certificaciones (De Importador, de exportador, Agente de Aduanas, Consolidador de Cargas y Agente de Aduanas)</b> que sean realizadas en el tiempo y plazo indicado a su solicitud.	Recibir el expediente vía correspondencia o en línea. Validar los documentos depositados por el contribuyente, si cumple con los requisitos y procedimiento institucional. Comunicar de inmediato al cliente sobre el estatus de su solicitud.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme sus normas y procedimientos; reducir los límites burocráticos; brindar un servicio de calidad y conformar a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	<b>% de solicitudes de certificaciones trabajadas</b> (Solicitudes trabajadas / Solicitudes recibidas en las diferentes plataformas y herramientas)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Registro	Gerencia Legal, Tecnología y Transparencia, Departamento de Compras y Recursos Humanos.
P25-DES-GLG-DRT-004	<b>Renovación de fianza de los operadores aduaneros que cuentan con licencias otorgadas.</b> Que sean realizadas en el tiempo y plazo indicado a su solicitud.	Recibir el expediente vía correspondencia o en línea. Validar los documentos depositados por el contribuyente, si cumple con los requisitos y procedimiento institucional. Comunicar de inmediato al cliente sobre el estatus de su solicitud.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme sus normas y procedimientos; reducir los límites burocráticos; brindar un servicio de calidad y conformar a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	<b>% de renovaciones realizadas</b> (Cantidad de renovaciones trabajadas / Cantidad total de solicitudes de renovación)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Registro	Gerencia Legal, Tecnología y Transparencia, Departamento de Compras y Recursos Humanos.
P25-DES-GLG-CON-001	<b>Elaboración Acta de Comiso</b> Por violación mercadería prohibida conforme Ley No. 147-00, modificada por el Art. 29 de la Ley No. 495-06, que a su vez fue modificada por la Ley No. 407 sobre reclutamiento fiscal, Decreto No. 471-02, de fecha 27/08/2002, donde se prohíbe la importación de los vehículos denominados "servomotos", y la Ley No. 63-17.	Elaboración de Acta de Comisos.	OE.1 Facilitación y Control	Documento elaborado.	<b>% de actas de comiso elaboradas</b> (Número de Actas de comiso elaboradas/Número total de comisos realizados)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Administraciones Aduaneras/ Fiscalización/ Subdirección Operativa/ Inteligencia / Estadística, Otras.
P25-DES-GLG-CON-002	<b>Emisión de certificaciones.</b> Elaboración de Certificaciones a requerimiento del Ministerio Público y otras entidades públicas, privadas y personas físicas.	Elaboración de documento.	OE.1 Facilitación y Control	Documento elaborado.	<b>% de certificaciones emitidas</b> (Cantidad de certificaciones emitidas/Cantidad total de solicitudes de certificación recibidas)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Departamento de Certificación, Opinión y Normativa/ Estadística/ Administraciones Aduaneras/ Gerencia Supervisión Administraciones/ Trámite y Correspondencia/ Inteligencia Aduanera
P25-DES-GLG-CON-003	<b>Emisión de Opiniones legales</b> Emisión de opiniones legales en respuestas a requerimientos de las diferentes áreas de la institución y los contribuyentes que solicitan consultas legales.	Elaboración de documento.	OE.1 Facilitación y Control	Documento elaborado.	<b>% de opiniones legales emitidas</b> (Cantidad de opiniones legales emitidas/ Cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Departamento de Certificación, Opinión y Normativa/ Estadística/ Administraciones Aduaneras/ Gerencia Supervisión Administraciones/ Trámite y Correspondencia/ Inteligencia Aduanera/ RRHH/ IT/ Acceso a la información, otras.
P25-DES-GLG-CON-004	<b>Solicitud evaluación Operador Económico Autorizado (OEA)</b> Elaborar solicitud de evaluación para la calificación de OEA.	Elaboración de documento.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento elaborado.	<b>% de evaluaciones realizadas</b> (Cantidad de evaluaciones concluidas/Cantidad total de solicitudes de evaluación recibidas)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Departamento de Certificación, Opinión y Normativa/ Departamento de OEA
P25-DES-GLG-CON-005	<b>Notificaciones de Fiscalización.</b> Mediante la cual se le brinda soporte a la Gerencia de Fiscalización en los procesos de fiscalización general.	Procedimientos definidos en la normativa legal aduanera y demás leyes que conforman el marco legal.	OE.3 Eficiencia e Innovación.	Documentos elaborados.	<b>% de expedientes de documentos a notificar/ Cantidad de actos de Aduana emitidos</b>	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Certificación, Opinión y Normativa	Gerencia de Fiscalización
P25-DES-GLG-EAD-001	<b>Gestión de los Expedientes del Ejecutor Administrativo</b> Buscar gestionar los expedientes del Ejecutor Administrativo.	Elaboración de documento.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento elaborado.	<b>% de expedientes ejecutados por el Ejecutor Administrativo</b> (Cantidad de expedientes trabajados/Cantidad total de expedientes asignados)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Ejecutor Administrativo	Ejecutor Administrativo
P25-DES-GLG-CFD-001	<b>Documentos Legales Elaborados y Formalizados</b> Elaborar documentos legales sean Opiniones, Pagarsés, Contratos, Acuerdos, Comisos, Certificaciones, Resoluciones Administrativas, diferentes escritos respecto a las distintas situaciones que se originan en DGA.	Recepción de solicitud y verificación de documentos legales. Redacción del documento y revisión. Revisión, convocatoria para firma del contribuyente y Posterior Solicitud de Firma del Director General. Notificación, escaneo y archivo del expediente.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento legal formalizado.	<b>% de documentos legales formalizados</b> (Cantidad de documentos formalizados/Cantidad total de documentos legales recibidos)*100	95%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Contratos y Formalización de Documentos	Gerencia Legal/ Tecnología/ Administraciones Aduaneras/ Gerencia Supervisión Administraciones/ Trámite y Correspondencia/ Inteligencia Aduanera/ RRHH/ IT/ Acceso a la información, otras.
P25-DES-GLG-CFD-002	<b>Elaboración de contratos</b> Llevar un control interno de los requerimientos solicitados por las distintas áreas de la institución, estos contratos cuyo propósito es satisfacer el interés de un área determinada, pueden ser de naturaleza diversa entre los cuales podemos mencionar: contrato de servicios, suministro de bienes, ejecución de obras, servicios de obras, asesorías, publicidad, subvención educativa, licencia para estudios, acuerdo para la cooperación interinstitucional, acuerdos de facilitación de comercio con asociaciones o instituciones público-privadas, contratos de conexión de depósitos fiscales.	Verificación de documentos legales. Redacción del documento y revisión, convocatoria para firma del elaborador y Solicitud de firma del Director General. Notificación y findeamiento, escaneo y archivo del expediente.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento legal formalizado.	<b>% de contratos elaborados</b> (Cantidad de contratos realizados/Cantidad total de solicitudes de elaboración de contratos)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Contratos y Formalización de Documentos	Gerencia Legal/ Tecnología/ Gerencia Financiera/ Exoneraciones/ Compras
P25-DES-GLG-CFD-003	<b>Elaboración de acuerdos de pago</b> Llevar un control interno de los requerimientos solicitados por las distintas áreas de la institución, estos acuerdos son con la finalidad de entregar las mercancías de manera provisional, así como salvaguardar la prenda aduanera, son de naturaleza diversa entre los cuales podemos mencionar: acuerdo bajo la ley 158-01 de Incentivos Fiscales, líneas de créditos, fiscalización o reequipación, nacionalización, internación temporal, zona franca.	Recepción de solicitud de pagare notarial y Verificación de documentos legales. Redacción del documento, revisión y convocatoria para firma del contribuyente. Notificación y escaneo, redacción de compulsa y archivo del expediente.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento legal formalizado.	<b>% de acuerdos de pago elaborados</b> (Cantidad de acuerdos de pago realizados/Cantidad total de solicitudes de elaboración de acuerdos)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Contratos y Formalización de Documentos	Gerencia Legal/ Tecnología/ Gerencia Financiera/ Exoneraciones/ Compras
P25-DES-GLG-CFD-004	<b>Aplicación de perfiles de entregas provisionales (SIGA)</b> Despachos de mercancías que se encuentran dispuestas en una normativa legal vigente, por convenciones pactadas entre el estado y particulares, siendo estas entregas exoneradas del pago de derechos e impuestos según disposición legal aplicable, así como aquellas que se encuentran beneficiadas de un crédito de entregas provisionales.	Revisión del perfil y aplicación si procede del perfil.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento legal formalizado.	<b>% de perfiles de entrega provisionales aplicados</b> (Cantidad de perfiles de entrega provisional aplicados/Cantidad total de solicitudes de aplicación recibidas)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Contratos y Formalización de Documentos	
P25-DES-GLG-DLI-001	<b>Respuesta Oportuna a los Recursos</b> Elaborar respuestas a los Recursos de: Reconsideración, Contenciosos Tributarios, de Revisión Constitucional, de Le Contaduría o Impugnación de Casación, de Aplicación Civil, de Aplicación Penal, entre otras situaciones.	Procedimientos definidos en la normativa legal aduanera y demás leyes que conforman el marco legal.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	<b>% de recursos respondidos</b> (Cantidad de recursos emitidos /Cantidad total de Recursos recibidos)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Litigios	
P25-DES-GLG-DLI-002	<b>Casos de Demandas Cíviles y Procesos Penales</b> Defender a la institución de las demandas que son interpuestas por los contribuyentes.	Procedimientos definidos en la normativa legal aduanera y demás leyes que conforman el marco legal.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	<b>% de Casos de Demandas Cíviles y Procesos Penales trabajados</b> (Cantidad de casos de Demandas Cíviles y Procesos Penales/Cantidad total de casos recibidos)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Litigios	
P25-DES-GLG-DLI-003	<b>Embargos rehenes</b> Retener mercancías de manera provisional hasta que exista una decisión que ordene el desembargo de las mismas.	Procedimientos definidos en la normativa legal aduanera y demás leyes que conforman el marco legal.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	<b>% de rehenes realizados</b> (Cantidad de rehenes realizados/Cantidad total de solicitudes de retención)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Litigios	Litigios/ Ejecutor Administrativo/ Área Civil
P25-DES-GLG-DLI-004	<b>Cancelación de fianzas.</b> En cuanto a la cancelación de fianza, dejar sin efecto el cobro de los tributos afianzados, en virtud de decisión.	Procedimientos definidos en la normativa legal aduanera y demás leyes que conforman el marco legal.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	<b>% de cancelaciones de fianzas dejadas sin efecto</b> (Cantidad de cancelaciones de fianzas dejadas sin efecto/Cantidad total de cancelaciones de fianzas)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Litigios	Litigios/ Área Civil
P25-DES-GLG-DRR-001	<b>Recursos de Reconsideración</b> Es el proceso mediante el cual el contribuyente pretende que la DGA revoque una decisión emitida por esta.	Procedimientos definidos en la normativa legal aduanera y demás leyes que conforman el marco legal.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	<b>% de recursos de reconsideración contestados</b> (Cantidad de recursos de reconsideración contestados/Cantidad total de recursos recibidos)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Recurso de Reconsideración	Administraciones Aduaneras/ Fiscalización/ Cobros- Financiera/ Normas de Origen/ Admisión Temporal- otras/ Tecnología
P25-DES-GLG-DAS-001	<b>Recursos Contenciosos Tributarios, Administrativos y Acción de Amparo</b> Defender a la institución de las demandas que son interpuestas por los contribuyentes.	Procedimientos definidos en la normativa legal aduanera y demás leyes que conforman el marco legal.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	<b>% de recursos contestados</b> (Cantidad de recursos Contenciosos Tributarios, Administrativos y Acción de Amparo trabajados/Cantidad total de casos recibidos)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Administrativa Sancionador	Litigios/ Área Civil/ Administraciones Aduaneras/ Regímenes Especiales- Admisión Temporal
P25-DES-GLG-DAS-002	<b>Procedimientos Administrativa Sancionador</b> Recibida la fase de instrucción emitida por la Fiscalización o el área correspondiente (Administraciones Aduaneras- Almacenes y demás), se analiza el caso para aplicar la falta aduanera o la falta tributaria aduanera correspondiente. Se registra en Base de datos informática existente para la trazabilidad de los plazos.	Evaluar la documentación del caso, los hechos y las pruebas para determinar la falta aduanera o la falta tributaria aduanera detectada para cuantificar el monto de las sanciones relevante aplicable.	OE.3 Eficiencia e Innovación.	Recaudaciones de las sanciones administrativas aplicadas en virtud de la Ley 148-21 y el Reglamento de Aplicación 735-2022.	<b>% de casos con sanciones</b> (Cantidad de casos con sanciones trabajados/Cantidad total de casos recibidos)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Administrativa Sancionador	Administraciones Aduaneras/ Fiscalización/ otras/ Tecnología

P25-DES-GLG-DAS-004	<b>Ejecución de Incineraciones</b> Documentación del proceso de incineración -destrucción, con la finalidad de lograr la intervención correcta de todos los actores e implementar de manera eficiente, las sanciones por incumplimiento en el Parágrafo 2 del art. 94 de Reglamento 755-2002 de la Ley 168-21, así como la documentación final del cierre de estos procesos con el Acto de Comprobación Notarial.	Procedimientos definidos en la normativa legal aduanera y demás leyes que conforman el marco legal.	OE.3 Eficiencia e Innovación.	Documentos elaborados.	% de <b>evaluaciones de ejecución de procesos de incineración</b> (cantidad de procesos de incineración ejecutados/ cantidad de actos de comprobación notarial recibida)	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Administrativo Sancionador	Subdirección Operativa/ Gerencia de Administraciones Aduaneras/ Auditoría	
---------------------	--	---	-------------------------------	------------------------	--	-----	------	------	------	------	------	------	---	---	--

Gerencia de Auditoría Interna														
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Requiere Presupuesto
P25-DES-GAI-000-001	<b>Gestión del Plan de Auditoría Interna</b> Planificación y ejecución de auditorías dentro de una organización. Este proceso asegura el cumplimiento de normativas, evaluación de riesgos y mejora continua, contribuyendo a la eficiencia y transparencia en las operaciones internas.	Ejecución del plan de auditoría de acuerdo a la programación según el área.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Dar seguimiento al plan de acción suministrado por el área auditada, analizar las evidencias presentadas y validar su grado de cumplimiento tanto para los auditados externos, como para los auditados internos.	% de cumplimiento del programa de auditoría (auditoría operativa, financiera, de gestión, de TI) (número de auditorías realizadas/número total de auditorías planificadas)*100	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Gerencia de Auditoría Interna		
		Asignación de tareas a través de la Microsoft Planner y envíos de correos electrónicos, visitas puntuales a las administraciones.			Nivel de cumplimiento y seguimientos a los hallazgos identificados en las auditorías realizadas (número de hallazgos cerrados satisfactoriamente/número total de hallazgos identificados)	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia de Auditoría Interna		
		Alimentar la matriz para fines estadísticos y elaboración de informes. Evaluar el cumplimiento de respuestas y recomendaciones de auditorías.			% de auditorías no programadas realizadas (número de auditorías no programadas realizadas/número total de auditorías realizadas)*100	10%	10%	10%	10%	10%	10%	Gerencia de Auditoría Interna		
P25-DES-GAI-000-002	<b>Gestión del Plan de Auditoría Operativa</b> Planificación y ejecución de revisiones sistemáticas de procesos y operaciones. Este proceso busca identificar áreas de mejora, fortalecer la eficiencia y garantizar el cumplimiento de objetivos organizacionales, contribuyendo a la optimización continua de la empresa.	Participación en conjunto a la comisión designada y emisión de informe.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Realizar evaluaciones, registrar todas las observaciones e incidencias encontradas, documentar y comunicar los hallazgos detectados en los procesos de despacho, aduana, cumplimiento de circuitos y procedimientos de las operaciones en las administraciones de aduanas y sus depósitos.	% de Inspecciones Físicas Realizadas (cantidad de inspecciones físicas completadas/inspecciones físicas solicitadas)*100.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Auditoría Interna		
		Selección de muestra de declaraciones de acuerdo al perfil de riesgo. Planificación y ejecución de verificaciones físicas y emisión de informe en los casos que correspondan. Participación en conjunto a la comisión designada y misión de reporte.			% de Inspecciones a dealers para fines de registro realizadas (número de visitas de inspecciones realizadas/número total de solicitudes de registro recibidas)*100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia de Auditoría Interna		
P25-DES-GAI-000-003	<b>Gestión del Plan de Control Interno</b> Diseño, implementación y supervisión de procedimientos que aseguran la integridad, eficiencia y cumplimiento normativo dentro de una organización. Este proceso busca mitigar riesgos y fortalecer la contabilidad en las operaciones internas.	Registrar los expedientes en el sistema de manejo de documentos y comprobar la aplicación y efectividad de los controles establecidos en las autorizaciones de pago.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Registrar los documentos, resultados del proceso de control interno, realizarse en el sistema de manejo de documentos para el efectivo control de expedientes, monitoreo, evaluar su grado de cumplimiento y supervisión de las asignaciones, para la medición de la productividad.	% de expedientes de pago autorizados (número de expedientes de pago autorizados/número total expedientes de pago recibidos)*100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia de Auditoría Interna		
		Emisión de informes producto de las revisiones realizadas a los diferentes tipos de expedientes recibidos y auditorías realizadas. Evaluar el nivel de cumplimiento de los expedientes de las diferentes áreas de pagos.			% de Incidencias encontradas (número de incidencias encontradas/número total de expedientes revisados)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Auditoría Interna		

Gerencia de Inteligencia Aduanera															
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Requiere Presupuesto	
P25-DES-GIA-DEN-001	<b>Asistencia y cooperación mutua para la prevención y eliminación de los delitos aduaneros</b> Establecer los lineamientos a seguir, que permitan asegurar el intercambio de informaciones, entre todos los miembros de la organización mundial de aduanas, el consejo del Caribe para la aplicación de las leyes aduaneras y otros organismos nacionales e internacionales, a fin de prevenir y controlar las actividades ilícitas en comercio internacional.	Intercambiar información de manera oportuna entre organismos nacionales e internacionales. Remitir información del caso a investigar y elaborar oficio a la firma del director y enviar al gerente.	OE.1 Facilitación y control	Establecer una sólida colaboración entre las partes que permitan prevenir y controlar de manera efectiva las actividades ilícitas en el comercio internacional.	% de solicitudes de asistencia y/o cooperación internacional respondidas por la DGA (número de solicitudes respondidas por la DGA/número total de solicitudes de asistencia y/o cooperación internacional recibidas)*100	97%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Enlace	Departamento de Enlace/Áreas internas de control DGA/Instituciones de control		
		Brindar asistencia a fin de garantizar la recaudación completa y requerir o autorizar la asistencia y cooperación. Realizar investigación del caso y responder con los informes requeridos, registrar las solicitudes en la matriz de control y dar seguimiento del caso.			% de Inspecciones de embarcaciones realizadas (número de inspecciones realizadas/número total de inspecciones planificadas)*100	97%	97%	97%	97%	97%	97%	Departamento de Enlace	Departamento de Enlace/Áreas internas de control DGA/Instituciones de control		
P25-DES-GIA-DEN-002	<b>Control de entrada y salida de embarcaciones de recreo</b> Establecer los lineamientos para el registro, rastreo y detención de las embarcaciones de recreo, con el fin de controlar los ilícitos relacionados con la entrada y salida del país.	Realizar inspección de las embarcaciones. Seguimiento de las embarcaciones.	OE.1 Facilitación y control	Establecer lineamientos efectivos para controlar y prevenir los ilícitos relacionados con esta actividad.	% de Inspecciones de embarcaciones realizadas (número de inspecciones realizadas/número total de inspecciones planificadas)*100	97%	97%	97%	97%	97%	97%	Departamento de Enlace	Departamento de Enlace/Áreas internas de control DGA/Instituciones de control		
		Solicitud de las embarcaciones.			% de Inspecciones físicas realizadas (número de inspecciones realizadas/número total de inspecciones planificadas)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Operaciones	Departamento de Operaciones / Departamento de Riesgo en Carga / Departamento de Investigaciones	840,000	
P25-DES-GIA-DOP-001	<b>Gestión de verificación, re verificación e inspección</b> Atender a las asignaciones de verificaciones y/o re-verificaciones recibidas, participar en las solicitudes de descargas, inspecciones, traslado, incineraciones, entre otras colaboraciones que sean solicitadas internas o externas a la DGA.	Registro, clasificación, asignación de las solicitudes y Notificar la participación en zona primaria previa a realizar la operación. Dar seguimiento a las asignaciones pendientes y participar de las incidencias que surjan en tiempo real en zona primaria. Remitir los resultados de las operaciones al área solicitante o competente.	OE.1 Facilitación y control	Establecimiento de lineamientos para el intercambio de información y la cooperación mutua entre organizaciones nacionales e internacionales, con el fin de prevenir y controlar delitos aduaneros, en el comercio internacional.	% de Operativos realizados (número de operativos realizados/número total de operativos planificados)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Operaciones	Departamento de Operaciones / Departamento de Riesgo en Carga / Departamento de Investigaciones	840,000	
		En el caso de las incidencias en zona primaria, registrar los hallazgos de ilícitos en la matriz de control, con todas las informaciones necesarias que permitan manejar una base de datos comparativa para el análisis de los perfiles de riesgo.			% de Casos y/o solicitudes procesados internos y externos (número de casos y/o solicitudes internos y externos analizados/número total de casos internos y externos)*100	82%	80%	80%	80%	80%	80%	Departamento de Operaciones	Departamento de Operaciones / Supervisor General de Seguridad Militar y Policial	1,800,000	
P25-DES-GIA-DOP-002	<b>Gestión de Operaciones Reactivas</b> Proporcionar las directrices y mecanismos para la intervención oportuna y necesaria en los casos en que se detecten ilícitos que puedan afectar la seguridad e interés de la nación, con la finalidad de tomar las medidas necesarias para mitigar el riesgo y sancionar las infracciones.	Realizar un informe inicial donde se plasman todas las informaciones relacionadas al momento del hallazgo, documentos y personas relacionadas, así como las depuraciones y levantamientos pertinentes. Enviar las solicitudes de ordenes judiciales, vía el Ministerio Público y coordinar con la Supervisora Militar y Policial de la DGA, y otras entidades, un plan de acción que permita obtener medidas sancionatorias en contra de los sujetos involucrados en el ilícito. Realizar un plan operacional donde se especifiquen las acciones a realizar, lo lógico a utilizar y las designaciones específicas de cada oficial participante en la operación. Realizar una nota informativa con los resultados obtenidos en la operación realizada, con sus evidencias.	OE.1 Facilitación y control	Establecimiento de directrices y mecanismos para la intervención oportuna en casos de ilícitos que afecten la seguridad e interés nacional, con el propósito de mitigar el riesgo y sancionar a los infractores.	% de Operativos realizados (número de operativos realizados/número total de operativos planificados)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Operaciones	Departamento de Operaciones / Supervisor General de Seguridad Militar y Policial	1,800,000	
		Realizar una nota informativa con los resultados obtenidos en la operación realizada, con sus evidencias.			% de Casos y/o solicitudes procesados internos y externos (número de casos y/o solicitudes internos y externos analizados/número total de casos internos y externos)*100	97%	97%	97%	97%	97%	97%	Departamento de Investigación	Gerencia de Recursos Humanos Gerencia Financiera	10,000,000	
P25-DES-GIA-DIV-001	<b>Análisis e investigación de Casos y/o solicitudes</b> Conducir un análisis integral de irregularidades y denuncias internas o externas, gestionando la recepción de solicitudes y llevando a cabo investigaciones activas. El propósito principal es tomar medidas necesarias para mitigar riesgos y sancionar a los infractores.	Realizar la información en la matriz de control, clasificar y codificar las solicitudes de investigación y/o denuncias. Asignar un analista de investigación, analizar, depurar y confirmar la información. Redactar informe o nota informativa preliminar del resultado de los análisis.	OE.1 Facilitación y control	Efectiva identificación, mitigación y sanción de las infracciones, contribuyendo así a promover un entorno organizacional ético y responsable.	Matriz de control de operaciones completadas exitosamente	97%	97%	97%	97%	97%	97%	Departamento de Investigación			
		Realizar una nota informativa con los resultados obtenidos en la operación realizada, con sus evidencias.			Índice de eficiencia en la recopilación de información (número de casos con información recopilada correctamente / número total de casos y/o solicitudes gestionadas)*100	95%	96%	96%	96%	96%	96%	Departamento de Investigación			
P25-DES-GIA-DRC-001	<b>Análisis del riesgo aduanero en carga</b> Identificar, analizar y evaluar los riesgos aduaneros necesarios para controlar adecuadamente el movimiento de mercancía dentro de toda la cadena logística, procurando conservar un balance adecuado, que propicie la facilitación del comercio nacional e internacional.	Analizar la documentación, información de manifiesto, información de declaración, fuentes abiertas. Análisis de información mediante sistemas externos y selección de sospechosos para inspección estadística. Selección de sospechosos para inspección estatística. Análisis de información posterior a la inspección con representantes de Aduana.	OE.1 Facilitación y control	Análisis de las actividades y operaciones aduaneras en carga, con el objetivo de tratar y controlar adecuadamente los riesgos, promoviendo un movimiento fluido y seguro, de mercancías, dentro de toda la cadena logística.	% de análisis de riesgo realizados (número de análisis de riesgo realizados / número total de oportunidades de análisis de riesgo)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Riesgo en Carga	Encargado Dpto. Riesgo Carga, Supervisor, Analista del Dpto. Riesgo Carga y Analista UCC	
		Realizar una nota informativa con los resultados obtenidos en la operación realizada, con sus evidencias.			Índice de Riesgo Aduanero (número de casos de alto riesgo / número total de casos analizados)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Riesgo en Carga			
P25-DES-GIA-DRC-002	<b>Colaboraciones interdepartamentales, interinstitucionales e internacionales</b> Optimizar la gestión del riesgo a través de la colaboración con instituciones nacionales e internacionales, así como gerencias y/o departamentos de la DGA, que	Colaborar e intercambiar información con instituciones nacionales, internacionales y otras áreas de la Dirección General de Aduanas (DGA), con el objetivo de optimizar las actividades de control.	OE.1 Facilitación y control	Contribuir con la optimización de la gestión de riesgo de la Dirección General de Aduanas (DGA), mediante el	% de colaboraciones realizadas (número de operaciones conjuntas realizadas / número total de operaciones conjuntas solicitadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Riesgo en Carga	Encargado Dpto. Riesgo Carga, Supervisor, Analista del Dpto.		

P25-DES-GIA-DR3-003	<p>permita un mayor alcance de las acciones efectuadas en contra de las prácticas incorrectas y/o ilegales, mediante el intercambio de información, asistencia y operaciones conjuntas.</p> <p><b>Inspecciones de contenedores perfilados</b> Comparar mediante inspección física el nivel de cumplimiento de los expedientes que presentan indicadores de riesgos asociados a prácticas incorrectas y/o ilegales, para que se realicen las actividades comerciales y logísticas, en conformidad con los procedimientos y las obligaciones correspondientes.</p>	<p>Atender de manera oportuna las alertas nacionales e internacionales recibidas.</p> <p>Participación en inspección exhaustiva de carga seleccionada para inspección exhaustiva.</p>	OE1 Facilitación y control	<p>Contribuir con la optimización de la gestión de riesgo de la Dirección General de Aduanas (DGA), mediante la identificación de prácticas incorrectas y/o ilegales, orientando a los operadores aduaneros hacia el cumplimiento.</p>	<p><b>Índice de Colaboración en Operaciones Conjuntas</b> (Número operaciones conjuntas exitosas / número total de operaciones conjuntas realizadas)*100</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>	Carga		
P25-DES-GIA-DRP-001	<p><b>Análisis de manifiesto de los vuelos de riesgo en pasajeros</b> Analizar y evaluar los riesgos que pueden afectar el comercio y la seguridad de la República Dominicana en todas las fronteras habilitadas de entradas y salidas de pasajeros, mediante entrevistas, los cuales contribuyen con la mitigación de los riesgos que podrían ocurrir a través del uso de herramientas tecnológicas y recursos humanos capacitados.</p>	<p>Programar los vuelos de riesgos a trabajar.</p> <p>Depurar, recolectar, procesar y analizar la información en los manifiestos de pasajeros en la herramienta INTELDA y DUMA.</p> <p>Identificar al pasajero [Examen del código QR declaración de aduanas]. Se realiza proceso de Entrevistas, análisis de imágenes en Máquina de Rayos X, y revisión de equipajes.</p> <p>Solicitar y responder a las solicitudes de información de pasajeros a las áreas internas de la DGA.</p>	OE1 Facilitación y Seguridad	<p>Permite identificar y mitigar los riesgos que pueden afectar el comercio y la seguridad de la República Dominicana, minimizando el impacto que podrían provocar las actividades ilícitas a la seguridad nacional.</p>	<p><b>% de expedientes inspeccionados</b> (Número de expedientes inspeccionados / número total de expedientes con inspección planificada)*100</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p><b>% de vuelos de Riesgo Identificados</b> (Número de vuelos identificados como riesgo / número total de vuelos analizados) *100</p> <p>23%</p> <p>26%</p> <p>25%</p> <p>25%</p> <p>25%</p> <p>25%</p> <p><b>% de manifiestos de vuelos de riesgo analizados</b> (Cantidad de manifiestos analizados / cantidad total de manifiestos de vuelos de riesgo) *100</p> <p>22%</p> <p>23%</p> <p>25%</p> <p>25%</p> <p>25%</p> <p>25%</p> <p><b>% de entrevistas realizadas en manifiesto analizados</b> (Cantidad total de entrevistas realizadas / cantidad de perfiles de riesgo seleccionados) * 100</p> <p>19%</p> <p>20%</p> <p>20%</p> <p>20%</p> <p>20%</p> <p>20%</p> <p><b>% de Intercambio de Información Interinstitucional</b>, departamental e internacional (Cantidad de solicitudes recibidas / cantidad de solicitud respondidas)*100</p> <p>0%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>	<p>Departamento de Riesgo en Carga</p> <p>Departamento de Riesgo en Pasajeros</p> <p>Departamento de Riesgo en Pasajeros</p>	<p>Analistas UCC</p> <p>Dpto. Riesgo en Pasajeros / Administraciones Aeronáuticas / Tecnología DGA.</p> <p>Dpto. Riesgo en Pasajeros / Administraciones Aeronáuticas / Tecnología DGA.</p>	
P25-DES-GIA-DIT-001	<p><b>Coordinación logística</b> Resguardar el cruce de mercancías en tránsito hasta Haití, tratadas y exportaciones vía terrestre.</p>	<p>Planificar las solicitudes de tránsito, traslados y exportaciones recibidas.</p> <p>Confirmar la llegada de las cargas a su punto de destino y/o cruce fronterizo.</p>	OE2 Institucionalidad y estandarización	<p>Implementación de políticas y procedimientos que garanticen la llegada a destino de las cargas.</p>	<p><b>% de Cumplimiento de Cronograma de Traslados</b> (Número de traslados realizados según cronograma / número total de traslados programados)*100</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>	Departamento Tránsito, Frontera y Seg.	<p>Transportación Subdirección General RRHH</p> <p>Subdirección de Tecnología</p>	N/A
P25-DES-GIA-DIT-002	<p><b>Vigilancia Terrestre</b> Establecer medidas de control que garanticen la efectiva vigilancia de las mercancías a personas que se transportan vía terrestre, desde las provincias fronterizas.</p>	<p>Interactuar con personal militar de las instituciones castrenses</p> <p>Inspeccionar y verificar de manera aleatoria y conjunta de personas y transportes.</p> <p>Remitir reporte de actividades dadas.</p>	OE2 Institucionalidad y estandarización	<p>Implementación de medidas de control efectivas para garantizar la verificación de mercancías a personas que se transportan vía terrestre mediante la fuerza de tarea conjunta e interinstitucional.</p>	<p><b>Total de vehículos inspeccionados</b> (Sumatoria del total de vehículos inspeccionados en el trimestre)</p> <p>85.673,30</p> <p>84.000,00</p> <p>86.000,00</p> <p>86.000,00</p> <p>86.000,00</p> <p>86.000,00</p>	Departamento Tránsito, Frontera y Seg.	<p>Miércoles de Defensa RRHH</p> <p>Subdirección de Tecnología</p>	N/A
P25-DES-GIA-VEM-001	<p><b>Depuración de vehículos de motor importados.</b> Establecer los lineamientos para el análisis y depuración de los vehículos usados importados.</p>	<p>Recibir solicitud y asignar un oficial de operaciones.</p> <p>Realizar análisis de depuración y depuración.</p> <p>Realizar solicitud de corrección y endoso.</p> <p>Recibir y elaborar oficio de pago de impuestos.</p>	OE2 Institucionalidad y estandarización	<p>Establecimiento de lineamientos para el análisis y depuración de vehículos usados importados, asegurando la calidad y legalidad de los mismos.</p>	<p><b>% de vehículos usados y depurados</b> (Cantidad de vehículos depurados / cantidad total de vehículos para depuración)*100</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p><b>Tiempo Promedio de Proceso de análisis por vehículos</b> (suma de tiempo de análisis de todos los vehículos / número total de vehículos analizados) (minutos)</p> <p>9.33</p> <p>10.00</p> <p>10.00</p> <p>10.00</p> <p>10.00</p> <p>10.00</p>	Gerencia de Inteligencia Aduanera	Gerencia de Inteligencia Aduanera	
P25-DES-GIA-TU01-001	<p><b>Análisis de riesgo e investigaciones basadas en Trade-based money laundering (TBM)</b> Identificar posibles casos de fraude comercial y/o lavado de activos, mediante el análisis comparativo de las transacciones comerciales realizadas en EE. UU y Reg. Dom.</p>	<p>Realizar análisis de riesgo y comparativos. Realizar informes de resultados</p> <p>Realizar levantamiento de información que apoyen el inicio y desarrollo de investigaciones, partiendo de los análisis realizados, en los casos que así lo requieren o cuando se presenten.</p> <p>Realizar trabajos de campo asociados al desarrollo de las investigaciones. Gestionar investigaciones con las entidades gubernamentales y privadas relacionadas al tipo de empresa o actividad que se está investigando.</p> <p>Realizar un informe semanal de todas las acciones realizadas para el desarrollo de los análisis e investigaciones.</p>	OE1 Facilitación y control	<p>Realizar investigaciones sobre temas como fraude comercial, lavado de activos, partiendo de los resultados obtenidos en los análisis, los cuales puedan servir como punto de partida para la toma de decisiones y el inicio de procesos legales que permitan a la Dirección General de Aduanas en conjunto con las entidades gubernamentales correspondientes, combatir el delito de lavado de activos y fraude comercial.</p>	<p><b>% de análisis y / o casos de investigación realizados</b> (Número de análisis y / o casos de investigación iniciados / número total de análisis y / o casos de investigación concluidos)*100</p> <p>0%</p> <p>80%</p> <p>80%</p> <p>80%</p> <p>80%</p> <p>80%</p>	División de Transparencia Comercial (Trade Transparency Unit)	<p>Encargado, Supervisor, Analistas y Oficiales de la División TIU, Departamento de Investigaciones y Departamento de Riesgo en Carga.</p>	
P25-DES-GIA-TU02-002	<p><b>Colaboraciones Interdepartamentales, Interinstitucionales e Internacionales.</b> Brindar asistencia sobre consultas de Interno Transacción Nombre (ITN), a las distintas áreas de la Dirección General de Aduanas u otros organismos del estado que así lo soliciten. Brindar apoyo en otras operaciones de la Gerencia de Inteligencia Aduanera .</p>	<p>Gestionar la colaboración y brindar asistencia en los pases signatarios del Trade Transparency Unit (ITU).</p> <p>Brindar apoyo en otras investigaciones y operaciones de la Gerencia de Inteligencia Aduanera.</p>	OE1 Facilitación y control	<p>Establecer una sólida colaboración entre las partes que permitan prevenir y mitigar de manera efectiva las actividades ilícitas en el comercio internacional.</p> <p>Contribuir con la optimización de la gestión de riesgo de la Dirección General de Aduanas (DGA).</p>	<p><b>% de consultas ITN procesadas</b> (Número de consultas ITN recibidas / número total de consultas ITN procesadas)*100</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p><b>Porcentaje de Colaboraciones realizadas con Otras Áreas Internas, otros Instituciones Nacionales e Internacionales</b> (suma de colaboraciones realizadas / total de solicitudes de colaboración)</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>	<p>División de Transparencia Comercial (Trade Transparency Unit)</p> <p>División de Transparencia Comercial (Trade Transparency Unit)</p>	<p>División TIU, distintas áreas de la Dirección General de Aduanas u otros Organismos Nacionales e Internacionales</p>	
P25-DES-GIA-PLN-001	<p><b>Depuración y Registro de Datos</b> Revisar y mantener actualizadas el 100% de las matrices Incautaciones y Retenciones de la Gerencia Inteligencia para conocimiento interno y retroalimentación a la Gerencia Análisis Económicos</p>	<p>Solicitar vía correo electrónico las incidencias de las diferentes áreas de la Gerencia de Inteligencia Aduanera.</p> <p>Consolidar la información recibida, revisar y validar que se encuentre en el formato requerido y con los términos comunes utilizados para el registro de los ilícitos.</p>	OE1 Facilitación y control	<p>Mantener actualizado los datos estadísticos de la Gerencia.</p>	<p><b>Tasa de Cumplimiento de la Gestión de Información</b> (Número de elementos de información cumplidos o actualizados / número total de elementos de información)*100</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p><b>% de Matrices Actualizadas</b> (Número de matrices actualizadas / número total de matrices) *100</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>	<p>Departamento de Planificación de Inteligencia</p> <p>Departamento de Planificación de Inteligencia</p>		
P25-DES-GIA-PLN-002	<p><b>Gestionar el llenado de matrices del POA, Acuerdo de desempeño, Plan de Compras y apoyo y seguimiento a otras solicitudes y requerimiento de la Gerencia</b> Asegurar que todas las áreas con el seguimiento adecuado obtengan el consentimiento necesario para el debido llenado de las matrices de medición y garantizar la entrega a tiempo de la solicitada y dar soporte o apoyo a otras solicitudes y requerimientos de la Gerencia</p>	<p>Solicitar a las diferentes áreas de la Gerencia Inteligencia las actualizaciones trimestrales de sus respectivos POAs y Acuerdos de Desempeño.</p> <p>Dar seguimiento, revisar y garantizar la actualización de las matrices del POA y acuerdo de desempeño para lograr el envío a tiempo.</p> <p>Elaborar y dar seguimiento al plan de compras de la Gerencia.</p> <p>Coordinar las actividades de la Gerencia de Inteligencia aduanera a requerimiento.</p> <p>Analizar y dar seguimiento a requerimientos y solicitudes de otras áreas de la gerencia para lograr su debido cumplimiento.</p>	OE1 Facilitación y control	<p>Realizar la entrega depurada y a tiempo de las solicitudes o requerimientos.</p>	<p><b>Tasa de Cumplimiento de la Gestión de Información</b> (Número de elementos de información cumplidos o actualizados / número total de elementos de información)*100</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p><b>% de Matrices Enviadas o Tiempo</b> (Número de matrices enviadas o tiempo / número total de matrices a enviar)*100</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>	<p>Departamento de Planificación de Inteligencia</p> <p>Departamento de Planificación de Inteligencia</p>		
P25-DES-GIA-PLN-003	<p><b>Iniciativas y Proyectos</b> Dar seguimiento a las iniciativas y proyectos de la Gerencia Inteligencia Aduanera con la supervisión de la Gerencia de Planificación para lograr el alcance de los mismos</p>	<p>Solicitar a las diferentes áreas de la Gerencia Inteligencia vía correo electrónico las iniciativas y/o proyectos a proponer y en caso de ser necesario se realizan las reuniones pertinentes.</p> <p>Una vez recibidas las propuestas se sugieren las mejoras de lugar, se remite a la Gerencia de Planeación para el seguimiento de lugar.</p> <p>Seguimiento al alcance de las actividades hasta lograr el fin del proyecto.</p>	OE1 Facilitación y control	<p>Lograr el alcance de las iniciativas y proyectos.</p>	<p><b>Tasa de Cumplimiento de la Gestión de Información</b> (Número de elementos de información cumplidos o actualizados / número total de elementos de información)*100</p> <p>85%</p> <p>90%</p> <p>90%</p> <p>90%</p> <p>90%</p> <p>90%</p> <p><b>% de Cumplimiento de las Inicialivas del Proyecto</b> (Número de iniciativas del proyecto completadas / número total de iniciativas del proyecto)*100</p> <p>80%</p> <p>85%</p> <p>85%</p> <p>85%</p> <p>85%</p> <p>85%</p>	<p>Departamento de Planificación de Inteligencia</p> <p>Departamento de Planificación de Inteligencia</p>		

Oficina de Acceso a la Información Pública											Interesados		Requiere		
Núm.	Producto/Descripción	Actividades	Definición de la Inicialiva	Asignación Estándar	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Área de apoyo	Requiere
P25-DES-000-OA-001	<p><b>Solicitud de acceso a la información pública</b> Buscar medir la gestión de solicitudes de datos realizadas por los ciudadanos a la institución. Este proceso busca fomentar la transparencia e el derecho a la información.</p>	<p>Revisar solicitud y remitirla al área correspondiente.</p> <p>Dar seguimiento constante al área, vía correo, telefónica, Etc.</p> <p>Revisar y depurar la respuesta enviada por el área correspondiente.</p> <p>Preparar la respuesta y luego enviarla por la vía que corresponda.</p>	<p>Definición de la Inicialiva</p>	OE1 Facilitación y Control	<p>Gestionar solicitudes de información realizadas por los interesados.</p>	<p><b>% solicitudes atendidas</b> (Número de solicitudes atendidas / número total de solicitudes de información recibidas)*100</p> <p>100%</p> <p>95%</p> <p>95%</p> <p>95%</p> <p>95%</p> <p>95%</p> <p><b>Tiempo de respuesta de solicitudes de información</b> (suma de tiempos de respuesta para todas las solicitudes/número total de solicitudes de información)</p> <p>15 días</p> <p>15</p> <p>15</p> <p>15</p> <p>15</p> <p>15</p>							Oficina de Acceso a la Información Pública	Claudia Jiménez / Odis Nolasco	
P25-DES-000-OA-002	<p><b>Publicación de Informaciones al subportal de transparencia de la DGA</b> Implica compartir datos relevantes de manera accesible. Este proceso contribuye a la transparencia al brindar a la comunidad acceso fácil y claro a información gubernamental.</p>	<p>Solicitar al área correspondiente los documentos que deben ser publicados periódicamente y dar el debido seguimiento.</p> <p>Revisar los documentos remitidos por las áreas y luego enviarlos a Mesa de Ayuda para su posterior publicación.</p> <p>Revisar que los documentos estén debidamente publicados.</p>	<p>Definición de la Inicialiva</p>	OE1 Facilitación y Control	<p>Publicar de manera oportuna informaciones de DGA con la finalidad de cumplir con la ley de transparencia.</p>	<p><b>Cantidad de publicaciones realizadas mensualmente en el subportal de transparencia.</b> (sumatoria de publicaciones)</p> <p>390</p> <p>394</p> <p>103</p> <p>99</p> <p>93</p> <p>99</p>							Oficina de Acceso a la Información Pública	Claudia Jiménez	
P25-DES-000-OA-003	<p><b>Gestión de denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas (Portal 311)</b> Involucra un proceso participativo, analizar y responder de manera eficiente a la transparencia a la comunidad acceso fácil y claro a información gubernamental.</p>	<p>Registrar la solicitud en la matriz control- Revisar queja, denuncia, reclamación o sugerencia y remitirla al área correspondiente.</p> <p>Dar seguimiento constante al área, vía correo, telefónica, Etc.</p> <p>Revisar y depurar la respuesta enviada por el área correspondiente.</p>	<p>Definición de la Inicialiva</p>	OE1 Facilitación y Control	<p>Gestionar en tiempo oportuno todas las denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas.</p>	<p><b>% de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias procesadas</b> (Número de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias procesadas atendidas / número total de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias recibidas)*100</p> <p>100%</p> <p>95%</p> <p>95%</p> <p>95%</p> <p>95%</p> <p>95%</p> <p><b>Tiempo de respuesta de las denuncias, quejas, reclamaciones recibidas</b> (suma de tiempos de respuesta para todas las solicitudes/número total de solicitudes de información)</p> <p>15 días</p> <p>15</p> <p>15</p> <p>15</p> <p>15</p> <p>15</p>						Oficina de Acceso a la Información Pública	Odis Nolasco		



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025												
ÁREAS DEL DESPACHO												
P25-DES-EIG-000-002	Crear la confianza y el clima de integridad que propicie los trabajos de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), por la institucionalización del sistema de integridad y sus componentes.	Desarrollar y auditar acto de lectura y firma de compromiso por la integridad de la MAE ante todos los servidores públicos, para verificar que sea realizada conforme al debido proceso. Asistir a las reuniones trimestrales de coordinación en materia de integridad con la MAE.	OE2: Institucionalidad y estandarización	prevención de la corrupción en la organización y que la alta gerencia comprenda y adopte plenamente las directrices de integridad en sus funciones.	Cantidad de reuniones trimestrales asistidas (Total de reuniones trimestrales asistidas)	0.00	5.00	1.00	2.00	1.00	1.00	Comisión de Integridad
P25-DES-EIG-000-003	<b>Modelo de gestión de riesgos de corrupción</b> Desarrollar procesos con la finalidad de implementar estrategias y actividades preventivas de planeación, identificación, evaluación, valoración, tratamiento, seguimiento, y difusión de los riesgos de corrupción en la administración pública.	Identificar los riesgos de corrupción Evaluar la implementación del modelo de gestión de riesgos de corrupción	OE2: Institucionalidad y estandarización	Promueve una cultura organizacional orientada a la prevención y gestión de riesgos de corrupción.	Número de riesgos identificados (número total de los riesgos identificados) Porcentaje de avance en la implementación del modelo de gestión de riesgos de corrupción (cantidad de tareas realizadas/cantidad de tareas programadas)*100	0.00	3.00		1.00	2.00		Comisión de Integridad
P25-DES-EIG-000-004	<b>Política Institucional de Integridad y Anticorrupción</b> Establecer estándares conductuales de principios y valores éticos y de integridad para la prevención y mitigación de riesgos de conflictos de interés, soborno, incumplimiento normativo, y cualquier otra conducta que genera riesgos de corrupción en la administración.	Realizar talleres de inducción para la implementación del código de integridad y conducta, y para la implementación de la política de conflicto de interés. Realizar taller de inducción para la implementación de la resolución que regula el buzón físico de denuncias ciudadana gestionado por la CIGCN y OIG. Lanzar las políticas de conflicto de interés, y del buzón físico de denuncias ciudadanas. Socializar permanentemente sobre la política de conflicto de interés sobre la resolución del buzón físico de denuncias ciudadanas.	OE2: Institucionalidad y estandarización	Garantiza que la política de conflicto de interés sea parte integral de la cultura organizacional, y establece un canal efectivo y accesible para que los ciudadanos presenten sus denuncias.	Cantidad de talleres realizados (sumatoria de los talleres realizados) Cantidad de campañas de socialización y sensibilización realizadas (sumatoria de campañas de socialización y sensibilización realizadas)	0.00	3.00	1.00	2.00		1.00	Comisión de Integridad

\*Nota: Los riesgos de este PDA están almacenados en los matrices de riesgo internas

# Subdirección Operativa

---



ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Definición de la Iniciativa							Interesados		Fase/Estado	
				Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área		Área de apoyo
P25-SDO-000-DAT-001	<b>Resoluciones de Admisión Temporal</b> Análisis y aprobación de las resoluciones para operar bajo el régimen de admisión temporal para perfeccionamiento activo.	Inspección documental del trámite y evaluación técnica in situ de los programas de producción para determinación de los Coeficientes Técnicos de Producción (CTP).	OE. I. Facilitación y Control	Resoluciones emitidas	<b>Cantidad de solicitudes evaluadas</b> (Suma de los trámites VUCIRO de solicitudes de resolución CE-IRD con apoyo documental y evaluación técnica aplicada durante el período)	60	60	15	15	15	15	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Coordinación Departamental Dirección Departamental	N/A
		Aprobación o rechazo del trámite. Validación del borrador de la resolución y determinación de los aspectos factu proyectados.			<b>Cantidad de resoluciones CE-IRD validadas</b> (Suma de las resoluciones emitidas por el CE-IRD validadas durante el período)	48	48	12	12	12	12			
P25-SDO-000-DAT-002	<b>Inspección de declaraciones de importación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo</b> Aprobo documental de la carga declarada bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo.	Aprobo documental del expediente. Inventario físico y en resolución.	OE. I. Facilitación y Control	Inspecciones de importaciones realizadas	<b>Cantidad de declaraciones de importación con apoyo documental</b> (Suma de las declaraciones de importación otorgadas durante el período)	1.150	1.160	280	300	300	280	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Sección de Importaciones y Control de Inventario Unidad Control Expedientes y Documentación Zona Noche	N/A
					<b>Cantidad de declaraciones de importación inventariadas</b> (Suma de las declaraciones de importación inventariadas durante el período)	8	12	3	3	3	3			
P25-SDO-000-DAT-003	<b>Inspección de declaraciones para Servicios de Reparación</b> Aprobo documental de los bienes declarados para reparación, inventario de los mercancías, seguimiento de los servicios prestados por los talleres autorizados y evaluación de los reparados para exportación.	Aprobo documental del expediente, verificación física y recepción de la carga. Seguimiento de los servicios de reparación y validación de los bienes reparados para exportación.	OE. I. Facilitación y Control	Inspección de reparaciones	<b>Cantidad de declaraciones de importación para reparación recepcionadas</b> (Suma de las declaraciones de importación para reparación recepcionadas durante el período)	0	4	1	1	1	1	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Coordinación Departamental Sección de Importaciones y Control de Inventario Sección de Exportaciones y Productos Compensadores	N/A
					<b>Cantidad de declaraciones de reparaciones inspeccionadas para reexportación</b> (Suma de las declaraciones de reparaciones inspeccionadas para reexportación durante el período)	0	4	1	1	1	1			
P25-SDO-000-DAT-004	<b>Solicitud de Tránsito de Mercancía</b> Gestión de las solicitudes de tránsito de mercancías entre las empresas de admisión temporal y zonas francas, movilidad de mercancía exterior que representan importaciones o exportaciones locales.	Aprobo de la solicitud recibida. Aprobación o rechazo de Solicitud. Despacho de mercancía aprobada	OE. I. Facilitación y Control	Tránsitos de mercancías despachadas	<b>Cantidad de solicitudes de tránsitos de mercancías trabajadas</b> (Suma de las solicitudes de tránsitos de mercancías despachadas, inspeccionadas y despachadas durante el período).	200	200	40	60	60	40	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Sección de Importaciones y Control de Inventario Unidad Control Expedientes y Documentación Zona Noche	N/A
		Validación registro y actualización de perfiles de las empresas autorizadas en Prohivida.			<b>Cantidad de solicitudes de tránsitos de mercancías calificadas</b> (Suma de las solicitudes de tránsitos de mercancías calificadas en las perfiles de las operadores, aduaneros durante el período)	125	125	30	32	33	30			
P25-SDO-000-DAT-005	<b>Aplicación de Tratamiento Prohivido</b> Análisis y aprobación de las solicitudes para aplicar el tratamiento Prohivido.	Aprobo de la solicitud recibida, aprobación o rechazo de Solicitud. Validación despacho de mercancía con disposición aprobada.	OE. I. Facilitación y Control	Tratamiento Prohivido aplicado	<b>Cantidad de disposiciones de prohivido aplicadas</b> (Suma de las solicitudes de aplicación de la disposición validadas y aprobadas durante el período)	13,200	14,000	3,375	3,625	3,625	3,375	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Unidad General Ley 392-07 Sección de Importaciones y Control de Inventario	N/A
P25-SDO-000-DAT-006	<b>Inspección de declaraciones de exportación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo</b> Aprobo documental y físico realizado a la carga declarada bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo.	Aprobo documental de la solicitud de servicio recibida. Recomendación física de las mercancías declaradas. Clase de inspección de la carga en declaración.	OE. I. Facilitación y Control	Inspecciones de exportaciones realizadas	<b>Cantidad de declaraciones de exportación inspeccionadas</b> (Suma de las declaraciones de exportación inspeccionada durante el período)	5,200	5,500	1,300	1,450	1,450	1,300	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Sección de Exportaciones y Control de Inventario Unidad Control Expedientes y Documentación Zona Noche	N/A
		Análisis de los somielmentos.												
P25-SDO-000-DAT-007	<b>Cancelación de Fianzas</b> Gestión del proceso de cancelación de las fianzas sometidas a descargo por las empresas.	Aplicación de los coeficientes técnicos de producción. Condicional de resultados y emisión de resolución de descargo.	OE. I. Facilitación y Control	Fianzas canceladas	<b>Cantidad de fianzas trabajadas y canceladas</b> (Suma de las fianzas canceladas con el operador aduanero y canceladas durante el período)	1,481	1,200	250	350	350	250	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Sección de Cancelación de Fianzas	N/A
P25-SDO-000-AS1-001	<b>Solicitudes de Admisión Temporal Sin Transformación</b> Gestión de las solicitudes de admisión temporal bajo el régimen de Admisión Temporal Sin Transformación a la Rep. Dom.	Verificación de documentos y autorización vía SGA.	OE. I. Facilitación y Control	Declaraciones de Admisión Temporal Sin Transformación despachadas	<b>% de declaraciones despachadas</b> (Cantidad de declaraciones bajo el régimen de admisión temporal procesadas/cantidad de solicitudes de despacho bajo el régimen de admisión temporal)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones	N/A
P25-SDO-000-AS1-002	<b>Solicitudes de reembarque de Mercancía bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación</b> Análisis y aprobación de las solicitudes de reembarque otorgadas a los contribuyentes de la carga declarada a bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación.	Verificación de documentos y autorización vía SGA / ULTCABNET.	OE. I. Facilitación y Control	Solicitudes de reembargos de carga bajo el régimen de AST aprobadas	<b>% de reembargos aprobados</b> (Cantidad de reembargos procesados/cantidad de solicitudes de reembargos)*100	90%	95%	95%	95%	95%	95%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Colaboradores de AST Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones	N/A
P25-SDO-000-AS1-003	<b>Solicitudes de prórroga de Mercancía bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación</b> Gestión de las solicitudes de prórroga recibidas por los contribuyentes al vencer el plazo VUCIR establecida por la ley.	Verificación de documentos y autorización vía SGA / ULTCABNET.	OE. I. Facilitación y Control	Solicitudes de cruces de prórroga procesadas	<b>% de prórrogas procesadas</b> (Cantidad de solicitudes de prórrogas procesadas / total de prórrogas recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Colaboradores de AST Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones	N/A
P25-SDO-000-AS1-004	<b>Cruces de Frontera</b> Búsqueda de cruces de frontera otorgados por el Mitea hasta su destino final a la sede DGA.	Verificación de documentos y autorización ULTCABNET.	OE. I. Facilitación y Control	Solicitudes de cruces de frontera procesadas	<b>% de cruces de frontera procesados</b> (Cantidad de solicitudes de cruces de frontera procesadas / total de solicitudes recibidas)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Colaboradores de AST Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones	N/A
P25-SDO-000-DCE-001	<b>Despacho expreso de envíos</b> Gestión de la carga expreso recibida en las administraciones aduaneras.	Eválua las solicitudes de carga expreso a ser despachada. Realiza la inspección a ciego.	OE. I. Facilitación y Control	Carga expreso despachada	<b>Nivel de cumplimiento de la meta recodularia</b> (Total procesados/total)*100	113,224,958.85	190,886,331.53	44,736,075.70	54,219,655.71	44,834,111.79	45,096,488.33	Departamento de Coreo Expreso	Recursos Humanos, Procesos, Tecnología Especiales y Coreo Expreso	\$500,000.00
		<b>% de inspecciones realizadas</b> (Cantidad de mercancías categorías A y B / Inspeccionadas / Cantidad de mercancías presentadas)*100			95%	95%	95%	95%	95%					
		<b>% de despacho de carga A y B</b> (Cantidad de mercancías categorías A y B despachadas/cantidad recibidas)*100			95%	95%	95%	95%	95%					
		<b>Cantidad de paquetes con cambio de categoría</b>			2,821.00	3,000.00	700.00	800.00	750.00	750.00				
P25-SDO-000-DCE-002	<b>Relevo y evaluación de mercancías de despacho expreso de envíos</b> Gestión de paquetes Courier retenido por el equipo de Coreo Expreso.	Realiza análisis de paquete retenido vía sistema y físico, reportado a la comisión designada.	OE. I. Facilitación y Control	Guías evaluadas	<b>% de relevo de guías</b> (Cantidad de paquetes evaluados/cantidad de paquetes total)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Coreo Expreso	Gerencia de Comunicaciones, Coreo Expreso.	
P25-SDO-000-000-001	<b>Solicitud de Reembarque general de mercancías</b> Gestión de las solicitudes de reembarque de mercancías.	Análisis vía sistema la solicitud realizada por el consignatario.	OE. I. Facilitación y Control	Solicitudes de reembarque procesadas	<b>% de reembargos procesados</b> (Cantidad de reembargos procesados/cantidad de solicitudes de reembargos)*100	90%	95%	95%	95%	95%	95%	Subdirección Operativa		RD\$ 200,000
P25-SDO-000-000-002	<b>Solicitud de Cambio de Régimen</b> Gestión y aprobación de las solicitudes de cambio de régimen recibidas por los contribuyentes o sus representantes.	Análisis vía sistema la solicitud realizada por el consignatario.	OE. I. Facilitación y Control	Solicitudes de cambio de régimen procesadas	<b>Tiempo de solicitudes de reembarque procesadas en un plazo menor o 30 días</b> (Sumatoria del tiempo de respuesta promedio)	30	30	30	30	30	30	Subdirección Operativa		RD\$ 200,000
					<b>% de solicitudes de cambio de régimen procesadas</b> (Cantidad de las solicitudes de cambio de régimen procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	90%	95%	95%	95%	95%	95%			
P25-SDO-000-DAM-001	<b>Gestión Solicitud de Endoso</b> Análisis y procesamiento de las solicitudes de endoso.	Análisis vía sistema la solicitud realizada por el consignatario.	OE. I. Facilitación y Control	Solicitudes de endoso procesadas y aplicadas	<b>% de solicitudes de endoso procesadas</b> (Cantidad de solicitudes de endoso procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Aduanas Matifmas		RD\$ 200,000
					<b>% de solicitudes de endoso aplicadas</b> (Cantidad de solicitudes de endoso aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%			
P25-SDO-000-DAM-002	<b>Cambio de Consignatario</b> Gestión de las solicitudes de cambio de consignatario realizadas por los contribuyentes o sus representantes.	Análisis vía sistema la solicitud realizada por el consignatario.	OE. I. Facilitación y Control	Cambios de consignatario procesados y aplicados	<b>% de solicitudes de cambio de consignatario procesadas</b> (Cantidad de solicitudes de cambio de consignatario procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Matifmas		RD\$ 200,000
					<b>% de solicitudes de cambio de consignatario aplicadas</b> (Cantidad de solicitudes de cambio de consignatario aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%			



P25-SDO-GSC-000-003	<b>Gestión de despacho</b> Agilizar y garantizar el entrega oportuna de la mecánica a los contribuyentes, al tiempo que se identifica y resuelve de manera eficiente cualquier problema o contingencia que pueda surgir durante el proceso.	Dependiendo de la solicitud se contacta con la Administración donde se encuentre la declaración, departamento interno, paraaduanados, etc. Se le actualiza o brinda respuesta a los contribuyentes de los estados, mediante un correo por la plataforma Dynamics 365. Este seguimiento puede también darse por el reporte generado de la plataforma Hóbil QR y notificar al contribuyente el estatus de la carga.	OE.1 Facilitación y control	Agilizar el proceso de despacho dando seguimiento a las declaraciones con situaciones presentadas puntualmente en las Instituciones paraguayas (IRI, DPH, DPH, ETC.), departamentos internos, Vuca, etc. El Despacho aprobado, no reflejado. Notificaciones de puertos para despacho.	<b>Cantidad de Gestiones de Despacho</b> (suma del total de gestiones recibidas)	1200	1200	300	300	300	300	300	300	Gerencia de Gestión de Servicios	N/A
P25-SDO-GSC-000-004	<b>Gestión de llamadas</b> Implementar las técnicas de comunicación para la atención ciudadana que vayan orientados a garantizar la asistencia oportuna y la calidad en el servicio.	Saludo y presentación. Consulta, evaluación y diagnóstico. Despedida y cierre.	OE.1 Facilitación y control	Proporcionar un servicio eficiente y satisfactorio a los clientes, optimizando la comunicación telefónica y maximizando la productividad de la institución.	<b>% de llamadas contestadas</b> (Número de llamadas contestadas/número total de llamadas recibidas)*100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia de Gestión de Servicios	N/A
P25-SDO-GSC-000-005	<b>Recepción de solicitudes - Plataforma de servicios.</b> Recibir todas las solicitudes asignadas a gestión de servicio y remitidas a los departamentos correspondientes según el proceso.	Solicitud de Registro de Importador y Exportador. Solicitud de Registro de Pasaporte en SGA. Solicitudes de la Subdirección Operativa.	OE.1 Facilitación y control	Acounta tiempo de respuesta.	<b>% de solicitudes completadas plataforma de servicios</b> (Número de solicitudes completadas/número total de solicitudes recibidas o procesadas)*100  <b>Tiempo promedio de respuesta plataforma de servicios</b> (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (minutos)	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia de Gestión de Servicios	N/A
P25-SDO-GSC-000-006	<b>Recepción de solicitudes - vía el buzón @INFO</b> (estas son las solicitudes recibidas vía correo electrónico en su mayoría corresponden a Zonas Francas y Subdirección Técnica.	Recibir solicitud, dar entrada en los sistemas Hóbil (SAC y ATCA@INRE). Enviar número de solicitud al contribuyente. Apoyar con los estados de las mismas.	OE.1 Facilitación y control	Brindar un servicio eficaz en menor tiempo. Actuadamente de 40 a 80 min.	<b>% de solicitudes completadas solicitudes - vía el buzón @INFO</b> (Número de solicitudes completadas/número total de solicitudes recibidas o procesadas)*100  <b>Tiempo promedio de respuesta solicitudes - vía el buzón @INFO</b> (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (minutos)	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia de Gestión de Servicios	N/A
P25-SDO-GSC-000-007	<b>Recepción de solicitudes - Ventanilla</b> Recibir toda la correspondencia que llega a la institución haciendo el debido registro, así como llevar un archivo adecuado de los expedientes, oficios y comunicaciones que entran y salen de la institución.  Recepción de las correspondencias, emuladas y asignadas a los áreas correspondientes.  Realizar el permanente monitoreo.	Recibir todos los documentos y/o solicitudes depositados por los contribuyentes a las instituciones.	OE.1 Facilitación y control	Un proceso eficiente de recepción de solicitudes con un registro completo y un archivo adecuado de la correspondencia recibida y enviada.	<b>% de solicitudes recibidas correctamente</b> (Número de solicitudes recibidas correctamente/número total de solicitudes recibidas)*100  <b>% de solicitudes tramitadas</b> (Número de solicitudes tramitadas/número total de solicitudes recibidas)*100  <b>Tiempo promedio de respuesta solicitudes de ventanilla</b> (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (minutos)	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia de Gestión de Servicios	N/A
P25-SDO-GSC-000-008	<b>Gestión de correo de servicios</b> Correo: Bienvenida al ciudadano y @serviciogestiones recibidos versus contestados y tiempo de respuesta.	Recibir las inquietudes del ciudadano.  Recibir denuncia, quejas y sugerencias de los procesos y/o situaciones presentadas de la institución.	OE.1 Facilitación y control	Respuestas satisfactorias que puedan apoyar o cumplir con las expectativas de los contribuyentes. Ser voceros de las oportunidades y mejoras descritas por el contribuyente.	<b>% de correos respondidos</b> (Número de correos electrónicos respondidos/número total de correos electrónicos recibidos)*100  <b>Tiempo promedio de respuesta solicitudes vía correo</b> (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (minutos)	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia de Gestión de Servicios	N/A

\*Nota: Los riesgos de este PDA están plasmados en las matrices de riesgo internas

# Subdirección Técnica

---



Subdirección Técnica														
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultados Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Interesados	Requisito Presupuestario
P25-SDI-000-000-001	<b>Autorización de contingentes arancelarios DR-CAFTA</b> Busca medir la gestión de las autorizaciones de contingentes arancelarios las cuales se aplican para establecer límites y condiciones para la importación de ciertos productos, regulando el acceso al mercado mediante contingentes específicos.	Revisar el registro y control de las importaciones realizadas en el marco de los contingentes DR-CAFTA. Evaluar la admisibilidad de las solicitudes realizadas para la aplicación de contingente y velar por el buen manejo de las cuotas. Monitorear las liquidaciones finales y corroborar que la aprobado anteriormente fue la despatchado en la administración aduanera ABAF	OE1 Facilitación y Control	Establecimiento de un proceso eficiente y preciso que garantice la conformidad con los requerimientos comerciales y la correcta administración de contingentes, logrando así una gestión efectiva que asegure la transparencia en las autorizaciones, minimice los errores en el registro y control de importaciones, y reduzca el riesgo de abusos comerciales.	% de solicitudes de autorización de contingentes arancelarios aprobadas (cantidad de solicitudes aprobadas / número total de solicitudes recibidas)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Subdirección Técnica		N/A
P25-SDI-000-000-002	<b>Autorización de contingente rectificación técnica para mercancía de origen animal y vegetal</b> Busca medir la gestión de las autorizaciones de contingentes de rectificación técnica para mercancía de origen animal y vegetal y permite ajustes técnicos necesarios en la clasificación arancelaria, facilitando la importación al corregir errores sin afectar los límites de contingentes establecidos.	Registrar y monitorear las autorizaciones para la importación de productos sujetos a Rectificación Técnica, emitidos por el Departamento de Promoción Agrícola del Ministerio de Agricultura. Llevar cuadros estadísticos para control y monitoreo de balances de importación. Revisar oficios para autorización de aplicación de arancel básico.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un proceso eficiente que permita el registro y monitoreo preciso de autorizaciones para la importación sujeta a Rectificación Técnica, incluyendo la generación de cuadros estadísticos para control de importaciones y la implementación de un proceso digital para la autorización del arancel básico después de ajustes técnicos.	% de autorización de solicitudes contingente de rectificación técnica (cantidad de contingente aplicados / cantidad total de solicitudes recibidas)*100  Tiempo de promedio de autorización de contingente de rectificación técnica (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes)	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Subdirección Técnica		N/A
P25-SDI-000-000-003	<b>Requisitos Administrativos Internos y externos</b> evaluar la efectividad y eficiencia de las respuestas proporcionadas por las instituciones de las solicitudes recibidas.	Registro y Control de los oficios internos y externos correspondientes que entran a la Subdirección Técnica. Proyectos administrativos que aseguren la calidad de los servicios relacionados con las Subdirección Técnica. Respuestas a solicitudes.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.	Nivel de cumplimiento o solicitudes respondidas (número de solicitudes respondidas / número total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Subdirección Técnica		N/A
P25-SDI-000-000-004	<b>Autorización Incentivo a Mercancías para Aeronaves Ley 491-04</b> Busca medir la gestión de las autorizaciones de exención del pago de impuestos a las mercancías para Aeronaves según lo establecido en la Ley 491-04 y el Convenio OACI.	Llevar el registro y control de las solicitudes para la aplicación del incentivo a las mercancías para aeronaves.	OE1 Facilitación y Control	Establecimiento de un proceso eficiente y preciso que garantice el cumplimiento de los requerimientos necesarios para la aplicación del Incentivo a Mercancías para líneas Aéreas, reduciendo el riesgo en estas solicitudes.	% de solicitudes de autorización de incentivo a mercancías para líneas aéreas aprobadas (número de solicitudes aprobadas / número de solicitudes respondidas / número total de solicitudes recibidas)*100	0%	90%	95%	95%	95%	95%	Subdirección Técnica		N/A
P25-SDI-GTA-000-001	<b>Implementar Estructura de la Gerencia Técnica</b> Implica la evaluación actual de los procesos de las áreas bajo dependencia en búsqueda de mejoras prácticas y normativas.	Coordinar con las Autoridades reunión para la formalización y puesta en marcha de la Estructura de la Gerencia Técnica. Realizar un análisis detallado de los procesos actuales para identificar áreas de mejora e identificar necesidades. Baborear e implementación de nuevos procedimientos que respondan a los objetivos de la nueva estructura.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Nueva Estructura implementada	% de áreas con procedimientos implementados acorde a la nueva estructura (Cantidad de áreas con procesos implementados / cantidad de áreas dependientes de la Gerencia Técnica)*100	0	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Técnica Aduanera	MAE Sub-Dirección Técnica RRHH, Depto. de Procesos	
P25-SDI-GTA-000-002	<b>Aprobar estudios sobre mercancías y sectores comerciales e industriales específicos</b> Implica la revisión y discusión del análisis realizado por el Departamento de Inteligencia Comercial que refiere al comportamiento de los actores de comercio exterior, para determinar posibles desvíos o tendencias que pudieran afectar los precios de un producto en operaciones de comercio exterior.	Creación y utilización de una Base de Datos Nacional que funcione como instrumento de Evaluación de Riesgo, de acuerdo con las Directrices de la OMA.	OE1 Facilitación y Control	Estudios aprobados	Estudios aprobados (Cantidad de Estudios e informes revisados y aprobados/Cantidad de Estudios presentados por el Depto. de Inteligencia Comercial)	0	6		2	2	2	Gerencia Técnica Aduanera	Departamento de Inteligencia Comercial	
P25-SDI-GTA-DXS-001	<b>Aplicación de las exenciones</b> Consiste en la aplicación en sistema de las distintas exenciones autorizadas para los procesos de importación recibidas a través de YUCE, Ministerio de Hacienda u otra entidad relacionada al proceso, donde incluyen las siguientes: - Aplicación de exención de derechos e impuestos de importación a mercancías del sector agropecuario y aeronaves a través de YUCE - Exenciones aplicadas para las importaciones del sector agropecuario (MAA JAD). - Exenciones aplicadas mediante el Ministerio de Hacienda. - Aplicación de incentivo de vehículos de energía no convencional. - Aplicación de solicitudes de Impuesto Único Militar. - Aplicación de solicitudes de tratamiento especial a la importación de equipos acústicos. - Otro tipo de aplicación recibida acorde a las leyes y normativas vigentes.	Recibir solicitudes Revisar y depurar solicitudes recibidas Aprobar o rechazar solicitudes según aplique	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un proceso eficiente para la aprobación diaria de solicitudes de exención de derechos e impuestos a mercancías del sector agrícola y aeronaves, a través de YUCE, con una revisión rigurosa para garantizar la conformidad documental y facilitar el comercio en un entorno digital.	Cantidad de exenciones aplicadas (sumatoria de exenciones aplicadas)	12,300	11,400	2,500	2,800	3,000	3,100	Departamento de Exoneraciones		N/A
P25-SDI-GTA-DXS-002	<b>Autorización de Exoneración parcial de vehículo y ajores del hogar para aplicar en el puerto</b> Permite la aplicación de beneficios fiscales específicos en el puerto para personas que vienen a residir en el país.	Confirmación e identificación: Confirmar la identidad de los solicitantes en diferentes sistemas para asegurar que no hayan aplicado anteriormente. Entrevistas y formalización: Realizar entrevistas a los interesados, recolectar firmas de los encargados y redactor una carta de compromiso si falta alguna documentación para agilizar el proceso. Validación y coordinación: Validar documentos y coordinar el proceso de aplicación de las leyes 144-00 y 148-07 mediante el análisis de documentos.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.	% de exoneraciones aprobadas de vehículos y ajores del hogar (cantidad de exoneraciones aprobadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100  Tiempo de respuesta para tramitar las solicitudes de exoneraciones de ajores de hogar y vehículos (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) (días hábiles)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones (Mudanza y Vehículo)	
P25-SDI-GTA-DXS-003	<b>Recurar el sistema las solicitudes de entregas provisionales de las empresas público y privadas</b> Procesamiento eficiente de las solicitudes de entregas provisionales, asegurando la correcta gestión y control de los recursos para proyectos y operaciones específicas en un marco establecido.	Recibir, procesar y/o aplicar las solicitudes de entrega provisional, de acuerdo con la base legal que le corresponde en el sistema SIGA. Analizar y validar, en coordinación con el superior inmediato, el curso de los expedientes de entrega provisional recibidos. Notificar al solicitante sobre la documentación requerida para la conformación de expedientes (En caso de ser rechazado)	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.	% entregas provisionales procesadas (cantidad de solicitudes de entrega provisionales procesadas / cantidad total de solicitudes de entrega provisionales recibidas)*100  Tiempo de respuesta para procesar las solicitudes de entregas provisionales (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) (días hábiles)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones / Entrega Provisional	
P25-SDI-GTA-DXS-004	<b>Requisitos Administrativos Internos y externos</b> Busca medir la respuesta a los requerimientos recibidos por las instituciones internas.	Dar la aprobación final mediante el SIGA para el cliente de las autorizaciones definitivas trabajadas en el área de aplicaciones. Proyectos administrativos que aseguren la calidad de los servicios relacionados con las exoneraciones.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.	Nivel de cumplimiento o solicitudes respondidas (número de solicitudes respondidas / número total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones / Área Administrativa	
P25-SDI-GTA-DNO-001	<b>Certificación de Exportador Autorizado a Efectos de Origen</b> Acreditación oficial otorgada a un exportador que cumple con los requisitos de origen establecidos en acuerdos comerciales. Facilita la circulación de mercancías al agilizar trámites aduaneros y garantizar la autenticidad de la procedencia de los productos.	Verificar cumplimiento de las normas de origen de las exportaciones y/o importaciones que realizan las empresas solicitantes.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Certificaciones otorgadas	Cantidad de certificaciones otorgadas (sumatoria de certificaciones otorgadas)	2	4	1	1	1	1	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH	N/A
P25-SDI-GTA-DNO-002	<b>Verificaciones a posteriori</b> Evaluaciones realizadas, después de una transacción o proceso para confirmar la conformidad con normativas o acuerdos.	Comprobar cumplimiento de las normas de origen de productos exportados o importados	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Fortalecimiento del Control A posteriori establecido en los acuerdos comerciales.	% de empresas analizadas (cantidad de empresas analizadas / cantidad total de empresas por analizar)*100  Cantidad de empresas remitidas a la Gerencia de Fiscalización para recluidar (sumatoria de empresas remitidas)  % de empresas requisitos por las aduanas de los países parte (cantidad de solicitudes respondidas / cantidad total de solicitudes de empresas recibidas)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH	N/A
P25-SDI-GTA-DNO-003	<b>Solicitud y análisis de aplicación de tratamiento arancelario preferencial o posterior</b> Implica pedir y evaluar retrospectivamente la aplicación de beneficios arancelarios especiales. Este proceso verifica la adecuada utilización de tratamientos preferenciales después de la transacción, asegurando la conformidad con acuerdos comerciales.	Analizar declaraciones y sucesivos, con el objetivo de validar que la información suministrada contrasta con las normas de origen de los TLC.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Aprobación y/o negación de créditos A posteriori para futura importación al amparo de los TLC, conforme a los requisitos negociados.	% de solicitudes de créditos respondidas (cantidad de solicitudes de créditos respondidas / cantidad total de solicitudes de crédito recibidas)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH	N/A
P25-SDI-GTA-DNO-004	<b>Consultas vía correo electrónico</b> Analizar y responder consultas realizadas por los contribuyentes vía correo electrónico.	Atender consultas arancelarias, consultas de países parte de los acuerdos y solicitudes de información de los Trabajos de Libre Comercio.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Dar respuestas.	% de consultas respondidas vía correo electrónico (cantidad de consultas respondidas / cantidad total consultas recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH	N/A
P25-SDI-GTA-DPI-001	<b>Solicitud de registro de titular y renovaciones</b> Proceso para solicitar y actualizar la información del titular, facilitando la gestión de registros y asegurando la validez continua de la información.	Gestionar y procesar solicitudes de registro de nuevos titulares. Verificar y actualizar la información de titulares para renovaciones. Asegurar la validez y precisión continua de los registros	OE1 Facilitación y control	Protección aduanera de sus derechos de propiedad intelectual en la República Dominicana, facilitando la detección y relación de mercancías que infrinjan dichos derechos en puntos aduaneros.	% de solicitudes de registro titular y renovaciones aprobadas (cantidad de solicitudes aprobadas / cantidad total de solicitudes de registro recibidas)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Propiedad Intelectual		N/A



P25-SDF-GTA-DPI-002	<p><b>Destrucción o donación de mercancías luego de acuerdos o sentencias</b> Gestión de los procesos de destrucción y donación de mercancía garantizando el uso adecuado de bienes, ya sea su eliminación o su destino benéfico, cumpliendo con las disposiciones legales establecidas.</p>	<p>Revisión Legal: Evaluar mercancías y asegurar cumplimiento legal. Destino y Ejecución: Decidir y llevar a cabo destrucción o donación. Documentación: Registrar y auditar el proceso.</p>	OE.3 Eficiencia e innovación	Este resultado garantiza que las mercancías que infringen derechos de propiedad intelectual no ingresen al mercado y que se manejen conforme a la ley, al mismo tiempo que se mantiene un registro transparente y rastreable de cada operación.	<p><b>% actos de destrucción o donación realizados</b> (cantidad de actos de destrucción o donación realizados de acuerdos programados para realizar / cantidad total de actos de destrucción o donación realizados)*100</p>	70%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Propiedad Intelectual		N/A
P25-SDF-GTA-DPI-003	<p><b>Registro de fichas en plataforma CINCOMA</b> Registrar y comparar información relacionada con la propiedad intelectual. Esto puede incluir el intercambio de datos sobre mercancías sospechosas de infringir derechos de propiedad intelectual, alertas sobre actividades ilícitas, y otras informaciones relevantes para combatir el furtivo y la falsificación de productos relacionados con la propiedad intelectual.</p>	<p>Registrar Datos: Ingresar información en CINCOMA. Comparar y Alertar: Comparar datos y actualizar alertas. Monitorear: Supervisar información relevante.</p>	OE.3 Eficiencia e innovación	Crucial para asegurar una cooperación eficaz entre las aduanas a nivel mundial, permitiendo que la República Dominicana comparta y acceda a información vital para combatir las infracciones a los derechos de propiedad intelectual en las operaciones aduaneras.	<p><b>% de fichas registradas en la plataforma</b> (cantidad de fichas registradas en la plataforma / cantidad total de fichas)*100</p>	95%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Propiedad Intelectual		N/A	
P25-SDF-GTA-DIC-001	<p><b>Investigaciones, análisis sectoriales</b> Gestión y análisis de información para la fijación de valores criterios, precios referenciales y parámetros vinculados a la valoración, creados para medir riesgo y prevenir la subvaloración o la sobrevaloración.</p>	<p>Gestión Consultar bases de datos impositivas, aduaneras, de precios y cotizaciones internacionales, de mercados y de información periódica vinculadas al comercio exterior, sean públicas o privadas, como las pertenecientes a Cámaras, Asociaciones, Entidades y Revistas Especializadas. Realizar estudios sobre tendencias o métodos de fraude detectados a nivel internacional y que pudieran afectar a la operativa aduanera, para reportar al Jefe de área de riesgo. Documentar y dar seguimiento a la evolución del comercio en determinados sectores.</p>	OE.1 Facilitación y Control	<p>Base de Datos de Valores de Referencia actualizada. Informes Sectoriales o por productos aprobados.</p>	<p><b>% de Sectores o productos actualizados</b> (Cantidad de Sectores o productos actualizados/cantidad de Sectores o productos planificados)*100  <b>Informes realizados</b> (Cantidad de Informes realizados/cantidad de Informes planificados)</p>	0	100%	10%	30%	30%	Inteligencia Comercial	Gerencia Técnica		
						0	6	2	2	2	Inteligencia Comercial	Gerencia Técnica		

Identificador	Descripción	Indicador	Objetivo	Impacto	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	Responsable	Cooperante	Observaciones
P25-SH-GVC-000-001	<b>Eficiencia en la atención al cliente</b> Buscar gestionar de manera oportuna las respuestas a las consultas y solicitudes de los usuarios de la plataforma.	Recepción y Registro de Consultas	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Alta satisfacción de los usuarios.	<b>% de llamadas contestadas dentro de 15 mins del SLA</b> (cantidad de llamadas recibidas/cantidad total de llamadas)	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales		
		Asignación y Priorización de Consultas			<b>% de correos electrónicos atendidos</b> (Cont. Total de correos electrónicos respondidos/Cont. Total de correos electrónicos recibidos)*100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales			
		Seguimiento y Cierre de Solicitudes			<b>Índice de Satisfacción del Usuario</b> Se mide a través de encuestas y retroalimentación de los usuarios y no tiene una fórmula matemática específica.	90%	90%		90%		90%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales			
P25-SH-GVC-000-002	<b>Gestión y Reporte a Organismos Externos de la VUCE</b> Gestión integral de solicitudes relacionadas con la emisión, renovación y asistencia técnica de firmas digitales, así como la elaboración y envío de reportes financieros a los organismos externos vinculados a la plataforma VUCE. Está orientado a garantizar la continuidad, transparencia y eficiencia en los procesos de comercio exterior, cumpliendo con las normativas y plazos establecidos.	Procesamiento de solicitudes de firma digital	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Asegurar la gestión del 100 % de las solicitudes de firmas digitales (emisión, renovación y asistencia) y la elaboración y envío oportuno del 100 % de los reportes financieros requeridos por los organismos externos, fortaleciendo la operatividad y confianza en la plataforma VUCE.	<b>% de gestión de firma digital a los organismos externos</b> (suma de las solicitudes de emisiones y renovaciones de firma digital, asistencia)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales			
		Elaboración y envío de reportes financieros			<b>Reportes financieros enviados a los organismos externos</b> (Cantidad de reportes enviados/reportes solicitados)*100	11.00	11.00	11.00	11.00	11.00	11.00	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales			
P25-SH-GVC-000-003	<b>Gestión de procesos VUCE</b> Levantamiento, simplificación e implementación de procesos y servicios de los diferentes organismos que intervienen en el comercio exterior dentro de la plataforma VUCE y soporte a las áreas internas de la DGA.	Levantamiento de Procesos Existentes	OE 1 Facilitación y Control	Cumplimiento de los objetivos diarios y reducción en los tiempos y tener una sola plataforma.	<b>% de procesos simplificados y mejorados</b> (número de procesos simplificados y mejorados / número total de procesos evaluados)*100	25%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE			
		Simplificación y Optimización de Procesos			<b>Cantidad de capacitaciones realizadas</b> (suma de total de capacitaciones impartidas)	3	12	3	3	3	3	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE			
		Implementación de Procesos Simplificados			<b>Cantidad de servicios implementados</b> (suma total de procesos implementados)	3	3		1	1	1	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE			
		Soporte y Coordinación: Asistencia Técnica a externos y áreas internas de la DGA.			<b>Cantidad de visitas de seguimiento y análisis realizadas</b> (suma del total de visitas)	5	20	5	5	5	5	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE			
					<b>Cantidad de reportes de seguimiento a los organismos paraviales</b> (suma del total de reportes realizados)	3	12	3	3	3	3	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE / Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE			
P25-SDT-000-EXP-001	<b>Gestión de Certificaciones de Exportación</b> Manejo eficiente de documentos que garantizan la conformidad y origen de productos para el comercio internacional, facilitando el cumplimiento de requisitos y asegurando la calidad de las exportaciones.	Recepción y Verificación de Documentos Evaluación de Conformidad y Origen Emisión de Certificaciones	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Implementar un proceso eficiente de gestión de certificaciones de exportación, involucrando la identificación de necesidades y mejoras, la formulación de un esquema de trabajo para certificaciones, reuniones con el Área de Tecnología para cambios necesarios, y evaluación continua de los resultados.	<b>% de certificaciones desde exportación otorgadas</b> (cantidad de certificaciones salientes del periodo analizado / Total de certificaciones del periodo analizado)* 100 .	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Exportación	Subdirección Tecnología	N/A	
P25-SDT-000-EXP-002	<b>Gestión de programa Exporta Más y D24H</b> Gestión ágil y eficiente de exportaciones, garantizando procesos continuos las 24 horas del día. Facilita la expansión de negocios internacionales al ofrecer una plataforma que agiliza trámites y promueve la competitividad en el comercio global.	Revisión y Validación de Documentación Coordinación de Procesos Continuos 24/7 Optimización de Trámites y Procedimientos Promoción y Asesoría para Exportadores	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer una gestión ágil y eficiente del programa Exporta Más D24H mediante la realización de reuniones para proponer mejoras y definir metas, la propuesta de un esquema de trabajo, y el monitoreo constante de los resultados obtenidos para asegurar procesos continuos las 24 horas y promover la competitividad en el comercio global.	<b>% de declaraciones aprobadas dentro del programa Exporta +</b> (cantidad de declaraciones en despacho aprobado (Empresas Exporta Más) / Total Declaraciones (Empresas Exporta Más)) * 100	90%	93%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Exportación	Áreas de apoyo: D24H, Gerencia Grandes Contribuyentes, Subdirección Tecnología, Departamento de Admisión Temporal, Subdirección de Zonas Francas.	N/A	
P25-SDT-000-DEA-001	<b>Solicitud consulta clasificación arancelaria</b> Dar orientación oficial sobre la categorización específica de un producto para el cumplimiento normativo. Este proceso busca garantizar la correcta aplicación de tarifas y regulaciones aduaneras.	Recepción de la consulta por parte del interesado y asignación de la respuesta a un oficial Análisis por parte del oficial Revisión de la consulta por parte de la encargada y remisión de la respuesta al interesado	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Responder las solicitudes de clasificación arancelaria sin efecto vinculante.	<b>% de solicitudes de consultas de clasificación arancelaria atendidas</b> (cantidad de consultas de clasificación arancelaria atendidas / cantidad total de consultas recibidas)* 100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios Aduaneros		
					<b>Tiempo de respuesta a las consultas</b> (suma de los tiempos de respuesta de todas las consultas / Número total de consultas) días	4	2	2	2	2	2				

P25-SDI-000-DEA-002	<p><b>Aplicación de Incentivos a la Importación de vehículos de energía no convencional bajo la ley n.º 10313</b> Implica la promoción fiscal para fomentar la adquisición de vehículos más sostenibles, contribuyendo a la diversificación y eficiencia energética.</p>	<p>Recepción de solicitud vía VUCE</p> <p>Análisis documental conforme al artículo 4 de la ley 10313</p> <p>Aprobación del análisis documental y aprobación por parte de la encargada</p>	<p>OE2 Institucionalidad y Estandarización</p>	<p>Recibir, validar y aprobar las solicitudes de aplicación de incentivos a la importación de vehículos de energía no convencional.</p>	<p><b>Índice de aprobación de solicitudes de aplicación de Incentivos a la Importación de vehículos de energía no convencional</b> (Número de solicitudes aplicadas / número total de solicitudes recibidas)*100</p>	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P25-SDI-000-DEA-003	<p><b>Aplicación de tratamiento administrativo o legislativo en la importación de determinadas mercancías de insumo animal y productos radioactivos y dispositivos médicos</b> Involucra medidas específicas para garantizar la seguridad, regulación y control adecuado de estas mercancías, asegurando la conformidad con normativas y estándares establecidos.</p>	<p>Recepción y análisis técnico de la solicitud a ver si aplica el tratamiento</p> <p>Biboración de oficina y remisión para firma encargada</p> <p>Remisión firma director DGA</p>	<p>OE2 Institucionalidad y Estandarización</p>	<p>Examinar, analizar y responder las solicitudes de la aplicación de tratamientos administrativos o legislativos asignados al departamento.</p>	<p><b>% de aplicación de tratamientos administrativos o legislativos a los insumos primos para la elaboración de alimento animal y tratamiento administrativo a ciertos productos radioactivos o dispositivos médicos</b> (cantidad de tratamientos aplicados / cantidad total de solicitudes de aplicación recibidas)*100</p>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P25-SDI-000-DEA-004	<p><b>Actualización del Impuesto selectivo al consumo (ISC) para los productos del alcohol y tabaco</b> Aplicación de los cambios trimestrales, actualizados por la DGI, al monto específico del cálculo del impuesto selectivo al consumo, a los productos del alcohol y tabaco en el sistema informático aduanero</p>	<p>Recepción de soporte por DGI</p> <p>Realizar Excel de carga masiva con el monto específico a ser actualizado por régimen y acuerdos comerciales regionales</p> <p>Carga masiva y seguimiento posterior a la entrada en vigor</p>	<p>OE1 Facilitación y Control</p>	<p>Incrementar los niveles de eficiencia recaudatoria y simplificar los procesos que intervienen en el flujo de despacho de estas mercancías</p>	<p><b>Cantidad de subpartidas afectadas para actualización de Impuesto selectivo al consumo en el sistema informático aduanero</b> (Suma de subpartidas afectadas)</p>	162	162	162	162	162	162	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P25-SDI-000-DEA-005	<p><b>Administración de las disposiciones en el módulo de Portal App</b> Registrar y mantener actualizado el módulo de disposiciones en Portal APP, responsable de aplicar la regla de negocio en el sistema informático aduanero, sobre la mayoría de tratamientos administrativos o legislativos aduaneros vigentes.</p>	<p>Solicitud de registro/ modificación / validación de una disposición tecnológica vía Portal App</p> <p>Aplicación del cambio (Registro / Modificación / inhabilitación)</p> <p>Validación del cambio</p>	<p>OE1 Facilitación y Control</p>	<p>Aumentar los niveles de cumplimiento de la normativa aduanera en las operaciones de comercio exterior y su posterior reguimiento.</p>	<p><b>% disposiciones registradas / editadas en el módulo de Administraciones de disposiciones</b> (cantidad de disposiciones registradas / editadas en el módulo / cantidad total de solicitudes de registro)*100</p>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P25-SDI-000-DEA-006	<p><b>Mantener al día los textos legales del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías</b> Garantizar la participación técnica en las reuniones técnicas del CSA de la OMA y en el CNI del COMALIP para mantener al día la nomenclatura del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías y sus textos auxiliares, en español.</p>	<p>Participación en las reuniones semestrales del Comité del Sistema Armonizado (CSA)</p> <p>Participación en las reuniones semestrales del Comité Iberoamericano de Nomenclatura (CNI) del COMALIP</p>	<p>OE1 Facilitación y Control</p>	<p>Participar en las discusiones técnicas sobre las enmiendas y adecuaciones realizadas a la estructura del Sistema Armonizado, visualizando las cuestiones de interés para el país, así como establecer enlaces de consultas con técnicos expertos sobre la normativa arancelaria de otras aduanas del mundo</p>	<p><b>Cantidad de reuniones del comité del sistema armonizado y del comité Iberoamericano de nomenclatura</b> (suma de reuniones sostenidas)</p>	4	4	1	1	1	1	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P25-SDI-000-DID-001	<p><b>Emisión de Resoluciones y Consultas</b> - <b>Comisión Técnica Deliberativa Ampliada</b> Gestión de resoluciones sobre informaciones técnicas y estudios de casos de clasificación arancelaria. - <b>Emisión de Consultas de Clasificación Arancelaria Vinculantes (ECCAV)</b> decisiones oficiales sobre la correcta clasificación arancelaria de productos, ofreciendo certeza jurídica a los importadores y exportadores. Estas consultas contribuyen a evitar ambiguidades y garantizar el cumplimiento normativo.</p>	<p>Revisión y Análisis Técnico de Casos</p> <p>Emisión de Resoluciones Técnicas</p> <p>Emisión de Consultas de Clasificación Arancelaria Vinculantes (ECCAV)</p> <p>Notificación a las partes interesadas y publicación en el portal web de aduanas</p>	<p>OE1 Facilitación y Control</p>	<p>Emitir resolución vinculante de clasificación arancelaria de algún producto del cual se desconoce o se tiene alguna duda sobre su funcionamiento, origen y clasificación a los fines de establecer un código arancelario correcto, puede ser también en casos de inconformidad ante una clasificación ya otorgada, en un plazo de 30 días laborables</p>	<p><b>Tiempo de respuesta de los CCAV y de las Resoluciones de la CTDA</b> (suma de los tiempos de respuesta de todos los CCAV + Resoluciones de CTDA / número total de CCAV + resoluciones de CTDA) 30 (días hábiles)</p>	30	30	30	30	30	30	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A

<p>P25-SDF-000-DTD-002</p> <p><b>Aprobaciones de solicitudes de Literal K y de exención de IIBS</b> Analizar y procesar las solicitudes de Literal K y exención de IIBS para fines de aprobación temporal y cuando la mercancía cumpla con los requisitos establecidos. <b>Aprobaciones de solicitudes tratamiento JAD</b> Buscar analizar y procesar las solicitudes de aplicación del tratamiento JAD para fines de aprobación.</p>	<p>Asignar expediente a un especialista técnico para revisión de documentación Comprobar la actividad comercial de la empresa y comprobación in situ, en caso de ser necesario. Analizar las muestras, en caso de ser necesario y comprobar certificaciones de las empresas para acceder a las exenciones.</p>	<p>OE1 Facilitación y Control</p>	<p>Emitir opinión técnica respecto a si procede o no la aplicación de tratamiento administrativo de exención de impuestos (gravámenes e IIBS) al sector agropecuario a través de la Junta Agropecuaria Dominicana (JAD) o el Ministerio de Agricultura (M.A). Responder sobre las solicitudes de aplicación de la Ley 146-00 Art. 13 Literal K, así como la Ley de rectificación Fiscal Núm. 203-12 para exención de IIBS.</p>	<p><b>Tiempo de respuesta de las exenciones de IIBS y tratamientos JAD</b> (suma de los tiempos de respuesta de todas las exenciones / número total de resoluciones) 5 (días hábiles)</p>	5	5	5	5	5	5	5	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	Válidos para personal técnico que se desplace
<p>P25-SDF-000-DTD-003</p> <p><b>Emisión de resoluciones anticipadas de clasificación arancelaria</b> Analizar expedientes y muestras, en caso de ser necesario con la finalidad de emitir Resoluciones Anticipadas.</p>	<p>Recepción y Evaluación de Expedientes Análisis Técnica de Muestras (si es necesario) Emisión de Resoluciones Anticipadas Remitir a la SDF para aprobación.</p>	<p>OE1 Facilitación y Control</p>	<p>Emitir Resoluciones Anticipadas (RA) que son actos previos de naturaleza vinculante, mediante los cuales la autoridad aduanera resuelve consultas sobre clasificación arancelaria, valoración, diferido de aranceles aduaneros, origen preferencial, marcado de país de origen, aplicación de cuotas, régimen aduanero especial u otros.</p>	<p><b>Tiempo de respuesta Solicitudes para responder (RA), ley 148-21, art. 216, párrafo</b> (suma de los tiempos de respuesta de todas las resoluciones / número total de resoluciones) 5 (días hábiles) <b>% de solicitudes RA, Ley 148-21, art. 216 respondidas</b> (cantidad de solicitudes respondidas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100</p>	30	30	30	30	30	30	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A	
<p>P25-SDF-000-DTD-004</p> <p><b>Emisión de opinión consulta aspectos legales y/o dptos. internos de la DGA</b> Evaluar consultas solicitadas sobre aspectos legales y/o dptos. internos de la institución</p>	<p>Asignar expediente a un especialista técnico para revisión y análisis de la documentación. Evaluar aspectos técnicos. Analizar muestras, en caso de ser necesario.</p>	<p>OE1 Facilitación y Control</p>	<p>Responder sobre las solicitudes de diversa índole, que puede incluir: aprobaciones de solicitudes de crédito, opiniones respecto a recursos de reconsideración presentados a Jurídica, procesos de fiscalización, controversia en las Administraciones Aduaneras, entre otros, relaciones de clasificación arancelaria de productos</p>	<p><b>Tiempo de respuesta de las opiniones técnicas emitidas</b> (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) (días hábiles) <b>% opiniones técnicas emitidas de consulta sobre aspectos legales y/o dptos. internos de la DGA</b> (cantidad de opiniones técnicas emitidas / cantidad total de solicitudes recibidas)</p>	30	30	30	30	30	30	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A	
<p>P25-SDF-000-OEA-001</p> <p><b>Otorgamiento de Certificación y Recertificación de empresas como Operador Económico Autorizado</b> Otorgar certificación OEA y renovación de certificación OEA a las empresas que han obtenido un estatus que reconozca su seguridad y cumplimiento aduanero. Este reconocimiento facilita operaciones comerciales al agilizar trámites y fortalecer la cadena logística, contribuyendo a la eficiencia y competitividad en el comercio internacional.</p>	<p>Evaluación de Candidatos para Certificación OEA Auditorías y Verificaciones Emisión de la Certificación o Recertificación OEA, seguimiento y Monitoreo Continuo</p>	<p>OE1 Facilitación y Control</p>	<p>Establecer un modelo de gestión orientado a la facilitación y seguridad del comercio internacional.</p>	<p><b>Cantidad de empresas certificadas y recertificadas OEA-S5 y OEA-S/total</b> (suma de empresas certificadas) <b>% de certificaciones y recertificaciones OEA-S5 y OEA-S otorgadas</b> (cantidad certificaciones otorgadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100</p>	80	90	23	23	23	23	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA	N/A	
<p>P25-SDF-000-OEA-002</p> <p><b>Solicitudes de depuraciones realizadas a empresas solicitantes de la certificación OEA-S, OEA-S5 o recertificación OEA-S5</b> Realizar evaluaciones exhaustivas para garantizar el cumplimiento de estándares de seguridad y salidas en la cadena logística. Este proceso busca asegurar que las empresas cumplan con los requisitos necesarios para obtener o mantener la certificación OEA.</p>	<p>Recepción y Revisión de Solicitudes Evaluación de Cumplimiento de Estándares de Seguridad Verificación en Campo o Documental, Informe y Recomendación</p>	<p>OE1 Facilitación y Control</p>	<p>Establecer un modelo de gestión orientado a la facilitación y seguridad del comercio internacional.</p>	<p><b>% de depuraciones realizadas</b> (cantidad de depuraciones realizadas / cantidad de solicitudes registradas)*100</p>	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA y áreas involucradas en el proceso de depuración.	N/A	

P25-SDI-000-OEA-003	<b>Talleres y Capacitaciones relativas al OEA y otros temas del comercio exterior</b> Diseñar formación especializada para mejorar el cumplimiento normativo y la eficiencia en la cadena logística. Estas actividades promueven la actualización y competencia en aspectos clave del comercio internacional.	Identificación de Necesidades de Capacitación Diseño de Contenidos Formativos Organización, Ejecución de Talleres y Evaluación y Seguimiento de Capacitaciones	OE1 Facilitación y Control	Establecer un modelo de gestión orientada a la facilitación y seguridad del comercio internacional.	<b>Cantidad de Talleres y Capacitaciones relativas al OEA y otros temas del comercio exterior</b> (suma de talleres de capacitación realizados)	5	5	1	1	1	2	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA	N/A
P25-SDI-000-DBI-001	<b>Acuerdos firmados entre DGA y otros organismos internacionales</b> Gestionar la elaboración y firma de acuerdos que establezcan la colaboración para fortalecer la gestión aduanera. Estos acuerdos fomentarán la cooperación, intercambio de información y mejores prácticas para mejorar la eficiencia y seguridad en el comercio internacional.	Formulación de borradores de los nuevos acuerdos conjunto a jurídica Mediación entre la DGA y los organismos nacionales e internacionales. Respuestas de las comunicaciones recibidas del MIREX, OMA y OMC	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Concretizar la firma entre las partes, con un desarrollo estipulado de los acuerdos establecidos con las partes interesadas realizando un correcto seguimiento.	<b>Cantidad de nuevos acuerdos firmados</b> (suma de acuerdos firmados)	4	6	1	2	2	1	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/ Gerencia Legal	N/A
P25-SDI-000-DBI-002	<b>Actividad de los días Internacional y nacional de las Aduanas</b> Actividades para celebrar y destacar el papel crucial de las aduanas en la facilitación del comercio, resaltando la importancia de una gestión aduanera eficiente y moderna.	Coordinación de la logística y montaje de los eventos del día nacional e internacional de las aduanas junto con las áreas correspondiente.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Realizar las actividades de los días de las aduanas tanto nacional como internacional	<b>Cantidad de actividades realizadas</b> (suma de las actividades)	2	2	1		1		Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de eventos	
P25-SDI-000-DBI-003	<b>Asistencia técnica interinstitucional e internacional</b> Coordinación de programas en colaboración con distintas instituciones dirigidos a técnicos, agregados comerciales del servicio exterior y colaboradores de la Dirección General de Aduanas.	Dirigir agenda internacional sobre temas aduaneros a ser ejecutado por funcionarios en reuniones, talleres, cursos y otras actividades de carácter internacional.	OE3 Eficiencia e Innovación	Concretizar las relaciones internacionales con el comercio exterior y la entidades aduaneras a través de la educación continua.	<b>% de asistencia técnica interinstitucional realizada</b> (cantidad de capacitaciones realizadas/ cantidad de capacitaciones ofertadas)*100	0%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de eventos / Dpto. DGA	N/A
P25-SDI-000-DBI-004	<b>Implementación de los acuerdos firmados por la DGA</b> Seguimiento técnico y administrativo sobre la aplicación de los acuerdos de los cuales somos signatarios.	Evaluar y asesorar los resultados emergentes de su aplicación en las áreas competentes, y en su caso, proponer enmiendas. Mantener actualizada la documentación e información.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Corrección implementación de los acuerdos.	<b>% de acuerdos implementados</b> (cantidad de acuerdos implementados/ cantidad de acuerdos evaluados)*100	0%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/ Departamento de Legal.	N/A
P25-SDI-000-DBI-005	<b>Fortalecimiento de las Relaciones Internacionales en relación a la DGA</b> Promover acceso a los mercados internacionales, fomentando el comercio y la inversión extranjera directa	Participación y ejecución de reuniones, eventos, y/o negociaciones comerciales de carácter internacional.	OE3 Eficiencia e Innovación	Establecer alianzas con otros estados en materia aduanera, actividades internacionales para estrechar los lazos comerciales.	<b>% actividades de fortalecimiento de relaciones internacionales ejecutadas</b> (Cantidad de actividades ejecutadas/ cantidad de actividades por realizar)*100	0%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de eventos	N/A
P25-SDI-000-DAV-001	<b>Gestión ambiental</b> Busca la planificación y coordinación de actividades para minimizar impactos negativos en el medio ambiente. Busca el uso sostenible de recursos, la reducción de residuos y la promoción de prácticas respetuosas con el entorno, contribuyendo a la sostenibilidad y conservación.	Coordinar Jornadas de reforestación.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Lograr la sostenibilidad y conservación del ambiente	<b>Cantidad de campañas medioambientales planificadas</b> (suma de campañas realizadas)	3	3		1	2		División de Aduanas Verdes	R.H.H., Transportación, Suministro, Gerencia de Comunicación, Gerencia Financiera.	RD\$ 260,000
		Capacitar a los operadores de los puertos de Haina y Caucedo.			<b>% de ejecución del plan anual para protección del medio ambiente</b> (cantidad de tareas ejecutadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	División de Aduanas Verdes			
		Crear estadísticas ambientales de exportación de desechos de metales, bauxita y transformadores.			<b>% de inspecciones de sustancias controladas aprobadas para VUCE</b> (cantidad de solicitudes aprobadas / cantidad total de solicitudes realizadas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	División de Aduanas Verdes			
P25-SDI-000-DAV-002	<b>Certificación del comercio y exportación de desechos de metales via VUCE</b> Análisis y procesamiento para de las solicitudes realizadas via VUCE sobre comercio y exportación de desechos de metales.	Verificar diariamente solicitudes en plataforma VUCE Inspeccionar físicamente a la empresa que solicita la renovación o certificación Completar formulario si cumple con los requisitos.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Certificaciones aprobadas	<b>% de solicitudes de certificaciones para la exportación de metales ferrosos o no ferrosos, chatarras y otros desechos procesados</b> (cantidad de solicitudes procesadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	División de Aduanas Verdes	R.H.H., Transportación, Suministro, Gerencia Financiera, Supervisora general de metales.	RD\$ 250,000
P25-SDI-000-DAV-003	<b>Inspección física para exportación de metales ferrosos, no ferrosos, chatarras y botellas de ácido plomo usadas (BAPU)</b> Busca respetar la calidad y conformidad con normativas de mercancía compuesta de metales ferrosos, no ferrosos, chatarras y botellas de ácido plomo usadas.	Verificar los contenedores. Crear Actas selladas y firmadas Dar seguimiento a las cuotas designadas por el Ministerio de Medio Ambiente	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Inspecciones para exportación de metales ferrosos, no ferrosos, chatarras y botellas de ácido plomo usadas realizadas	<b>% de solicitudes de inspecciones físicas de la carga de contenedores para la exportación de metales y BAPU procesados</b> (cantidad de solicitudes procesadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	División de Aduanas Verdes	R.H.H., Transportación, Suministro, Gerencia Financiera, Supervisora general de metales.	RD\$ 250,000
P25-SDI-000-DBI-001	<b>Gestión quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas</b> Recibir, analizar y responder a retroalimentación de usuarios. Este proceso busca mejorar servicios, fortalecer relaciones y garantizar la satisfacción del cliente mediante acciones correctivas y preventivas.	Recepción y Registro de Quejas y Sugerencias	OE1 Facilitación y Control	Gestionar en tiempo oportuno todas las denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas	<b>% de quejas, reclamaciones, sugerencias atendidas</b> (cantidad de quejas, reclamaciones, sugerencias atendidas / cantidad total de quejas, reclamaciones, sugerencias recibidas)*100	100%	95%	95%	95%	95%	95%	Laboratorio de Aduanas	No	
		Análisis y Clasificación de Retroalimentación			<b>Tiempo de respuesta de las quejas, reclamaciones recibidas</b> (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) (días)	10	10	10	10	10	10	Laboratorio de Aduanas	No	
		Respuesta, Resolución y Monitoreo y Prevención			<b>Nivel de satisfacción de los ciudadanos</b> (encuesta)	85%	90%				90%	Laboratorio de Aduanas	No	



# Subdirección Zonas Francas

---



Subdirección de Zonas Francas														
Núm.	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Definición de la Inicialiva				Interesados				Áreas de Casos	Mantenimiento Presupuesto	
				Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4			Área
P25-SZF-000-000-001	<b>Traslado de mercancía de Zonas Francas</b> El traslado de mercancía desde Zonas Francas implica el movimiento de productos desde áreas con beneficios fiscales hacia destinos específicos. Este proceso sigue procedimientos aduaneros para garantizar la legalidad y cumplimiento de regulaciones en el traslado de bienes desde estas zonas.	Recibir solicitud vía correo electrónico. Verificar documentación. Proceder a la autorización.	OE.1 Facilitación y Control	Despacho de la mercancía con los traslados aprobados en tiempo prudente después de realizada la solicitud.	<b>% de traslados aprobados</b> (número de traslados aprobados/número total de solicitudes de traslados recibidos)*100  <b>Tiempo de respuesta promedio para aprobación de los traslados</b> (suma de tiempos de respuesta para todos los traslados/número total de traslados) (minutos)	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Subdirección de Zonas Francas		N/A
P25-SZF-000-000-002	<b>Emisión y renovación de licencia para operar como empresa de Zona Franca Comercial, Ley núm. 4319</b> La emisión y renovación de la licencia para operar como empresa de Zona Franca Comercial, según la Ley núm. 4315, implica la autorización y actualización periódica para participar en actividades comerciales dentro de las zonas francas, siguiendo las disposiciones legales y normativas establecidas.	Aforo documental solicitudes y realización informes de cada solicitud. Emisión licencias de ZFC y preparación respuesta. Visita supervisión física a las instalaciones de las tiendas y almacenes.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Emisión de licencia y registro para operar como empresa de zona franca comercial	<b>Cantidad de emisiones de licencia de Zonas Francas Comercial</b> (sumatoria de licencias emitidas)	343	300	69	75	85	71	Subdirección de Zonas Francas		N/A
P25-SZF-000-000-003	<b>Venta al mercado local</b> La venta al mercado local implica la comercialización de productos dentro del país de origen, atendiendo a la demanda nacional. Este proceso busca satisfacer las necesidades locales y puede estar sujeto a regulaciones comerciales específicas.	Asignación de expedientes e inspección documental. Realizar estudios de mercado sobre la mercancía. Aprobación de resultado de inspección.	OE.1 Facilitación y Control	Realizar las validaciones de las mercancía para venta al mercado local.	<b>Cantidad de declaraciones por concepto de mercado local</b> (sumatoria de declaraciones de mercado local)  <b>Monto RD\$ recaudaciones por ventas al mercado local</b>	6,742	7,741	1,706	2,092	2,046	1,897	Subdirección de Zonas Francas		N/A
						5,797,359,900.70	7,534,331,496.38	1,574,907,705.85	1,805,627,295.00	2,061,131,987.86	2,092,664,507.66			

\*Nota: Los riesgos de este PCA están plasmados en las matrices de riesgo y tema

# Subdirección Tecnología

---





Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones															
Núm.	Producto/Descripción	Actividades	Definición de la Iniciativa		Indicador						Interesados		Renglón Financiero Presupuesto		
			Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo			
P25-STI-000-000-001	<b>Sistemas y servicios críticos</b> Busca monitorear la disponibilidad de los sistemas y servicios para asegurar el acceso de los usuarios finales.	Configuración de reportes, parámetros y analíticas en las herramientas de monitoreo y realizar informe de salud de las aplicaciones y servicios.	0e.3 Eficiencia e innovación	Sistemas y servicios disponibles.	<b>Nivel de disponibilidad de los sistemas y servicios críticos:</b> (Tiempo de disponibilidad / (Tiempo de disponibilidad + tiempo de ausencia de servicio)) * 100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Subdirección de Tecnología y Comunicaciones	Autoridad máxima de la Subdirección de Tecnología y las áreas de apoyo de la Gerencia de Infraestructura TI, Gerencias de Sistemas y seguridad de la información.		
P25-STI-000-000-002	<b>Monitoreo de la Infraestructura TI y Seguridad de la Información</b> Busca medir el porcentaje de disponibilidad de los servidores críticos, esquema de Seguridad de la información y equipos de redes y comunicación para asegurar el acceso a los servicios y sistemas de los usuarios internos y externos.	Configuración de parámetros y analíticas en las herramientas de monitoreo y supervisión del informe de salud de las aplicaciones y servicios.	0e.3 Eficiencia e innovación	Infraestructura y herramientas de seguridad disponibles.	<b>Nivel de disponibilidad de la Infraestructura TI y Seguridad de la Información:</b> (Tiempo de disponibilidad / (Tiempo de disponibilidad + tiempo de ausencia de servicio)) * 100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Subdirección de Tecnología y Comunicaciones	Autoridad máxima de la Subdirección de Tecnología y las áreas de apoyo de la Gerencia de Infraestructura TI, seguridad de la información.		
P25-STI-000-000-003	<b>Tasa de cumplimiento de atención y solución de Incidentes TI</b> Busca medir la gestión para la solución de incidentes de los usuarios, lo que asegura la atención y calidad del soporte brindado a los usuarios.	Seguimientos, cumplimiento de la política de gestión de incidentes, análisis de las estadísticas y reporte de la herramienta de gestión de tickets.	0e.3 Eficiencia e innovación	Atención y solución de incidentes.	<b>Tasa de solución de incidentes:</b> (Cantidad de ticket cerrados/cantidad de tickets solicitados)*100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Subdirección de Tecnología y Comunicaciones	Autoridad máxima de la Subdirección de Tecnología y las Gerencias y Departamentos.		
P25-STI-GSI-DGD-001	<b>Gestión de Requerimientos</b> Busca dar seguimiento a la gestión oportuna de los requerimientos realizados por los usuarios.	Recepción y Priorización de Requerimientos.	0e.3 Eficiencia e innovación	Requerimientos gestionados de manera oportuna.	<b>Tiempo de Validación a Solicitudes de Requerimientos:</b> Fecha de validación de requerimiento con usuario - Fecha de asignación a análisis, este valor debe ser menor a 30 días.	90	90	90	90	90	90	Departamento de Gestión de la Demanda	Departamento de Gestión de la Demanda.		
		Asignación y gestión.													<b>Porcentaje de requerimientos con fechas estimadas implementados (GD.D5, GA, BD, Usuario, etc.):</b> (Número de requerimientos con fecha de compromiso establecida / Número de requerimientos priorizados) * 100
		Seguimiento y Comunicación.													<b>Nivel de Cambios de Requerimientos o perfil de nuevos requerimientos del 2024:</b> (Número de requerimientos aprobados luego de evaluado por Desarrollo y RYC) * 100
P25-STI-GSI-DDS-001	<b>Cumplimiento de programación de las fechas planificación de Desarrollo.</b> Cumplir con las fechas de conclusión pactadas de los Requerimientos y Proyectos en un 90% trimestral.	Gestionar la priorización correspondiente. Estimación adecuada del ticket asignado y Compartir fecha con GD.	0e.3 Eficiencia e innovación	Proyectos y productos entregados oportunamente.	<b>Índice de cumplimiento de programación de las fechas planificación de Desarrollo:</b> (Cant. Req. concluidos a tiempo/Cant. Req. trabajados)*100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Desarrollo			
P25-STI-GSI-DDS-002	<b>Nivel de cumplimiento SLA de los incidentes asignados.</b> Cumplir SLA de los incidentes asignados en un 90% trimestral.	Revisión y asignación oportuna de los incidentes asignados al Departamento de Desarrollo. Atención dentro del SLA definido según la prioridad asignada al incidente.	0e.3 Eficiencia e innovación	Entrega consistente y confiable de servicios de alta calidad lograda.	<b>Nivel de cumplimiento SLA de los incidentes asignados:</b> (Cant. Incidentes concluidos a tiempo/Cant. Incidentes trabajados)*100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Desarrollo			
P25-STI-GSI-DDS-003	<b>Control de las devoluciones de las solicitudes entregadas al Departamento de Calidad.</b> Busca tener como cantidad máxima el 20% de devoluciones de las solicitudes entregadas al Departamento de Calidad.	Monitoreo y revisión de las devoluciones reportadas por el Departamento de Calidad. Atención y respuesta al Departamento de Calidad dentro de los próximos 5 días laborables a la devolución.	0e.3 Eficiencia e innovación	Mejora continua de los procesos y la calidad de los productos o servicios.	<b>Índice de devoluciones:</b> ((Cant. Devoluciones/Cant. Solicitudes entregadas a Calidad)*1)*100	20%	20%	20%	20%	20%	20%	Departamento de Desarrollo			
P25-STI-GSI-DCP-001	<b>Gestión de Pruebas de sistemas (QA).</b> Busca medir el cumplimiento de la ejecución de pruebas para la cantidad de tickets acordados por mes(3)	Planificación y estimación de pruebas. Análisis de requerimientos para identificación de casos de pruebas. Selección de pruebas y Aceptación de las pruebas.	0e.3 Eficiencia e innovación	Pruebas de QA gestionadas.	<b>% de requerimientos probados en la fecha acordada:</b> (Cantidad de tickets probados/Cantidad de tickets acordados por mes) x100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Calidad	Usuarios funcionales, Desarrollo, Implementación de Cambios TI, Seguridad Infraestructura, Base de		
P25-STI-GSI-DCP-002	<b>Gestión nivel satisfacción usuarios de cambios desplegados</b> Mide la satisfacción de los usuarios de los cambios desplegados en producción.	Selección de la muestra para encuesta. Preparación encuesta y Envío de encuesta usuarios Medición resultados de la encuesta	0e.3 Eficiencia e innovación	Medición satisfacción usuarios	<b>Promedio de satisfacción en las Encuestas de Requerimientos:</b> (Nota: en los encuestas respondidas por los usuarios)	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Calidad	Desarrollo, Usuarios funcionales		
P25-STI-GSI-DCP-003	<b>Gestión de requerimientos aplicados en producción.</b> Cumplimiento del despliegue a producción de cantidad de tickets acordados por mes(2)	Planificación instalación de cambios en ambiente de prueba	0e.3 Eficiencia e innovación	Cambios implementados en producción	<b>% de requerimientos aplicados en producción en la fecha establecida:</b> (Cantidad de tickets implementados en producción/cantidad de tickets acordados por mes) x100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Calidad	Servidores, Base de Datos, Seguridad de Infraestructura, Desarrollo		
		Solución de errores en ambiente de prueba y Planificación y preparativos instalación cambios ambiente productivo													
		Despliegue de cambios en ambiente productivo													
P25-STI-GSI-DCP-004	<b>Elaboración o actualización de manuales.</b> Elaboración y actualización de manuales de los cambios o ser desplegados en producción.	Planificación documentación de manual. Ejecución documentación de manuales y Aprobación manual por parte usuario. Entrega manual para su publicación.	0e.3 Eficiencia e innovación	Manuales elaborados y difundidos.	<b>% Manuales de usuario elaborados o actualizados en fecha acordada:</b> (Trabajos de documentación realizados/trabajos asignados)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Calidad	Prueba y Control de Calidad TI, Desarrollo, Gestión de la Demanda		
P25-STI-GIE-DRD-001	<b>Monitoreo de Tiempo promedio de respuesta de la red.</b> Busca medir la velocidad de la red en términos de tiempo de respuesta. Una baja latencia indica una comunicación más rápida.	Comprobar mediante herramientas de monitoreo o de línea de comandos llamada "ping".	0e.3 Eficiencia e innovación	Mantener una baja latencia en la red para garantizar una comunicación rápida y eficiente entre los usuarios y los recursos de TI.	<b>Latencia de Red:</b> Tiempo promedio de respuesta de la red < 20 milisegundos.	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Redes de Datos		
P25-STI-GIE-DRD-002	<b>Monitoreo de Tiempo en que la red está disponible para su uso.</b> Busca medir cuánto tiempo la red está operativa y lista para su uso.	Asegurar mediante las herramientas de monitoreo disponibilidad de equipos que soportan la red.	0e.3 Eficiencia e innovación	Mantener y garantizar disponibilidad de red.	<b>Disponibilidad de la Red:</b> (Tiempo de disponibilidad de la red / tiempo total) * 100	99%	99.50%	99.50%	99.50%	99.50%	99.50%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Redes de Datos		
P25-STI-GIE-DRD-003	<b>Capacidad de los enlaces de conectividad con las Administraciones</b> Monitoreo continuo del ancho de banda y alertas proactivas. Evaluación de la conectividad con las Administraciones se mantiene por debajo del 80% de la capacidad contratada, utilizando herramientas de monitoreo para garantizar un rendimiento óptimo y prevenir saturaciones.	Monitoreo continuo del ancho de banda y alertas proactivas. Revisión Periódica de Capacidad.	0e.3 Eficiencia e innovación	Mantener controlado el consumo de ancho de banda y evitar saturaciones en velocidad de transferencia de datos en la conectividad con las administraciones.	<b>Capacidad de Ancho de Banda (BW) de los Enlaces:</b> Datos transferidos / Tiempo (Bit/Seg)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Redes de Datos	RD\$ 500,000.00	
P25-STI-GIE-DRD-004	<b>Garantizar la disponibilidad de los llamados de la central HCS.</b> Asegura la disponibilidad de los servicios de la central HCS mediante el monitoreo constante tanto físico como de nuestras herramientas de monitoreo	Monitoreo Continuo. Mantenimiento preventivo, evaluación y mejora continua.	0e.3 Eficiencia e innovación	Mantener y garantizar disponibilidad del servicio de telefonía HCS.	<b>Disponibilidad del servicio:</b> (Tiempo de disponibilidad de la central / tiempo total) * 100	95%	98%	98%	98%	98%	98%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Comunicaciones de Voz	RD\$ 2,400,000.00	
P25-STI-GIE-DDC-001	<b>Salud y disponibilidad de la infraestructura de los servidores y almacenamiento, mitigando posibles incidencias</b> Evaluación las posibles incidencias que intervienen en las deflecciones de servicios y salud de los equipos de infraestructura de Servidores y Almacenamiento.	Asegurar la disponibilidad de los servicios de la infraestructura de servidores y almacenamiento en DGA mediante reporte de status de la salud de dichos servidores y almacenamiento, tomando acciones preventivas para que dichos servidores no presenten fallas o corto y largo plazo.	0e.3 Eficiencia e innovación	Optimizar el uso de recursos del servidor para garantizar que se utilicen eficientemente sin exceso de capacidad no utilizada.	<b>Uso de Recursos del Servidor:</b> Uso promedio de CPU, memoria, almacenamiento, etc.	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center		RD\$ 15,000,000.00	
P25-STI-GIE-DDC-002	<b>Monitoreo de Tiempo en que el Data Center está disponible</b> Mide cuánto tiempo el Data Center está operativo y listo para su uso.	Informe de resultados de mantenimiento semestral en UPS, Data Center, informe de resultados cuatrimestral, Data Center Aire, Inspección diaria sobre el funcionamiento general de la infraestructura Data Center mañana y tarde.	0e.3 Eficiencia e innovación	Mantener una alta disponibilidad del Data Center del 99.82% (equivalente a interrupción del servicio de 1.6 horas al año) o superior.	<b>Disponibilidad del Data Center:</b> (Tiempo de disponibilidad del Data Center / tiempo total) * 99.8	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center		RD\$ 3,500,000.00	
P25-STI-GIE-DDC-003	<b>Disponibilidad de los Backup de la Infraestructura de Servidores de Producción, QA y Desarrollo.</b> Ejecución de los Backup Diarios que mantiene la infraestructura intacta recuperable de cualquier incidente.	Informe de resultados mensuales mediante la herramienta de Backup Veeam mediante reportes y ejecución de Jobs.	0e.3 Eficiencia e innovación	Tener la infraestructura de servidores de producción activa y operativa en cualquier caso de fallo físico o lógico de los mismos por algún incidente mayor, poder recuperarse de manera eficiente.	<b>Disponibilidad de Backup de la Infraestructura:</b> (Disponibilidad de Backup de servidores Producción DCA) * 100	99%	99%	99%	99%	99%	99%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center		RD\$ 1,000,000.00	



P25-STI-GIE-DCS-001	<b>Resolución de Incidentes</b> Para medir el cumplimiento de solución incidentes de los servicios provistos.	Resolución y Cierre del incidente.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Resolver los incidentes minimizando el impacto en el negocio.	<b>Porcentaje de resolución de incidentes cerrado</b> (Incidentes resueltos/Incidentes que se presentaron)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Centro de Servicios TI	
P25-STI-GIE-DCS-002	<b>Gestión de encuestas de satisfacción usuario interno</b> Evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de soporte de TI, lo que refleja la calidad del servicio.	Envío encuesta de satisfacción.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mantener una alta calificación de satisfacción del usuario.	<b>Satisfacción del Usuario:</b> Resultado de encuestas de satisfacción del usuario.	4%	4%	4%	4%	4%	4%	Departamento de Centro de Servicios TI	
P25-STI-GIE-DCS-003	<b>Tasa de resolución de solicitudes</b> Para medir el cumplimiento de atención y solución de solicitudes de servicio.	Resolución y cierre de la solicitud.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Entregar servicio para cumplimiento.	<b>Porcentaje:</b> (Solicitudes completadas/Solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Centro de Servicios TI	
P25-STI-GIE-DCS-004	<b>Servicio atención telefónica</b> Para medir la satisfacción del servicio de atención a los usuarios.	Monitoreo y Registro de Llamadas, Aplicación de Encuestas Post-Llamada, Análisis de Datos de Satisfacción.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Disponibilidad en la atención telefónica.	<b>Porcentaje nivel de servicio atención de llamadas</b> (primeros 20 segundos)	80%	80%	80%	80%	80%	80%	Departamento de Centro de Servicios TI	
P25-STI-GIE-DCS-005	<b>Atención telefónica usuarios internos y externos</b> Medir el porcentaje de llamadas atendidas.	Atención telefónica, Recolección de Datos, Cálculo del Porcentaje de Llamadas Atendidas, Análisis y Reporte de Resultados.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Garantizar disponibilidad servicio de atención a usuarios.	<b>Porcentaje llamadas atendidas:</b> (Llamadas atendidas / Llamadas recibidas) * 100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Centro de Servicios TI	
P25-STI-GIE-DCS-006	<b>Tasa de Cumplimiento de la gestión del servicio (Incidentes y Solicitudes)</b> Mide la gestión y resolución de incidentes/solicitudes desde el registro hasta el cierre.	Registro, clasificación, escalamiento del incidente/solicitud.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Resolver los incidentes/solicitudes con rapidez y eficacia.	<b>Tasa de Cumplimiento de la gestión del servicio</b> (Porcentaje de incidentes y solicitudes registradas)	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Centro de Servicios TI	
P25-STI-GIE-DBD-001	<b>Monitoreo de Tiempo en que la base de datos SIGA está disponible y operativa</b> Mide cuánto tiempo la base de datos está operativa y lista para su uso, lo que es esencial para garantizar la continuidad de las operaciones.	Verificación de servicio a través de las herramientas de gestión y administración de BD, informes de salud diaria, informe de resultado de mantenimiento proactivo, asegurando la correcta optimización y mantenimiento de estas.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Base de datos disponible, estable y en óptimas condiciones operativas, manteniendo el acceso a las aplicaciones que interactúan con las BD y demás conexiones.	<b>Disponibilidad de la Base de Datos:</b> (Tiempo de disponibilidad (horas) de la base de datos / Tiempo total (horas)) * 100	99.97%	99.97%	99.97%	99.97%	99.97%	99.97%	Departamento de Administración Base de Datos	
P25-STI-GIE-DBD-002	<b>Monitoreo de Tiempo en que la base de datos CONSOLIDADO está disponible y operativa</b> Mide cuánto tiempo la base de datos está operativa y lista para su uso, lo que es esencial para garantizar la continuidad de las operaciones.	Verificación de servicio a través de las herramientas de gestión y administración de BD, informes de salud diaria, informe de resultado de mantenimiento proactivo, asegurando la correcta optimización y mantenimiento de estas.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Base de datos disponible.	<b>Disponibilidad de la Base de Datos:</b> (Tiempo de disponibilidad de la base de datos (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	99.97%	99.97%	99.97%	99.97%	99.97%	99.97%	Departamento de Administración Base de Datos	
P25-STI-GIE-DBD-003	<b>Disponibilidad de Respaldos base de datos</b> Mide la ejecución de respaldos ejecutados exitosamente en base a la totalidad realizada.	Asegurar la disponibilidad de los archivos de respaldos a través de las aplicaciones enfocadas para esta. Reporte de estatus a través de consola, informes automáticos y alertas.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Base de datos respaldadas y aseguradas.	<b>Disponibilidad de la Base de Datos:</b> (cantidad de respaldos completados / Cantidad de respaldos ejecutados) * 100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Administración Base de Datos	
P25-STI-GIE-DBD-004	<b>Monitoreo de Tiempo en que la plataforma de QLIK está disponible y operativa</b> Mide cuánto tiempo la plataforma de QLIK está operativa y lista para su uso, el cual garantiza la ejecución de los reportes presentados día a día.	Asegurar la disponibilidad del servicio. La medición a través de las alertas programadas e informes diarios de estado de salud.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Servicio de QLIK disponible.	<b>Disponibilidad del servicio:</b> (Tiempo de disponibilidad del servicio de QLIK (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	99%	99%	99%	99%	99%	99%	Departamento de Administración Base de Datos	RD\$1,300,000.00
P25-STI-GIE-DBD-005	<b>Monitoreo de Tiempo en que la base de datos SERVICIO EN LINEA</b> Mide cuánto tiempo la base de datos está operativa y lista para su uso, lo que es esencial para garantizar la continuidad de las operaciones.	Verificación de servicio a través de las herramientas de gestión y administración de BD, informes de salud diaria, informe de resultado de mantenimiento proactivo, asegurando la correcta optimización y mantenimiento de estas.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Base de datos disponible de Servicio en Línea	<b>Disponibilidad de la Base de Datos:</b> (Tiempo de disponibilidad de la base de datos (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	99.95%	99.4%	99.4%	99.4%	99.4%	99.4%	Departamento de Administración Base de Datos	
P25-STI-GIE-DBD-006	<b>Monitoreo de Tiempo en que la base de datos GLOBAL ENTRY</b> Mide cuánto tiempo la base de datos está operativa y lista para su uso, lo que es esencial para garantizar la continuidad de las operaciones.	Verificación de servicio a través de las herramientas de gestión y administración de BD, informes de salud diaria, informe de resultado de mantenimiento proactivo, asegurando la correcta optimización y mantenimiento de estas.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Base de datos disponible de Global Entry	<b>Disponibilidad de la Base de Datos:</b> (Tiempo de disponibilidad de la base de datos (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	99.95%	99.4%	99.4%	99.4%	99.4%	99.4%	Departamento de Administración Base de Datos	
P25-STI-GSE-000-001	<b>Gestión de los Tickets de Servicios</b> Se refiere al proceso organizado y controlado para recibir, registrar, asignar, gestionar y dar seguimiento a las solicitudes, incidentes, problemas y peticiones de servicio presentados por los usuarios.	Cierre y notificación de los tickets en el SLA definido. Generar reporte de los Tickets del Dpto. que cumplieron el SLA establecido.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Tickets de Servicios Gestionados.	<b>Nivel de cumplimiento de los SLA de Tickets de Servicios.</b> (Tickets SLA >=97%/Tickets Atendidos)*100	97%	97%	97.00%	97.00%	97%	97.00%	Todas las divisiones del Depto Seguridad de Información División Soporte Técnico. Departamento Centro de Servicios TI.	
P25-STI-GSE-000-002	<b>Aceptación de políticas de seguridad</b> Asegurarse de que los usuarios estén al tanto de las políticas y estén comprometidos a seguirlas, se les puede solicitar que firmen una declaración de aceptación.	Revisar las Declaraciones de Responsabilidad enviadas por RRHH y el listado de nuevas ingresos. Respaldó las Declaraciones de Responsabilidad enviadas por RRHH en el repositorio oficial del Dpto.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Alto nivel de cumplimiento de políticas de seguridad.	<b>Índice de Cumplimiento:</b> (Número de Declaraciones de Responsabilidad Firmadas / Número de Nuevos Ingresos) * 100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Seguridad de la Información División Administración Riesgo Y Cumplimiento. Gerencia de Recursos Humanos.	
P25-STI-GSE-000-003	<b>Gestión de Incidentes de Seguridad Informática</b> Se refiere al conjunto de procesos, procedimientos y acciones implementadas para identificar, gestionar y responder a eventos no deseados o incidentes que ponen en riesgo la seguridad de la información.	Atender y Documentar los incidentes cibernéticos reportados por el área de Monitoreo o el CINCIS. Validar el vector de ataque del incidente reportado.	OE.1 Facilitación y Control	Incidentes de seguridad gestionados de manera efectiva.	<b>Número de incidentes de seguridad informática:</b> (sumatoria de incidentes documentados)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Seguridad de la Información División Monitoreo y Mejora Continua.	
P25-STI-GSE-000-004	<b>Concientización y capacitación en seguridad.</b> Gestión de los programas de concientización y capacitación en seguridad para el personal, lo que contribuye a la reducción de riesgos.	Solicitar el envío de las Cópulas informativas mensualmente, Definir y crear nuevas Cópulas. Envío de Pruebas de Phishing y entrenamiento Trimestral.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Mejora de la conciencia en seguridad del personal.	<b>Nivel de concientización de usuarios en términos de ciberseguridad:</b> (Cápsulas enviadas/Cápsulas programadas) <b>Efectividad de concientización en seguridad:</b> Evaluación mediante pruebas de conocimiento.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Seguridad de la Información Gerencia de Seguridad de la Información	División Continuidad de TI. División Comunicaciones.
P25-STI-GSE-000-005	<b>Detección y eliminación de malware.</b> Buscar medir la capacidad del equipo de seguridad de TI para detectar y eliminar amenazas de malware, lo que es fundamental para proteger los sistemas y los datos.	Revisar las alertas generadas por nuestra plataforma de EDR (Microsoft 365 Defender) y Generar reporte mensua.	OE.1 Facilitación y Control	Detección efectiva y eliminación de amenazas de malware.	<b>Tasa de detección de malware:</b> (Número de amenazas de malware detectadas y eliminadas/número total de amenazas de malware)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Seguridad de la Información División de Seguridad Infraestructura, Departamento Servidores Almacenamiento, División Soporte Técnico.	172,571.2 Dólares
P25-STI-GSE-000-006	<b>Cumplimiento para Endpoints.</b> El cumplimiento con el ciclo de vida de Microsoft y el soporte de actualizaciones es fundamental para garantizar que los endpoints (dispositivos finales, como computadoras, tabletas, teléfonos, etc.) en una organización estén protegidos y funcionando de manera óptima.	Detección efectiva y eliminación de amenazas de malware.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Mantener el sistema operativo actualizado.	<b>Índice de Cumplimiento:</b> (Número de Endpoints en Cumplimientos / Número total de Endpoints) * 100	75%	75%	75%	75%	75%	75%	Gerencia de Seguridad de la Información Departamento Servidores Almacenamiento, División Soporte Técnico.	
P25-STI-000-DPT-001	<b>Cumplimiento de requerimientos.</b> Garantizar el cumplimiento de los requerimientos asignados a través de la herramienta de gestión de tickets.	Revisar los tickets asignados y Cierre y notificación de los Tickets. Generar reporte de los Tickets de los tickets recibidos vs tickets cerrados.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Requerimientos gestionados.	<b>Nivel de cumplimiento de requerimientos:</b> (Tickets Resueltos / Tickets Asignados)*100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Gestión y Planificación TI	Soporte Técnico, Mesa de Ayuda, Redes y Comunicaciones.
P25-STI-000-DPT-002	<b>Gestión de compras de tecnologías.</b> Garantizar la gestión oportuna de los procesos de compras de TI en el mes.	Solicitar Documentación (Justificación, TDR, etc.) a las áreas Y Realizar formulario de compras. Aprobación del Comité, Elaboración de pliego de condiciones Y Entrega a compras.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Compras gestionadas.	<b>Nivel de cumplimiento de la gestión de compras de tecnologías:</b> (Procesos adjudicados / procesos totales)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Gestión y Planificación TI	Todos los departamentos de la Subdirección de TI, Dpto. Compras, Gerencia de Jurídico, Gerencia de Finanzas.
P25-STI-000-DPT-003	<b>Gestión del Presupuesto de TI.</b> Asegurar la ejecución del presupuesto que no exceda el 0.5% de las recaudaciones de la institución.	Recepción de facturas y Certificación por parte de las áreas. Elaboración y firma de los oficios de solicitud de pago.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Certificación y solicitud de pago a finanzas.	<b>% Cumplimiento del Presupuesto de TI:</b> (Gasto Mensual / Recaudación Mensual)*100	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	Departamento de Gestión y Planificación TI	Depito, Gestión y Planificación TI, Todos los departamentos de la Subdirección de TI, Cuentas por pagar.
P25-STI-000-DGP-001	<b>Levantamiento, simplificación y automatización de los servicios de la Dirección General de Aduanas.</b>	Revisión de los procesos actuales y Elaboración nuevo proceso simplificado. Automatización del servicio y Capacitación. Elaboración ficha de servicio y Publicación servicio.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Automatización de 28 Servicios de forma interactiva o transaccional en el Portal de Servicios DGA o el Intranet.	<b>% Avance de proyectos</b> Fórmula: %AP+(CS / CISA) * 100 %AP = Porcentaje de avance, CS = Cantidad de servicios a automatizar CISA = Cantidad total de servicios automatizados	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Proyectos TI	Subdirector de TI, Asesor de TI, Gerencia de Planificación y Departamento de Servicios, Asesor de TI y encargado del departamento de desarrollo de aplicaciones, asesor de TI, etc.
		Análisis mensual y reportaciones al Intranet		Proveer a los colaboradores de la BCA una vía fácil y completa de centralizar las notificaciones del área	<b>% Avance del proyecto</b>								

 PLAN OPERATIVO ANUAL 2025 SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES													
P25-STI-000-DGP-002	<b>Mejoras y correcciones al Intranet de la Dirección General de Aduanas.</b>	Aplicar mejoras y correcciones al sistema: Elaborar manuales de usuarios	OE.3 Eficiencia e innovación	del departamento de comunicaciones, solicitudes internas (permisos, suministros, licencias médicas, visualizar volantes de pago nómina, etc.) y los accesos a las principales aplicaciones internas de la institución.	Fórmula: $\%AP=(CS / CTSA) * 100$ $\%AP$ = Porcentaje de avance. CS = Cantidad de mejoras a realizar CTSA = Cantidad total de módulos creados	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Proyectos TI	Asesor de TI y encargado del departamento de desarrollo de aplicaciones.
P25-STI-000-DGP-003	<b>Diseño, desarrollo e implementación módulo de videollamada para la validación física al ciudadano.</b>	Gestión diseño de boceto. Análisis y diseño módulos Elaboración procedimiento a utilizar módulo Pruebas integrales Publicación aplicativo	OE.3 Eficiencia e innovación	Proveer a la Plataforma de Servicios de un módulo para validar a los ciudadanos que no se recuerdan de los datos colocados en el registro de usuario del portal.	<b>% Avance de los proyectos</b> Fórmula: $\%AP=(CS / CTSA) * 100$ $\%AP$ = Porcentaje de avance. CS = Cantidad de actividades ejecutadas CTSA = Cantidad total de actividades a ejecutar	100%	100%	15%	33%	33%	15%	Departamento de Proyectos TI	Asesor de TI y encargados del departamento de planificación de TI y servidores, almacenamiento y datacenter.
P25-STI-000-DGP-004	<b>Desarrollo e Integración de Aplicativo FirmaGOB y la herramienta de SoftExpert.</b>	Análisis y diseño interacción Desarrollo aplicativo Pruebas integrales Publicación aplicativo	OE.3 Eficiencia e innovación	Facilitar el uso de los Certificados de Fimas Digitales para la firma de los documentos de la herramienta de SoftExpert	<b>% Avance de los proyectos</b> Fórmula: $\%AP=(CS / CTSA) * 100$ $\%AP$ = Porcentaje de avance. CS = Cantidad de actividades ejecutadas CTSA = Cantidad total de actividades a ejecutar	100%	100%	15%	33%	40%	10%	Departamento de Proyectos TI	Asesor de TI y encargados del departamento de planificación de TI y servidores, almacenamiento y datacenter.
P25-STI-000-DTE-001	<b>Operaciones de Escaneo Eficientes.</b> El enfoque se traduce en una operación más ágil y precisa, con una disminución notable en los tiempos de inspección, detección y corrección de fallos.	Revisar y optimizar procedimientos de escaneo. Realizar inspecciones físicas de contenedores con discrepancias en las imágenes de rayos X. Filtrar tiempos de fallos en equipos de rayos X.	OE.1 Facilitación y Control	Reducción en los tiempos de inspección y detección de discrepancias.	<b>% de escaneo de los contenedores por debajo de 5 minutos</b> (Cantidad de contenedores escaneados en menos de 5 minutos/total de contenedores escaneados)x100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	- Depto. Gestión y Planificación TI. - Soporte técnico. - Mesa de ayuda. - Redes y Comunicaciones.
P25-STI-000-DTE-002	<b>Inspecciones físicas por discrepancia.</b> Inspección Rigurosa por Discrepancia se centra en la realización de inspecciones físicas minuciosas en contenedores cuando se detectan discrepancias en las imágenes de rayos X.	Realizar inspecciones físicas detalladas cuando hay discrepancias en las imágenes de rayos X. Generar reportes estadísticos detallados de hallazgos de ilícitos.	OE.1 Facilitación y Control	Reducción de falsos positivos y detección precisa de ilícitos.	<b>% de inspecciones físicas por discrepancias</b> (Cantidad de Falsos Positivos/Cantidad contenedores escaneados)x100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	- Depto. Gestión y Planificación TI. - Todos los departamentos de la subdirección de TI. - Dpto. Compras. - Gerencia de Jurídica. - Gerencia de Finanzas
P25-STI-000-DTE-003	<b>Productividad y Rendimiento.</b> Aumento de la productividad y eficiencia de las operaciones diarias, cumpliendo rigurosamente con los objetivos establecidos y logrando una notable reducción en los tiempos de inspección promedio.	Cantidad de escaneos diarios. Disminuir los tiempos de inspección.	OE.1 Facilitación y Control	Cumplimiento de los objetivos diarios y reducción en los tiempos.	<b>% de contenedores escaneados por día</b> (Cantidad de contenedores escaneados por Día/Cantidad de Contenedores solicitados o escanear por día)x100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	- Depto. Gestión y Planificación TI. - Todos los departamentos de la subdirección de TI. - Cuentas por pagar.
P25-STI-000-DTE-004	<b>Gestión de Riesgos, Seguridad y Respuesta.</b> Tiempo de Respuesta ante incidentes de Seguridad o Emergencias y el Número de Incidentes Manejados de Manera Efectiva para medir.	Colaborar con autoridades y organismos de seguridad. Garantizar la integridad y confidencialidad de los datos de inspección.	OE.1 Facilitación y Control	Ausencia de violaciones de seguridad y colaboración efectiva.	<b>Índice de gestión Riesgo</b> (Cantidad de registros de incidencias reportadas/Cantidad de hallazgos realizados)x100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	

## Subdirección Adm. y Fin.

---



Gerencia Financiera													Interesados			Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto		
P25-SAF-GH-DCN-001	<b>Implementación de ajustes de riesgos en la gestión contable</b> alineado al Manual de Contabilidad Gubernamental Diseñar e implementar los ajustes de riesgos en la gestión contable respondiendo a lo establecido en el Manual de Contabilidad Gubernamental.	Diseñar e implementar los ajustes de riesgos en la gestión contable respondiendo a lo establecido en el Manual de Contabilidad Gubernamental.	OE1 Facilitación y Control	Implementar los ajustes de riesgos presentados en la gestión contable alineados al Manual de Contabilidad Gubernamental	% de ajustes de riesgo implementados por DGA (Total de ajustes de riesgo implementados/número de reasignaciones recibidas de parte de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental)*100	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Contabilidad	Departamento de Cobros y Procesos/ Gerencia Financiera	N/A		
P25-SAF-GH-DCN-002	<b>Elaboración de un plan anual de actualización del inventario general de activos fijos</b> Elaborar un plan de ejecución del inventario general que permita un levantamiento sistemático con el fin de reducir el tiempo de realización.	Elaborar un plan de ejecución del inventario general que permita un levantamiento sistemático con el fin de reducir el tiempo de realización.	OE1 Facilitación y Control	Plan de inventario general 2024 ejecutado	% de avance del plan de inventario (cantidad de tareas realizadas/cantidad de tareas planificadas)*100	100%	100%	10%	10%	40%	40%	Departamento de Contabilidad	Departamento de Cobros y Procesos/ Gerencia Financiera / Gerencia Administrativa	N/A		
P25-SAF-GH-DCN-003	<b>Elaboración de Estados Financieros mensuales</b> Elaborar los Estados Financieros de la institución mensualmente.	Elaborar los Estados Financieros de la institución mensualmente.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Estados Financieros emitidos	Cantidad de Estados Financieros emitidos anualmente	12	12	3	3	3	3	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera/ Depto. de Tesorería/ Depto. de Cobros/ Depto. de Nómina	N/A		
P25-SAF-GH-DCN-004	<b>Elaboración de informes de la Ejecución Presupuestaria</b> Elaborar los informes de la ejecución presupuestaria de la institución mensualmente, trimestralmente y anualmente.	Recopilación de Datos Financieros, Preparación del Informe, Presentación del Informe, Revisión y Reautorización, Seguimiento Continuo.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Ejecución Presupuestaria	Cantidad de Informes de ejecución presupuestaria elaborados mensualmente, trimestralmente y anualmente (sumatoria de informes)	17	17	4	4	4	5	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH, División de Procesos de Nómina	N/A		
P25-SAF-GH-DCN-005	<b>Publicación de Informes Portal Transparencia</b> Publicar los informes de la ejecución presupuestaria de la institución mensualmente, trimestralmente, semestralmente y anualmente.	Diseño y elaboración de informes, remisión a la OAI, carga al portal de transparencia.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Evaluación Informes	Cantidad de informes de ejecución presupuestaria publicados mensualmente, trimestralmente y anual publicados (sumatoria de informes)	33	33	10	8	7	8	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera/División de Procesos de Nómina	N/A		
P25-SAF-GH-DEF-001	<b>Elaboración de entregables financieros para cargar al portal de transparencia</b> Elaborar en formato del portal los siguientes insumos, (Balance General, Informe de cuentas por pagar, Estados Financieros, Informe de ingresos y egresos, Informe de activos fijos).	Del sistema financiero Dynamics y del Sistema de Información de la Gerencia Financiera, SIGEF, generar reportes de las diferentes cuentas corrientes así como de las cuentas por pagar, para validar los movimientos de los mismos, así como el grato Fondo 0100.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Balance General, Informe de cuentas por pagar, Estados Financieros, Informe de ingresos y egresos, Informe de activos fijos	Cantidad de entregables cargados mensualmente de forma oportuna (sumatoria de los entregables)	40	40	9	11	9	11	Departamento de Ejecución Presupuestaria	Gerencia Financiera	N/A		
P25-SAF-GH-DEF-002	<b>Presupuesto Institucional</b> Emitir mensualmente la Ejecución Presupuestaria para toma de decisión de la alta gerencia y cumplir con la remisión a los órganos rectores.	Del sistema financiero Dynamics y del Sistema de Información de la Gerencia Financiera, SIGEF, generar reportes de las diferentes cuentas corrientes así como de las cuentas por pagar, para validar los movimientos de los mismos, así como el grato Fondo 0100. Generar reporte de movimiento Plan de Compras institucional.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Ejecución Presupuestaria	Índice de Gestión Presupuestaria (Presupuesto ejecutado/presupuesto planificado)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Ejecución Presupuestaria	Gerencia Financiera	N/A		
P25-SAF-GH-DNM-001	<b>Elaboración y ejecución de la nómina o los colaboradores los días 25 de cada mes</b> Analizar y elaborar la nómina de sueldos correspondiente al personal fijo, temporal, personal probatorio, bonifido de pensión y compensación militar.	Recibir de los diferentes Departamentos físicamente o vía correo electrónico las deducciones y novedades mensuales incurridas por los colaboradores/as o mas tardar el día siete (7) de cada mes.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Nómina impresa, volante de pago del empleado, nómina del portal y pantalla confirmación SIGEF.	Cantidad de nominas emitidas (sumatoria de nominas emitidas)	48	48	12	12	12	12	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH, División de Procesos de Nómina	N/A		
		Luego de su aprobación se realiza la impresión, proceso de firmas y se envía nueva vez a la Contraloría.														
P25-SAF-GH-DNM-002	<b>Generación de notificación y elaboración de informe sobre relaciones o empleados, a la Tesorería de Seguridad Social y Dirección de Impuestos Internos (DGI)</b> Generar factura de la TSS y DGI y solicitar pago antes del 5 de c/mes.	Oficio de informe con sus anexos, solicitudes de pago, certificación, envío de correo electrónico y acuses encañonados en la carpeta compartida del departamento.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Informe y Notificación de pago a la TSS	Cantidad de informes generados	12	12	3	3	3	3	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH, División de Procesos de Nómina	N/A		
P25-SAF-GH-DTS-001	<b>Generación de pagos vía transferencia bancaria</b> Realizar todos los pagos vía transferencia Bancaria (Se puede eliminar la emisión de cheques al 100%).	Emisión de solicitud de pagos vía transferencia.	OE3 Eficiencia e Innovación	Se más ágiles en los procesos de pago a la vez que se reducen los costos por emisión de cheques y contribuyentes al medio ambiente	% de pagos realizados vía transferencia bancaria (cantidad de pagos vía TB/cantidad total de pagos)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Tesorería	Departamento de Contabilidad	N/A		
P25-SAF-GH-DTS-002	<b>Emisión de Certificados Financieros</b> Creación de certificados financieros de manera periódica, tomando en cuenta la situación financiera del momento.	Realización de la disponibilidad diaria.	OE1 Facilitación y Control	Maximizar rentabilidad y asegurar disponibilidad de efectivo para las operaciones de la institución.	Número de certificados en moneda local por un valor de RD\$50MM trimestres	4	4	1	1	1	1	Departamento de Tesorería		N/A		
P25-SAF-GH-DTS-003	<b>Conciliaciones bancarias</b> Conciliar los libros de las cuentas al día, descargar los estados bancarios, hacer pre-ciencia.	Tener los libros de las cuentas al día, descargar los estados bancarios, hacer pre-ciencia.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Conciliaciones realizadas	Cantidad de conciliaciones bancarias	192	192	48	48	48	48	Departamento de Tesorería		N/A		
P25-SAF-GH-DCC-001	<b>Emisión de certificaciones</b> Dar respuesta oportuna a las solicitudes de certificaciones para cumplir con los SLA, definidos por tipo de certificación.	Dar seguimiento de cerca a las solicitudes que llegan al departamento.	OE1 Facilitación y Control	Certificaciones emitidas	% de las certificaciones emitidas (Cantidad de certificaciones emitidas/cantidad total solicitudes de certificaciones recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Cobros	Departamento de Gestión y Proyectos TI	N/A		
		Solicitar reporte mensual de las mismas, para lograr un mejor manejo y control de los resultados requeridos.		Tempo de respuesta de las solicitudes de certificaciones (Fisica)	7	7	7	7	7	7						
P25-SAF-GH-DCC-002	<b>Cumplimiento de la meta recaudatoria del Departamento de Cobros</b> Buscar medir los ingresos fiscales obtenidos por este medio y compararlos con el total de los ingresos fiscales.	Levantamiento de los registros CXG, a los fines de generar reportes con las medidas sugeridas en esta iniciativa.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Informe de manera detallada y constante los avances obtenidos al respecto de la meta actual y la recuperado de esta por trimestre	% Ingresos fiscales obtenidos por cobranzas coactivas/ total de los ingresos fiscales)*100	5,797,359,900.70	5,330,867,816.34	1,067,404,556.20	1,483,257,163.15	1,283,671,899.58	1,494,534,197.42	Departamento de Cobros	Departamento de Cobros, Gerencia de Planificación, Gerencia Financiera.	N/A		
P25-SAF-GH-DCC-001	<b>Aplicación de notas de crédito</b> Permitir a los contribuyentes consumir su balance a favor en las diferentes administraciones.	Autorización vía correo electrónico de los consumos solicitados por los contribuyentes.	OE1 Facilitación y Control	Balance por nota de crédito consumido	% de notas de crédito aplicadas (Cantidad de solicitudes de notas de crédito aplicadas/Cantidad total de solicitudes de aplicación de Notas de crédito recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Crédito y Compensaciones	Créditos y Compensaciones	N/A		
P25-SAF-GH-DCC-002	<b>Notas de crédito atendidas en el mes</b> Atender el 100% de las solicitudes de notas de crédito recibidas.	Recepción y asignación de las solicitudes de créditos físicos y del sistema	OE1 Facilitación y Control	Solicitudes de notas de crédito atendidas	% solicitudes de notas de crédito atendidas en el mes (solicitudes de notas de crédito atendidas/total de solicitudes de notas de crédito)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Crédito y Compensaciones	Solicitudes Fisicas / Mensajería del Despacho Solicitudes SIGA / Enc. Créditos y Compensaciones	N/A		
P25-SAF-GH-DCC-003	<b>Elaboración de Reporte de Créditos por Importación Revisado</b> Permitir el seguimiento de las notas de crédito generadas y acreditadas automáticamente a los balances de los contribuyentes en SIGA.	Emitir reporte de créditos generados automáticamente por el sistema al balance de los contribuyentes.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Créditos por Importación Revisado	Cantidad de créditos por importación revisado	12	12	3	3	3	3	Departamento Crédito y Compensaciones	Tecnología/ Sección Créditos Compensaciones	N/A		

Gerencia Administrativa													Interesados			Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto		
P25-SAF-GAD-000-001	<b>Gestión, administración y control de los servicios de mayordomía</b> Hacer referencia a la ejecución de los servicios de mayordomía, mediante la guía, control y gestión de los recursos y personal de mayordomía, para el aumento de la satisfacción en general de los servicios otorgados.	Realización de encuesta de satisfacción de los colaboradores bimensual.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir en un 100% el programa de Higieneización de la DGA.	% de quejas, reclamaciones y sugerencias atendidas (total de quejas, reclamaciones y sugerencias atendidas/total de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas)*100	90%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Administrativa	División Mayordomía			
		Realizar inventario por cortes 4 veces al día, para validar que los baños cuenten con los insumos necesarios.														
		Hacer cronogramas de limpiezas profunda por área mensual, calendario de limpiezas neveras y bebederos.														
P25-SAF-GAD-DIM-001	<b>Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura gestionada</b> Puesta en marcha del plan de mantenimiento de la infraestructura de la Dirección General de Aduanas mediante la planificación y ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos, para la	Elaborar un plan anual de mantenimientos preventivos por trimestre. Llevar un reporte de incidencias en visitas para levantar requerimientos de mantenimiento correctivo.	OE1 Facilitación y Control	Recibir y ejecutar las solicitudes de mantenimiento e implementar el plan de mantenimiento preventivo como establecido en la institución.	% ejecución del plan de mantenimiento preventivo y correctivo (número de actividades ejecutadas/número de actividades programadas)*100	90%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento			

PLAN OPERATIVO ANUAL 2025																
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA																
Código	Descripción	Indicador	Objetivo	Medio	Valor	Unidad	Valor	Unidad	Valor	Unidad	Valor	Unidad	Valor	Unidad		
	Preservación de las instalaciones y continuidad de las labores de la institución en Sede Central, Haina Oriental, Muelle Santo Domingo.	Hacer ficha de visita para los mantenimientos preventivos realizados.														
P25-SAF-GAD-DIM-002	<b>Respuesta de las solicitudes de mantenimiento recibidas Servicios Interno</b> Seguimiento desde la recepción de la solicitud hasta la entrega de servicio.	Hacer registros trimestrales catalogando los servicios por tipo y tiempo estimado para generar reporte de eficiencia de los mismos. Evidenciar por los correos de recepción el tiempo transcurrido para la recepción satisfactoria.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Solucionar en tiempo oportuno los requerimientos generados.	<b>Tiempo de respuesta de las solicitudes recibidas Servicios Interno</b> (suma de los tiempos de respuesta de las solicitudes/número total de solicitudes recibidas) (días)	4	4	4	4	4	4	4	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento		
P25-SAF-GAD-DIM-003	<b>Respuesta de las solicitudes de mantenimiento recibidas que requieren servicios externos</b> Seguimiento desde la recepción de la solicitud hasta la entrega de servicio.	Hacer registros trimestrales catalogando los servicios por tipo y tiempo estimado para generar reporte de eficiencia de los mismos. Evidenciar por los correos de recepción el tiempo transcurrido para la recepción satisfactoria.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Diagnosticar, presupuestar/suministrar los insumos requeridos para resolver las necesidades presentadas en la DGA a nivel nacional.	<b>Tiempo de respuesta de las solicitudes recibidas que requieren servicio externo</b> (suma de los tiempos de respuesta de las solicitudes/número total de solicitudes recibidas) (días)	7	7	7	7	7	7	7	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento		
P25-SAF-GAD-DCM-001	<b>Respuesta de las solicitudes de compra recibidas que requieren servicios externos</b> Seguimiento desde la recepción de la solicitud, hasta la entrega del informe de levantamiento para iniciar proceso de compras.	Recepción de las solicitudes y gestión de los procesos en el portal de compras.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con el total de solicitudes	<b>Tiempo de respuesta de las solicitudes recibidas que requieren servicio externo</b> (suma de los tiempos de respuesta de las solicitudes/número total de solicitudes recibidas) (días)	7	7	7	7	7	7	7	Departamento de Compras	Departamento de Compras/ áreas solicitantes		
P25-SAF-GAD-DCM-002	<b>Gestión de Compras Verdes</b> Las Compras Verdes y Socialmente Responsables se caracterizan por la integración de aspectos ambientales, sociales y éticos en la decisiones de compras y contrataciones de servicios y suministros.	Realizar procesos de compras que cumplan con las políticas establecidas de Compras Verdes y que aporten a la sostenibilidad medioambiental.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con la meta de realizar procesos que aporten al medioambiente	<b>% de Compras Verdes realizadas</b> (Valor Compras Verdes/ Valor total compras Institución) (5% anual)	5%	5%	1.25%	1.25%	1.25%	1.25%	1.25%	Departamento de Compras	Departamento de Compras/ áreas solicitantes		
P25-SAF-GAD-DCM-003	<b>Ejecución del plan de Compras</b> Se refiere al proceso que engloba desde la recepción de los requerimientos de bienes, servicios, obras y concepciones, hasta la publicación, adjudicación y recepción de los procesos de compras y contrataciones.	Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.  Cumplir con las actividades requeridas para alcanzar el % definido por SISCOMPRAS	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir en un 100% con el Plan de compras	<b>% de proveedores evaluados</b> (Proveedores adjudicados debidamente evaluados/ total de proveedores)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Compras	Depart. De compras/ Comité de Compras/ Areas solicitantes	N/A	
					<b>% de ejecución del FACC</b> (Número de compras y contrataciones realizadas (Número de compras y contrataciones planificadas)*100	75%	75%	75%	75%	75%	75%	Departamento de Compras				
					<b>% de ejecución de las solicitudes recibidas por el Departamento de Compras</b> (Número de compras y contrataciones realizadas (Número de compras y contrataciones solicitadas)*100	85%	85%	85%	85%	85%	85%	Departamento de Compras				
					<b>Nivel de cumplimiento del Indicador del uso del Sistema Nacional de Compras (SISCOMPRAS)</b>	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Compras				
P25-SAF-GAD-DCM-004	<b>Publicación de los procesos en el Portal Transaccional</b> Mide que los procesos de compra sean publicados en el Portal Transaccional y en el Portal DGA para cumplir con los principios de publicidad establecidos en la Ley 340-06 y su modificación.	Publicar los procesos en el portal transaccional.  Gestionar completamente en el Portal Transaccional según cronograma.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	100% de los procesos publicados en el portal transaccional	<b>% de los procesos publicados en Portal Transaccional</b> (Número de procesos publicados/número total de procesos planificados)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Compras	Depart. De compras/ Comité de Compras/ Areas solicitantes	N/A	
					<b>% procesos gestionados completamente en el Portal Transaccional según cronograma</b> (Número de procesos gestionados completamente según el cronograma/número total de procesos planificados o realizados)*100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Compras				
P25-SAF-GAD-DCM-005	<b>Cumplir con el % establecido por Ley, según procesos trimestrales de compras a MIPymes y Mujeres.</b> Mide que se cumpla con las cuotas de compras a MIPymes y MIPymes lideradas por mujeres establecidas en la normativa de compras y del sector.	Cumplir con porcentaje establecido por Ley en los procesos trimestrales de Compras a MIPymes y MIPymes Mujer.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir Nivel de cumplimiento % establecidos por Ley de procesos trimestrales de Compras dirigidas a MIPymes y MIPymes/Mujeres	<b>% Nivel de cumplimiento de porcentaje de compras MIPymes y Mujeres</b> (Valor de compras dirigidas a MIPymes y MIPymes/Mujer/Valor total de Compras)*100	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	Departamento de Compras	Dpto. de compras	N/A	
P25-SAF-GAD-DCM-006	<b>Medir la productividad en el control de despacho de las mercancías.</b> Búsqueda medir la efectividad de los despachos de mercancías por administraciones y eficientizar las mismas.	Mediante el sistema Dynamics y/o levantamiento físico de las administraciones en acompañamiento con productividad.	OE1 Facilitación y Control	Cumplimiento de recepción de las mercancías por parte de las administraciones.	<b>Índice de Cumplimiento de Despacho</b> (Número de despachos cumplidos a tiempo/Número total de despachos)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Almacén y Suministro.	Almacén y Suministro.		
P25-SAF-GAD-DCM-007	<b>Proceso de gestión, administración y control de inventario sistematizado</b> Consiste en la automatización de los procesos de inventario mediante la implementación de herramientas de inventario que permita la administración y control sin error y ágil en los tiempos de respuesta en el manejo del inventario.	Mediante reportes y validación en el sistema Dynamics.	OE1 Facilitación y Control	Correcta recepción de las mercancías en la institución y asegurar la adecuada codificación de las mismas.	<b>Número de informes de inventarios semestrales elaborados</b>	2	2		1			1	Almacén y Suministro.	Almacén y Suministro.		
P25-SAF-GAD-DSB-001	<b>Proceso de Gestión de Subastas</b> Búsqueda la recuperación económica de productos abandonados o no debido importación y medir el cumplimiento de lo programado en el plan de subastas.	Operativos de traslado de mercancías abandonadas de diferentes Courier, depósitos y administraciones.  Depuración de guías.  Aforo.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Completar los operativos programados.	<b>Cantidad de operativos ejecutados</b>	240	240	60	60	60	60	60	Departamento de Subasta	Subasta	N/A	
			OE2 Institucionalidad y Estandarización	Completar en un 100% las guías recibidas de los Courier	<b>% de depuración de guías</b> ( número de guías depuradas/número total de guías recibidas)*100	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Subasta	Subasta	N/A
			OE2 Institucionalidad y Estandarización	Aumento de las subastas	<b>Cantidad de subastas realizadas en el año</b>	8	8	2	2	2	2	2	2	Departamento de Subasta	Subasta	N/A
P25-SAF-GAD-DSB-002	<b>Destruir mercancías inservibles que ocupan espacio de Almacenamiento</b> Implementar un plan de acción para eficientar la destrucción de mercancía que ocupan espacio de almacenamiento.	Convocatorias junto al departamento de afluencia, aforo representado por el coordinador, creación de procesos limpios y organizados, con equipos de protección para los empleados para ejecutar la destrucción de mercancías inservibles.	OE1 Facilitación y Control	Obtener espacio para futuras mercancías y descongestionar las áreas de biffificación que sirven como recaudación de los impuestos	<b>% de mercancía inservibles destruidas</b> (cantidad de mercancía destruidas/cantidad total de mercancía)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Subasta	Subasta	N/A	
P25-SAF-GAD-DSB-003	<b>Desalojo dentro de los plazos establecidos de las mercancías en zona primaria</b> El plazo general de almacenamiento en los recintos de depósito será de hasta 90 días corridos, contados desde la fecha de recepción de las mercancías en el respectivo almacén.	Solicitud de inventarios a administraciones, almacenes y Courier y Courier de aforo.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Completar los traslados de mercancías.	<b>% de desalojo de las mercancías en zona primaria</b> (cantidad de carga desalojada de zona primaria/cantidad total de mercancía en subasta en zona primaria)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Subasta	Subasta	N/A	
P25-SAF-GAD-DTA-001	<b>Programa de mantenimiento preventivo a flota vehicular de la DGA</b> Asegurar que la flota vehicular de la DGA tenga todos sus mantenimientos al día.	Utilizar una matriz que nos indique los mantenimientos que corresponden.  Llevar un seguimiento con los talleres de la cantidad de mantenimientos ofrecidas por vehículo.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Mantenimientos al día de cada vehículo operativo	<b>Cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo</b> (Número de mantenimientos preventivos realizados/número total de mantenimientos preventivos programados)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Transportación	Deppto. Transportación	N/A	
P25-SAF-GAD-DTA-002	<b>Servicio de Transporte Institucional</b> Revisión de servicios de transporte que son gestionados y operados por una institución para satisfacer las necesidades de movilidad de su personal.	Encuesta de satisfacción servicios de transporte individual.  Encuesta de satisfacción servicios de transporte colectivo.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Medición de satisfacción de los servicios internos.	<b>Encuesta de satisfacción del servicio individuales brindado por los choferes</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Transportación	Deppto. Transportación	N/A
			OE2 Institucionalidad y Estandarización	Medición de satisfacción de los servicios externos.	<b>Encuesta de satisfacción del servicio brindado por los choferes de las rutas</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Transportación	Deppto. Transportación

\*Nota: Los riesgos de este POA están plasmados en las matrices de riesgo interna.

# Subdirección Fiscalización

---





Subdirección de Fiscalización													Interesados		Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Actividades	Definición de la Iniciativa			Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Interesados		Presupuesto
			Alineación Estratégica	Resultado Esperado									Área	Áreas de apoyo	
P25-SR-GFC-000-001	<b>Ejecución de las fiscalizaciones</b> Control posterior al despacho, realizado a operadores comerciales que presentan hipótesis de riesgo	Cantidad de visitas a empresas seleccionadas, que presentan algún tipo de riesgo.	OE.1 Facilitación y Control	Fiscalizaciones Ejecutadas	<b>Número de visitas realizadas</b> (Sumatoria de fiscalizaciones realizadas)	95	95	14	29	29	24	Departamento de Operaciones			
		Cantidad de operadores aduaneros a fiscalizar			<b>Número de fiscalizaciones completadas</b> (Sumatoria de fiscalizaciones realizadas)	280	255	38	77	64	77	Departamento de Operaciones			
		Monto estimado en impuestos determinados a retribuir			<b>Nivel de cumplimiento de meta recaudatoria</b> (Visitas ejecutadas/Visitas programadas)	RD\$2.500.000,00	\$2.500.000,00	\$375.000,00	\$750.000,00	\$425.000,00	\$750.000,00	Departamento de Operaciones			
P25-SR-GFC-000-002	<b>Ejecución de fiscalizaciones Especializadas</b> Revisar el cumplimiento de operadores comerciales seleccionados	Cantidad de fiscalizaciones especializadas.	OE.1 Facilitación y Control	Evaluación de riesgo y cumplimiento realizado.	<b>Cantidad de Fiscalizaciones Especializadas</b> (Cantidad Programada/Cantidad Ejecutadas)	20	20	5	5	5	5	Departamento de Operaciones			
P25-SR-GFC-000-003	<b>Análisis y evaluación de riesgo antes y durante el despacho</b> Control a priori y concurrente realizado a las opciones aduaneras que presentan los operadores comerciales	Emisión de Alertas	OE.1 Facilitación y Control	Evaluación de riesgo realizada	<b>Cantidad de alertas emitidas</b> (Sumatoria de alertas emitidas)	30.000	30.000	4.500	7.500	9.000	9.000	Área de riesgo			
P25-SR-GFE-DHI-001	<b>Despacho de declaraciones de hidrocarburo</b> Gestión del despacho de las declaraciones de hidrocarburo.	Gestionar las declaraciones de hidrocarburo con precisión asegurando el cumplimiento de los procedimientos en el despacho.	OE.1 Facilitación y Control	Declaraciones de hidrocarburos despachadas	<b>% de despacho de declaraciones de hidrocarburo</b> (Cantidad de declaraciones de despacho de hidrocarburos procesadas/cantidad de declaraciones de despacho de hidrocarburos recibidas)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Hidrocarburos			
P25-SR-GFE-DHI-002	<b>Solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos</b> Gestión de las solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos.	Evaluar las solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos.	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes procesadas	<b>% de solicitudes procesadas</b> (Cantidad de solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos procesadas/cantidad de descargas y retiro de residuos y desechos recibidas)*100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Hidrocarburos			
		Registrar todos los servicios en la APP de Hidrocarburos.													

\*Nota: Los riesgos de este POA están plasmados en las matrices de riesgo internas



POA  
2025

# Plan Operativo Anual

---

## Dirección General de Aduanas



*Sunny Rojas...*

---