



POA
2024

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
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 INFORMACION 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



P24-DES-GIA-TIU-002	Colaboraciones Interdepartamentales, Interinstitucionales e Internacionales. Brindar asistencia sobre consultas del Interno Transacción Monitoreo (ITH) a las distintas áreas de la Dirección General de Aduanas u otros organismos del estado que lo soliciten. Brindar apoyo en otras operaciones de la Gerencia de Inteligencia Aduanera.	Realizar los consultos de ITH solicitados.	OE.1 Facilitación y control	Establecer una sólida colaboración entre las partes que permitan prevenir y mitigar de manera efectiva las actividades ilícitas en el comercio internacional.	% de consultas ITH procesadas (número de consultas ITH recibidas / número total de consultas ITH procesadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	División de Transparencia Comercial (Trade Transparency Unit)	División T10, distintas áreas de la Dirección General de Aduanas u otros Organismos Nacionales e Internacionales	
		Gestionar la colaboración y brindar asistencia a los países signatarios del Trade Transparency Unit (TTU) del Homeland Security Investigation (HSI), sobre el intercambio de información asociado a transacciones comerciales u otras informaciones que puedan derivar del lavado de dinero basado en el comercio "BML" (Trade-based money laundering) y el fraude comercial. Contribuir con la optimización de la gestión de riesgo de la Dirección General de Aduanas (DGA).		Forcentaje de Colaboraciones realizadas con Otros Áreas Internas, otras Instituciones Nacionales e Internacionales (suma de colaboraciones realizadas / total de solicitudes de colaboraciones)	100%	100%	100%	100%					
P24-DES-GIA-PLN-001	Depuración y Registro de Datos Revisar y mantener actualizados el 100% de las matricas insuaticiones y Retenciones, de la Gerencia Inteligencia para conocimiento interno y retroalimentación a la Gerencia Andrés Económicos	Solicitar vía correo electrónico los incidentes de las diferentes áreas de la Gerencia de Inteligencia Aduanera	OE.1 Facilitación y control	Mantener actualizados los datos estadísticos de la Gerencia.	Tasa de Cumplimiento de la Gestión de Información (Número de elementos de información cumplidos o actualizados / número total de elementos de información)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Planificación Gerencia de Inteligencia	Sra. Martina/ Gerencia de Inteligencia	N/A
		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 datos. Registrar debidamente la información en la matra destinada para esos fines.		% de Matricas Actualizadas (Número de matricas actualizadas / número total de matricas) *100	100%	100%	100%	100%					
P24-DES-GIA-PLN-002	Optimizar el llenado de matricas del POA, Acuerdo de desempeño, Plan de Compens y dar apoyo y seguimiento a otras solicitudes y requerimiento de la Gerencia Dar seguimiento, revisar y garantizar la actualización de las matricas del POA y Acuerdo de desempeño para lograr el cumplimiento del compromiso necesario para el debido llenado de las matricas de medición y garantizar la entrega a tiempo de la solicitud y dar soporte o apoyo a otras solicitudes y requerimientos de la Gerencia	Solicitar a las diferentes áreas de la Gerencia Inteligencia vía correo electrónico las actualizaciones trimestrales de sus respectivos POAs y Acuerdos de Desempeño. Dar seguimiento, revisar y garantizar la actualización de las matricas del POA y Acuerdo de desempeño para lograr el cumplimiento del compromiso necesario para el debido llenado de las matricas de medición y garantizar la entrega a tiempo de la solicitud y dar soporte o apoyo a otras solicitudes y requerimientos de la Gerencia	OE.1 Facilitación y control	Realizar la entrega depurada y a tiempo de las solicitudes y requerimientos	Tasa de Cumplimiento de la Gestión de Información (Número de elementos de información cumplidos o actualizados / número total de elementos de información)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Planificación Gerencia de Inteligencia	Reina/Johanna/Gerencia de Inteligencia	N/A
		Analizar y dar seguimiento a requerimientos y solicitudes de otras áreas de la gerencia para lograr su debido cumplimiento. 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 realicen las reuniones pertinentes.		% de Matricas Enviadas a Tiempo (Número de matricas enviadas a tiempo / número total de matricas a enviar)*100	100%	100%	100%	100%					
P24-DES-GIA-PLN-003	Iniciativas y Proyectos Asesorar y apoyar el desarrollo de las iniciativas y proyectos de la Gerencia Inteligencia Aduanera con la supervisión de la Gerencia de Planificación para lograr el alcance de las mismas	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 realicen las reuniones pertinentes. Una vez recibidas las propuestas se sugieren las mejoras de lugar, se remite a la Gerencia de Planificación para el seguimiento de lugar. Seguimiento al alcance de las actividades hasta lograr el fin del proyecto	OE.1 Facilitación y control	Lograr el alcance de las iniciativas y proyectos.	Tasa de Cumplimiento de la Gestión de Información (Número de elementos de información cumplidos o actualizados / número total de elementos de información)*100	80%	80%	80%	80%	80%	Departamento de Planificación Gerencia de Inteligencia	Reina/Johanna/Gerencia de Inteligencia	N/A
		% de Cumplimiento de Hitos del Proyecto (Número de hitos del proyecto alcanzados / número total de hitos del proyecto)*100		70%	70%	70%	70%	70%					

Gerencia de Fiscalización													
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Área de apoyo	Región Financiera
P24-SR-GFC-000-001	Ejecución de las Fiscalizaciones Control posterior al despacho realizado a operadores comerciales que presentan índices de riesgo	Cumplimiento General del Plan	OE.1 Facilitación y Seguridad	Fiscalizaciones Ejecutadas	Índice de Devió de Fiscalizaciones (Fiscalizaciones No programadas/Conferencias/Fiscalizaciones programadas)	Cumplimiento estimación aceptable de devió	1/4	1/4	1/4	1/4	Depto. Operaciones		
		Cantidad de operadores aduaneros a fiscalizar Monto estimado en impuestos delimitados a recaudar			Índice de cumplimiento de fiscalizaciones completadas (Número de fiscalizaciones completadas/número total de fiscalizaciones)*100 Cumplimiento de Meta Recaudada (Impuestos ejecutados/ impuestos programados)	80%	280	42	98	98			
P24-SR-GFC-000-002	Análisis y evaluación de riesgo antes y durante el despacho Control a priori y concurrente realizado a las acciones aduaneras que presentan los operadores comerciales	Emisión de Alertas	OE.1 Facilitación y Seguridad	Evaluación de riesgo realizada	Cantidad de alertas emitidas (sumatoria de alertas emitidas)	15900	3005.10	3.005.10	3.005.10	3.005.10	Área de riesgo		

Gerencia de Planificación													
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Área de apoyo	Región Financiera
P24-DES-GPL-DGE-001	Plan Estratégico Institucional Hace referencia al proceso de evaluación 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.	Análisis de Resultados del Año Anterior Recolección de Datos y Feedback Revisión de Indicadores Clave de Desempeño Identificación de Desafíos y Obstáculos Actualización de Metas y Objetivos Priorización de Iniciativas Comunicación y Socialización	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	PE actualizado	Porcentaje de avance en la actualización del plan estratégico (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%		25%		75%	Departamento de Gestión Estratégica		
P24-DES-GPL-DGE-002	Formular el Plan Operativo Anual 2025 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 período de un año.	Identificación de Objetivos Anuales Reuniones de Planificación con las áreas Establecimiento de Metas Cuantitativas Asignación de Recursos Desarrollo de Planes de Acción Evaluación de Riesgos Revisión y Aprobación	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Plan Operativo Anual 2025 formulado	% de avance de formulación del POA (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%			50%	50%	Departamento de Gestión Estratégica		
P24-DES-GPL-DGE-003	Formular Plan Anual de Compens y Contrataciones 2025 Hace referencia al proceso de identificación de requerimientos que realizan las áreas para cumplir con sus compromisos institucionales, de acuerdo a la producción definida.	Identificación de Necesidades Consideración de las necesidades Revisión y Aprobación	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	PACC 2025 elaborado y aprobado	% de avance de formulación (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%		25%		75%	Departamento de Gestión Estratégica		
P24-DES-GPL-DGE-004	Formular Presupuesto físico Institucional 2025 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.	Definición de Objetivos para el Año 2025 Identificación de Programas y Proyectos Estimación de Recursos Necesarios Priorización de Actividades Desarrollo del Presupuesto Físico Revisión y Aprobación	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Presupuesto físico formulado acorde a los plazos y lineamientos establecidos por los órganos rectores	% de avance de formulación (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%			100%		Departamento de Gestión Estratégica		
P24-DES-GPL-DGE-005	Monitorear la Planificación Operativa 2024 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.	Sesiones de Revisión Periódica con las áreas Informe de Avance Trimestral Evaluación de Riesgos y Obstáculos Ajustes y Actualizaciones Evaluación de Resultados Anual Identificación de Mejoras Informe de Cierre	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Informes trimestrales elaborados y publicados Cantidad de informes trimestrales elaborados sobre el avance del POA Institucional (suma de informes trimestrales)	Cantidad de reuniones realizadas para la presentación de los avances POA (suma de reuniones de avances)	4	1	1	1	1	Departamento de Gestión Estratégica		
		Recolección de Datos e Información Elaboración de Contenido Diseño y Formato Aprobación y Firmas Impresión y Distribución			Cantidad de memorias realizadas (suma de memorias realizadas)	2		1		1			
P24-DES-GPL-DR-001	Brindar asistencia técnica en la formulación y ejecución de programas y proyectos. 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 alineados a los lineamientos de la institución.	Desarrollo de Estrategias Capacitación y Formación Seguimiento y Monitoreo Informe de Resultados Cierre y Lecciones Aprendidas	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Proyectos formulados	% de proyectos formulados (cantidad de de proyectos formulados / cantidad total de proyectos solicitados)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento Form. Monitoreo y Evaluación		
P24-DES-GPL-DR-002	Gestionar Portafolio de Proyectos DGA Seguimiento y apoyo técnico a la implementación de los proyectos priorizados del portafolio institucional.	Identificación de Proyectos Definición de Objetivos Planificación de Proyectos Asignación de Recursos Seguimiento y Monitoreo Evaluación de Riesgos Revisión de Portafolio Informe de avances	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Informe trimestrales de avances de los proyectos	Cantidad de informes presentado (suma de informes presentados)	4	1	1	1	1	Departamento Form. Monitoreo y Evaluación		
P24-DES-GPL-DR-007	Monitorear y evaluar las metas físicas del Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) 2024. 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.	Definición de Indicadores de Rendimiento Implementación de Mecanismos de Monitoreo Monitoreo Continuo Evaluación Trimestral Informe Trimestral Revisión y Retroalimentación	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Informes trimestrales elaborados y publicados.	Cantidad de informe subido al portal (suma de informes cargados al portal)	4	1	1	1	1	Departamento de Gestión Estratégica		
P24-DES-GPL-CFR-001	Gestionar del Plan de Trabajo del Sistema Integrado de Gestión, en el Caso de ocurrencia de los procesos	Elaboración/actualización plan de trabajo. Seguimiento al plan de trabajo.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Plan de trabajo implementado.	% de cumplimiento del plan de trabajo (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Calidad y Proceso		
P24-DES-GPL-CFR-002	Garantizar el adecuado manejo de los documentos institucionales requeridos por el sistema de gestión, a través de una metodología para la Gestión de Documentos Institucionales.	Planificación anual de las acciones a llevar/acualizar. Asignar a los analistas de acuerdo a su disponibilidad. Remisión a las áreas para formalización. Planificación de las matricas de riesgo a completas/eficaz.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	1. Estandarización de los procesos. 2. Fortalecimiento institucional.	Cantidad de documentos firmados (suma del total de documentos aprobados)	180	45	45	45	45	Departamento de Calidad y Proceso		
P24-DES-GPL-CFR-003	Garantizar 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.	Revisión y retroalimentación plan de trabajo. Seguimiento al plan de trabajo.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Múltiples de riesgo completados. Riesgos gestionados. Planes de acción elaborados. Seguimiento a los riesgos verificados.	% de cumplimiento del plan de trabajo (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	90%	23%	23%	23%	23%	Departamento de Calidad y Proceso		

P24-DES-GPL-CFR-004	Auditoría del Sistema Integrado de Gestión y Autoevaluaciones de Control Interno	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.	% Cumplimiento del programa de auditoría (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	25%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Calidad y Procesos		
P24-DES-GPL-CFR-005	Gestión de Acciones Correctivas Asegurar el correcto seguimiento de las acciones correctivas oportunas como consecuencia de los hallazgos en los procesos. Elaboración del Autodiagnóstico CAF 2024 y Plan de Mejora 2024 Consiste en aplicar el Marco Común de Evaluación (CAE) lo cual es una Metodología de Evaluación para el mejoramiento de la calidad en las Administraciones públicas, inspirada 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 alcanzar los Índice de Satisfacción Ciudadano-Aplicación Servid@	Elaboración de las acciones correctivas. Seguimiento a las áreas para la ejecución de las acciones correctivas identificadas. Análisis de criterios y subcriterios del CAE. Elaboración del autodiagnóstico. Elaboración del Informe CAF. Elaboración Plan de Mejora CAF. Remisión al MAP.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Acciones correctivas gestionadas.	Cantidad de informes de seguimiento generados (suma del total informes de seguimiento generados)	90%	23%	23%	23%	23%	23%	Departamento de Calidad y Procesos		
P24-DES-GPL-CFR-006	Índice de Satisfacción Ciudadano-Aplicación Servid@ Consiste en determinar los 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	Autoevaluación de acuerdo a la guía CAF, de modo que se identifiquen los puntos fuertes y áreas de mejora de la institución.	% de avance del Autodiagnóstico y Plan de Mejora CAF (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas)	100%	25%	75%	100%	0%	0%	Departamento de Calidad y Procesos		
P24-DES-GPL-CFR-007	Gestión de los Normas Básicas de Control Interno Asegurar el correcto cumplimiento de las Normas Básicas de	Elaboración/actualización plan de trabajo. Seguimiento al plan de trabajo.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Plan de trabajo implementado.	Indicador del SISMAP en un 100%.	100%	25%	75%	100%	0%	0%	Departamento de Calidad y Procesos		
P24-DES-GPL-UGE-001	Programa de Empoderamiento Femenino en Liderazgo Desarrolla de un plan de acción para aumentar la preparación de mujeres en puestos de liderazgo y toma de decisiones en la DGA.	Establecer mentorías para mujeres aspirantes a roles de liderazgo. Implementar políticas de selección y promoción que fomenten la diversidad de género.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Incremento porcentual anual en la presencia de mujeres en roles de liderazgo.	Encuestas de Satisfacción Ciudadana Indicador del SISMAP en un 100%.	100%	30%	100%	0%	0%	0%	Departamento de Calidad y Procesos		
P24-DES-GPL-UGE-002	Capacitación en Igualdad de Género y violencia de género Implementación de programas de formación y sensibilización sobre igualdad de género y concientización de violencia de género para todos los empleados.	Diseñar módulos de capacitación interactivos sobre igualdad de género. Organizar sesiones de sensibilización con expertos en diversidad e inclusión. Crear material educativo accesible para todos los empleados, incluyendo casos prácticos. Realizar encuestas y entrevistas para recopilar datos sobre percepciones y experiencias relacionadas con género.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Alcanzar al menos el 60% del personal para el año 2024.	Cantidad de capacitaciones realizadas (suma de informes realizados)	4	1	1	1	1	1	Unidad de Género	RDS 1,500,000.00	
P24-DES-GPL-UGE-003	Evaluación de Brechas de Género Realización de evaluaciones periódicas de brechas de género y discriminación en la DGA.	Analizar las políticas y prácticas actuales para identificar posibles brechas. Facilitar grupos de discusión para comprender las preocupaciones y sugerencias de los empleados.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Reducir brechas salariales y discriminación en la DGA.	Cantidad de Informe semestral de las evoluciones y seguimiento de las acciones correctivas implementadas (suma de informes realizados)	2		1			1	Unidad de Género		
P24-DES-GPL-UGE-004	Sistema de Seguimiento y Denuncia Establecimiento de un sistema de seguimiento y denuncia de casos de acoso o discriminación de género.	Establecer un equipo de recursos humanos para manejar casos de manera confidencial y efectiva. Desarrollar campañas de concientización sobre el sistema y los procedimientos de denuncia.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Canales de denuncias claros y disponibles, y casos atendidos a tiempo	Cantidad de Informe semestral número de casos reportados. Tiempo promedio de resolución (suma de informes realizados) Encuesta de Satisfacción	2		1			1	Unidad de Género		
						2		1			1			

Gerencia de Estudios Económicos y Análisis de Datos														
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Área de apoyo	Región Financiera	
P24-DES-GEA-DEE-001	Cumplimiento de los requerimientos y solicitudes asignadas Medir el nivel de respuesta 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	% de cumplimiento de los requerimientos y solicitudes asignadas (cantidad de requerimientos y solicitudes trabajados / cantidad de requerimientos y solicitudes asignadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. de Estadísticas	N/A	
P24-DES-GEA-DEE-002	Diseño y presentación de estudios y análisis económicos Planear o disposición de las áreas técnicas, colaboradores de aduana y pública en general, insumos de trabajo que le mantengan informado sobre hitos del quehacer aduanero, situaciones nacional e internacional que impacten de manera directa o indirecta las recaudaciones y el comercio internacional de mercancías.	Recopilar y analizar información económica relevante a nivel nacional e internacional. 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	% de estudios y análisis económicos entregados (número estudios y análisis económicos entregados / cantidad total de solicitudes y preestablecidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. de Estadísticas, Tecnología, Recursos Humanos	N/A	
P24-DES-GEA-DEE-003	Estandarización y control de los procesos Estandarizar y documentar todos los procesos llevados a cabo en el departamento.	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	% de tareas y actividades estandarizadas y documentadas (número de tareas y actividades estandarizadas y documentadas / número total de tareas y actividades planificadas)*100	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. de Estadísticas	N/A	
P24-DES-GEA-DEE-004	Segmentación de contribuyentes clasificados en pequeños, grandes y medios Tipificación de los importadores/exportadores en Muy Grande, Grande, Mediano y Pequeño. Para tener una clasificación estandarizada, la cual pueda ser usado por todas las áreas de la institución.	Análisis de datos y criterios de segmentación. Desarrollo de categorías y estándares de clasificación. Aplicación de criterios y clasificación.	OE1 Facilitación y Seguridad	Segmentación de contribuyentes realizada	% de avance de segmentación (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	100%	0%	0%	0%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos	N/A	
P24-DES-GEA-DET-001	Gestión de Solicitudes Cuantificar el tiempo promedio en que se da respuesta a las solicitudes recibidas.	Difusión interna de la matriz recibida. Registro y seguimiento de solicitudes. Seguimiento del proceso de respuesta. Cálculo del tiempo transcurrido. Análisis y reporte de datos.	OE3 Eficiencia e Innovación	Solicitudes respondidas en el tiempo establecido (.5 días)	Tiempo de respuesta a los promedio solicitudes (Porcentaje de la diferencia del promedio observado y la meta establecida, con respecto al plazo máximo estipulado para dar respuesta a las solicitudes)	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas/ Recursos Humanos	N/A	
P24-DES-GEA-DET-002	Gestión de la Data de Comercio Buscar mantener actualizadas las datos de Exportación, Importación y Acuerdos comerciales.	Creación y actualización de la base de datos de exportaciones, importaciones y acuerdos actualizada en (P_ECMRDI) (DB), servidor SDQDCSQRPL. Extracción y actualización de datos. Validación y limpieza de datos. Identificar de registros de reportes periódicos. Diseño de plantillas y formatos de reportes.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Data de comercio actualizado y depositado en el servidor correspondiente.	Cantidad de tablas actualizadas (Cantidad de tablas actualizadas entre la cantidad de tablas que se deben actualizar) (De tablas)	34	9	9	9	9	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas/Tecnología /Subdirección Operativa	N/A	
P24-DES-GEA-DET-003	Creación y Automatización de Reportes Creación y depuración de reportes con la finalidad de agilizar y eficientar el manejo de la data estadística.	Utilizar herramientas o software especializado para automatizar la generación de reportes. Realizar pruebas para asegurar la precisión y consistencia de los reportes generados automáticamente.	OE3 Eficiencia e Innovación	Reportes creados o automatizados mediante Dashboard	Cantidad de reportes automatizados. (4 reportes)	4	1	1	1	1	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas	N/A	
P24-DES-GEA-DET-004	NORIC A32014 Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. Aportar para que la DGA obtenga calificación Oro en OCIC, manteniendo actualizados los datos de comercio exterior en la página de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano	Realizar auditoría de datos actuales. Mapeo de datos requeridos por la NORIC A3:2014. Actualización y mejora de la información.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Datos de comercio exterior en la página de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano	Porcentaje de la diferencia del promedio observado y la meta establecida, con respecto al plazo máximo estipulado para cargar los datos.	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas	N/A	
P24-DES-GEA-DN-001	Gestión, Desarrollo e implementación de aplicaciones Crear y desarrollar aplicaciones a los diferentes áreas de la DGA y mantener las automatizaciones, aplicaciones e integraciones funcionando eficientemente.	Creación de nuevas aplicaciones o requerimiento de las áreas de la institución. Entender las necesidades específicas de cada área de la DGA para determinar qué tipo de aplicaciones están más útiles. Probar las aplicaciones en un entorno controlado para identificar y corregir errores o mejoras necesarias antes de su implementación. Implementar las aplicaciones en los diferentes departamentos y proporcionar capacitación a los usuarios para su correcto uso. Mantener en funcionamiento las aplicaciones creadas por el departamento de IA.	OE3 Eficiencia e Innovación	Aplicaciones implementadas	Cantidad de aplicaciones creadas (4 aplicaciones)	4	1	1	1	1	Departamento de Inteligencia de Negocios	Inteligencia de Negocios	N/A	
P24-DES-GEA-DN-002	Diseño y Desarrollar Dashboard de Gestión Implementación de Dashboard para optimizar la gestión de las áreas de la DGA.	Monitoreo continuo del rendimiento. Optimización y mejoras continuas. Respaldo y recuperación de datos. Identificar las métricas clave y datos relevantes necesarios para cada área de la DGA. Diseño del Dashboard. Selección de herramientas adecuadas. Construir el Dashboard utilizando los datos disponibles. Probar el Dashboard para garantizar su funcionalidad, usabilidad y precisión en la presentación de datos. Implementar el Dashboard en las áreas correspondientes y proporcionar capacitación a los usuarios sobre su uso efectivo. Realizar un monitoreo continuo para asegurar su correcto funcionamiento.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Dashboard de gestión implementado.	% de avance de la creación del Dashboard (cantidad de tareas realizadas / cantidad de tareas planificadas)*100	100%	75%	25%				Departamento de Inteligencia de Negocios	Inteligencia de Negocios	N/A

Gerencia de Recursos Humanos													
ID	Producto/Descripción	Actividades	Definición de la Iniciativa		Indicador					Interesados		Resaltó Financiero	
			Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto	
P24-DES-GRH-000-001	Gestión de Recursos Humanos 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 desarrollar e integrar a los empleados promoviendo un ambiente de trabajo saludable y productivo.	Ejecutar programas que contribuyan a incrementar el sentido de pertenencia por parte de los colaboradores. Realizar la planificación de RRHH Realizar encuesta de Clima Laboral. Realizar Plan de Acción Encuesta de Clima. Ejecutar Plan de Acción.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Recursos humanos gestionados oportunamente	Índice promedio de rotación (Número total de empleados que dejaron la organización / promedio del número total de empleados durante el mismo período)*100 Índice de Asistencia Laboral (Número total de días de ausencia / número total de días programados para trabajar)*100 Encuesta de Clima Laboral Índice de compromiso con la planeación de Xmas (Número de actividades ejecutadas / número total de actividades planeadas)*100 % de sesiones realizadas (Cantidad de sesiones realizadas / cantidad total de sesiones planeadas)*100	20%	9%	9%	40%	20%	Gerencia de Recursos Humanos	Departamento de Recursos Humanos	
P24-DES-GRH-000-002	Programa de Integración de equipos Programa de motivación de personal a través de estrategias de Integración, Innovación, creatividad, sentido de pertenencia y reconocimiento, orientado al logro de los resultados.	Ejecutar sesiones de Integración de equipos.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Sesiones de Integración realizadas	Índice de satisfacción de los participantes (Puntuación total de satisfacción de los participantes / Número total de participantes x número de preguntas de evaluación)*100 Nivel de participación en las sesiones de Integración (Número de empleados participantes efectivos / Número total de empleados invitados a la sesión)*100 % de avance en la implementación del programa (Número de tareas o hitos completados / número total de tareas o hitos planeados)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Gerencia de Recursos Humanos	Gerencia de Recursos Humanos.	
P24-DES-GRH-000-003	Programa de bienestar Institucional Programa orientado a fomentar el bienestar organizacional, salud física, emocional y financiera de los colaboradores mediante el reconocimiento de sus logros.	Reconocimiento al liderazgo e innovación. Operativos Médicos. Talleres Hés de empleados (Liderazgo, Innovación y Emprendedurismo). Encuesta de satisfacción.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Fomentar el bienestar institucional a través del reconocimiento a los colaboradores destacados.	Encuesta de satisfacción de los colaboradores % de avance en la implementación del programa (Número de tareas o hitos completados / número total de tareas o hitos planeados)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Gerencia de Recursos Humanos.	Departamento de Compensación y Beneficios. Subcomités de	
P24-DES-GRH-000-004	Programa de mentoring para los colaboradores Este programa tiene como objetivo ayudar a los colaboradores a potenciar sus habilidades y fomento mediante conversaciones y acciones de aprendizaje, captación, retención, evaluación y desarrollo del personal idóneo.	Fomentar mentores. Identificar mentees. Ejecutar sistema de mentoring. Aplicar encuesta de satisfacción.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Programa concluido	Encuesta de satisfacción de los colaboradores % de avance en la implementación del programa (Número de tareas o hitos completados / número total de tareas o hitos planeados)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Gerencia de Recursos Humanos.	Gerencia de Recursos Humanos.	
P24-DES-GRH-DCA-001	Gestión del programa de capacitación 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. Elaborar el presupuesto de las capacitaciones. Elaborar el Plan de Capacitación. Ejecutar Plan de Capacitación. Aplicar encuesta de satisfacción. Aplicar evaluaciones correspondientes.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Programa de capacitación implementado	% de avance del programa de capacitación (Número de capacitaciones completadas / número total de capacitaciones planeadas)*100 Número de empleados capacitados de acuerdo al plan de capacitación (suma total de empleados capacitados acorde a la planeación) Nivel de efectividad de capacitaciones (resultados de evaluación post capacitación / resultados de evaluación pre capacitación)*100 Encuesta de satisfacción de los colaboradores Nivel de cumplimiento del presupuesto de capacitación (gasto real de capacitación / presupuesto inicial de capacitación)*100 % de transferencia de conocimientos (Número de colaboradores que aplicaron los conocimientos en el trabajo / número total de colaboradores capacitados)*100	100%	25%	25%	25%	25%	Gerencia de Recursos Humanos.	Departamento de Capacitación y Desarrollo.	
P24-DES-GRH-DOO-001	Evaluación por Desempeño Trimestral Cada vez el porcentaje de colaboradores que cuentan con acuerdos de desempeño.	Gestionar los acuerdos de desempeño. Gestionar las evaluaciones de desempeño. Presentar resultados de las evaluaciones de desempeño. Recibir las solicitudes de vacaciones del personal. Organizar las solicitudes de vacaciones.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Evaluaciones de desempeño realizadas	% de colaboradores con acuerdos de desempeño (Número de colaboradores con acuerdos de desempeño / número total de colaboradores de la institución)*100 % de colaboradores evaluados (Número de colaboradores evaluados / número total de colaboradores en la organización)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Desarrollo Organizacional	Departamento de Desarrollo Organizacional	
P24-DES-GRH-DRE-001	Cumplimiento del plan de vacaciones Implementar un plan de gestión vacacional que permita, con tiempo, resarcir ante el impacto que puede generar la ausencia de funcionarios, como la organización del trabajo, entre otros.	Elaborar el Plan de Vacaciones Anual. Notificar a los colaboradores sobre el inicio de las vacaciones. Solicitar aprobación de superiores. Generar y enviar las acciones de personal.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Plan de vacaciones implementado	Índice de cumplimiento del plan de vacaciones (Número de días de vacaciones tomadas / número de días de vacaciones programados)*100	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Registro y Control	Departamento de Registro y Control	
P24-DES-GRH-DRE-002	Gestión de certificaciones laborales colaboradores de la DGA Gestionar oportunamente las certificaciones solicitadas por los colaboradores de la DGA	Recibir solicitudes de certificaciones laborales. Generar certificaciones laborales. Tener certificaciones laborales disponibles para entrega. Elaborar el plan de anual de Seguridad y Salud Ocupacional. Elaborar el presupuesto.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Solicitudes gestionadas	% de solicitudes respondidas (Número de solicitudes respondidas / número total de solicitudes recibidas)*100 Tiempo promedio de respuesta a solicitudes (Suma del tiempo de respuesta de todos los solicitudes / número total de solicitudes respondidas) Índice de frecuencia de accidentes (IF) Índice de severidad de accidentes (IS) Cumplimiento del plan de seguridad y salud ocupacional (Cantidad de tareas ejecutadas / cantidad total de tareas planeadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Registro y Control	Departamento de Registro y Control	
P24-DES-GRH-DSO-001	Plan de Seguridad y Salud Ocupacional Implementar y cumplir con las actividades y acciones correctivas planificadas.	Definir acciones preventivas y correctivas de riesgos y accidentes laborales. Ejecutar el plan anual de Seguridad y Salud Ocupacional.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Plan de Seguridad y Salud implementado	Índice de efectividad de acciones preventivas (Número de accidentes evitados / número total de accidentes reportados)*100	0%	0%	0%	0%	0%	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	
P24-DES-GRH-DCB-001	Gestión de beneficios ofrecidos a los colaboradores de la DGA. 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, a fin de generar mayor satisfacción y una ventaja.	Elaborar plan de comunicación de beneficios a colaboradores. Ejecutar plan de comunicación de beneficios a colaboradores. Determinar el nivel de utilización de los beneficios por público objetivo. Evaluación la integración de nuevos beneficios al catálogo actual. Aplicar encuesta de satisfacción sobre beneficios.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Beneficios gestionados	Porcentaje de aplicación de beneficios por puesto (Cantidad de beneficios aplicados por puesto / cantidad total de beneficios)*100 Encuesta de satisfacción sobre beneficios	80%	80%	80%	80%	80%	Departamento de Compensación y Beneficios	Departamento de Compensación y Beneficios.	

Gerencia de Comunicaciones													
ID	Producto/Descripción	Actividades	Definición de la Iniciativa		Indicador					Interesados		Resaltó Financiero	
			Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto	
P24-DES-GCO-000-001	Diseño e Implementación de Estrategia de Comunicación Institucional Anual Consiste en el diseño de estrategias de comunicación y campañas educativas transmediales, con una planificación trimestral de las comunicaciones, respondiendo a las solicitudes de los áreas en el marco de la Estrategia de Comunicación Institucional. De acuerdo al Plan Estratégico 2022-2024.	Formulación de estrategia de comunicaciones Elaboración del Plan de Comunicaciones Implementación de estrategia y plan de comunicaciones	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Propuestas referentes a planes de campaña que vayan acorde a las solicitudes de cada departamento o gerencia. Asimismo, recomendamos y definimos, en cuáles canales se realizará dicho proceso, ya sea interno o externo.	% de avances de los cronogramas y planes de campañas aplicadas (Cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planeadas)*100 % de boletines internos publicados (Cantidad de boletines internos publicados / cantidad total de boletines internos planeados)*100 % de boletines externos publicados (Cantidad de boletines externos publicados / cantidad total de boletines externos planeados)*100	100%	25%	25%	25%	25%	Gerencia de Comunicaciones	Tulio Moltes/ Leonora Martínez/ Arny Mirely/ Catherine	N/A
P24-DES-GCO-000-002	Gestión de las solicitudes internas y externas Monitorizar la respuesta oportuna a las solicitudes recibidas.	Campañas a través del correo institucional en torno a las diferentes novedades de la institución.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Que los colaboradores estén enterados de los contenidos que se envían al tiempo indicado.	Nivel de respuesta a solicitudes (Número de solicitudes respondidas / número total de solicitudes)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Comunicaciones	Catherine Tóveres	
P24-DES-GCO-000-003	Relevancia de las publicaciones institucionales realizadas Medir el impacto de las publicaciones institucionales	Monitorizar de las actividades, mediante la elaboración de síntesis	OE.1 Facilitación y Seguridad	Aislar del público interesado en los temas que se desigñan	Nivel de satisfacción interno respecto a las publicaciones institucionales realizadas (encuestas)	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Comunicaciones	Marlín Adames	
P24-DES-GCO-000-004	Fortalecimiento en los medios de comunicación Se trata de mantener el fortalecimiento logrado con los medios de comunicación para seguir comunicando los ejes transveredales, nuevos proyectos y nueva política que se llevan a cabo desde la DGA.	Visitas y actividades con los diferentes medios de comunicación y los principales generadores y líderes de opinión.	OE.1 Facilitación y Seguridad	Desarrollar propuestas satisfactorias para los medios, preparar los discursos y líneas con los mensajes que queremos comunicar así la población entre estos se destacan las Hés comunicacionales.	% de los proyectos y programaciones para los medios (Número de proyectos y programaciones completadas / número total de proyectos y programaciones planeados)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Comunicaciones	Marlín Adames	
P24-DES-GCO-000-005	Gestión de publicaciones por red social Medir el cumplimiento de las publicaciones por redes sociales según el plan de comunicación digital	Elaborar un reporte con capturas de las diferentes redes sociales que contenga las interacciones y las evidencias de las diferentes informaciones que se suben por redes sociales.	OE.1 Facilitación y Seguridad	Que la información se suba a las redes sociales acorde a la estrategia y programado en el plan de comunicación digital	% de publicaciones en redes sociales (Número de publicaciones respondidas / número total de publicaciones planeadas)*100 Interacciones por canales digitales (Medida la utilización de los canales digitales (Incremento anual de 3%)	100%	25%	25%	25%	25%	Gerencia de Comunicaciones	Degrís De León	
P24-DES-GCO-000-006	Cobertura positiva respecto a las publicaciones institucionales Monitorizar cantidad de artículos y noticias, comentarios, etc. a favor o en contra de Aduanos.	Monitorizar mediante síntesis periódicas las informaciones publicadas sobre la institución	OE.1 Facilitación y Seguridad	Mantener una percepción positiva en las redes sociales a través de mensajes y campañas.	% de cobertura positiva respecto a las publicaciones institucionales (Número de publicaciones con cobertura positiva / número total de publicaciones institucionales)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Comunicaciones	Arny Mirely	
P24-DES-GCO-000-007	Plan de comunicación Digital. Consiste en tener una planificación trimestral de las publicaciones a emitir dentro de la fecha requerida.	Creación de los calendarios con las piezas de las campañas, en redes	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Verificar cuantos seguidores y comentarios obtenemos por publicación.	% Cumplimiento plan de comunicación Digital (Número de actividades realizadas según el plan / número total de actividades planeadas)*100	100%	25%	25%	25%	25%	Gerencia de Comunicaciones	Arny Mirely	
P24-DES-GCO-000-008	Coordinación y desarrollo de eventos Consiste en la planificación y ejecución de solicitudes de realización de eventos, acompañamientos protocolares y maestras de ceremonias.	Planificación constante y a tiempo sobre los distintos eventos que se realizan dentro y fuera de la institución en los que participamos.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Eventos realizados	% Cumplimiento de ejecución de eventos (Cantidad de eventos ejecutados / cantidad total de eventos planeados)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Comunicaciones	Degrís de León / Claitel Pérez / Patricia Baez	
P24-DES-GCO-000-009	Planificación y coordinación de servicio de protocolo Consiste en la coordinación y ejecución de protocolo por el equipo de protocolo.	Establecer los parámetros de protocolo antes de cada actividad, donde estén presentes los distintos actores que intervienen en el protocolo de cada actividad.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Servicio de protocolo coordinado	% Cumplimiento del servicio de protocolo (Número de eventos con servicio de protocolo / número total de eventos con servicio de protocolo planeados)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Comunicaciones	Claitel Pérez	
P24-DES-GCO-000-010	Planificación y coordinación de alimentos y bebidas Consiste en la coordinación y ejecución de solicitudes estacionales líquidas o calientes para reuniones y eventos.	Coordinar la ejecución, brinda, distribución de helérgos para las actividades y eventos que se realicen dentro en la institución y las que organice la entidad fuera de esta.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Coordinación de alimentos y bebidas realizada	Nivel de efectividad en gestión de A&B (Cantidad de eventos con satisfacción en servicios de A&B / cantidad total de eventos que incluyen servicios de A&B planeados)*100	100%	25%	25%	25%	25%	Gerencia de Comunicaciones	Patricia Baez	

Gerencia de Gestión de Servicios													
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Interesados	Áreas de apoyo	Región Financiera
P245DD-GSC-000-001	Seguimiento a carga Monitorizar y supervisar el transporte y la ubicación de la carga a lo largo de su trayecto, desde el punto de origen hasta el destino final.	1. Generar reporte de plataforma h4bl oik. 2. Filtrar por contribuyente. 3. Rescatar correo por tipo de carga enviada (Manifestada mas no declarada, Declarada mas no pagada, Pagada mas no despatchada, etc.) 4. Envío de correo por la plataforma Dynamics 365.	OE.1 Facilitación y control	Anticipar en el proceso de despacho, agilizando la cadena logística, por medio a las cargas manifestadas mas no declaradas, las declaradas menos pagadas, pagadas listas para irlos.	Cantidad de Cargo con Seguimiento Personalizado (Sumatoria de carga a lo que se dio seguimiento)	110,580	9,215	9,215	9,215	9,215	Gerencia de Gestión de Servicios	Natália Varela	
P245DD-GSC-000-002	Seguimiento a la trazabilidad Registrar y documentar la ubicación y estado de la carga, desde su origen hasta su destino final a través de un gráfico que se le envía al contribuyente.	1. Análisis de impacciones del contribuyente en un periodo de tiempo (un mes, trimestre, semestral o de un año a otro año). 2. Elaboración de gráfico con las informaciones destacadas y/o mejoras sugeridas en la logística, como a su vez puntos relevantes que deseen comunicarse al contribuyente. 3. Envío de la trazabilidad por la plataforma Dynamics 365.	OE.1 Facilitación y control	Informar a los contribuyentes de su trazabilidad en busca de mejoras en la cadena logística, enviando reportes gráficos informativos, retrasos importantes, incidencias a los procesos administrativos, línea de tiempo.	Cantidad de gráficos de trazabilidad remitidos (Sumatoria gráficos remitidos)	160	40	40	40	40	Gerencia de Gestión de Servicios	Natália Varela	
P245DD-GSC-000-003	Gestiones de despacho Agilizar y garantizar la entrega oportuna de la mercancía a los contribuyentes, al tiempo que se identifica y resuelven de manera eficiente cualquier problema o contratiempo que pueda surgir durante el proceso.	1. Dependencia de la solicitud se consulta con la Administración donde se encuentre la declaración, departamento interno, paraprofesionales, etc. 3. Se le actualiza o brinda respuesta a los contribuyentes de los estados, mediante un correo por la plataforma Dynamics 365. 4. Este seguimiento puede también darse por el reporte generado de la plataforma h4bl oik 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 paraprofesionales (JAT, DPW, DPH, ETC.), departamentos internos, Vuce, etc. E.g. Despacho aprobado, no retenido, Notificaciones de puertos para despacho.	Cantidad de Gestiones de Despacho (suma del total de gestiones realizadas)	1,200	300	300	300	300	Gerencia de Gestión de Servicios	Natália Varela	
P245DD-GSC-000-004	Cesión de llamadas Implementar las técnicas de comunicación para la atención ciudadana que vayan orientadas a garantizar la asistencia oportuna y la calidad en el servicio.	1. Solución y presentación. 2. Consulta, evaluación y diagnóstico. 3. Despacho y cierre.	OE.1 Facilitación y control	Preparación un servicio eficiente y satisfactorio a los clientes, optimizando la comunicación telefónica y maximizando la productividad de la institución.	% de llamadas contestadas (Número de llamadas contestadas/número total de llamadas recibidas)*100	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia de Gestión de Servicios	Johanna Martinez	
P245DD-GSC-000-005	Recepción de solicitudes - Plataforma de gestión. Recibir todas las solicitudes asignadas a gestión de servicio y remitidas a los departamentos correspondientes según el proceso.	1. Solicitud de Registro de Importador y Exportador. 2. Solicitud de Registro de Pasaporte en SIGA. 3. Solicitudes de la Subdirección Operativa.	OE.1 Facilitación y control	Acorrar tiempo de respuesta.	% de solicitudes completadas plataforma de servicios (Número de solicitudes completadas/número total de solicitudes recibidas o procesadas)*100	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia de Gestión de Servicios	Johanna Martinez	
P245DD-GSC-000-006	Recepción de solicitudes - vía el botón INFO Recibir todas las solicitudes que llegan a la institución mediante el botón INFO en el sistema h4bl oik y ULTRACABINET).	1. Recibir solicitud, dar entrada en los sistemas h4bl oik y ULTRACABINET). 2. Enviar número de solicitud al contribuyente. 3. Apoyar con los estados de las mismas.	OE.1 Facilitación y control	Brindar un servicio eficaz en menor tiempo. Acortamiento de 40 a 30 min.	% de solicitudes completadas solicitudes - vía el botón INFO (Número de solicitudes completadas/número total de solicitudes recibidas o procesadas)*100	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia de Gestión de Servicios	Johanna Martinez	
P245DD-GSC-000-007	Recepción de solicitudes - Ventanilla Recibir toda la correspondencia que llega a la institución mediante el debido registro, así como llevar un archivo adecuado de los expedientes, oficios y comunicaciones que entran y salen de la institución.	1. Recibir todos los documentos y/o solicitudes depositados por los contribuyentes en las instituciones. 2. Recibir de la correspondencia, envueltas y asignadas a las áreas correspondientes. 3. Realizar el permanente monitoreo.	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.	% de solicitudes recibidas correctamente (Número de solicitudes recibidas correctamente/número total de solicitudes recibidas)*100	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia de Gestión de Servicios	Johanna Martinez	
P245DD-GSC-000-008	Gestión de correo de servicios Correo: @serviciocitadano y @triqueluysergentes recibidos versus presentados de la institución.	1. Recibir las inquietudes del ciudadano. 2. Recibir denuncias, 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 deseadas por el contribuyente.	% de correos respondidos (Número de correos electrónicos respondidos/número total de correos electrónicos)*100	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia de Gestión de Servicios	Johanna Martinez	

Gerencia Legal													
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Interesados	Áreas de apoyo	Región Financiera
P245DES-GLG-000-001	Gestión de solicitudes internas y externas Recibir, distribuir a las diferentes áreas para las respuestas correspondientes de cada caso. Llevar un control de las expedientes	1. Digitalizar los documentos que entran a la Gerencia Legal para la respuesta oportuna.	OE.2 Institucionalidad y Estándarización	Documentos recibidos y registrados.	% documentos distribuidos (Número distribuidos/Documentos recibidos)	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal	Título y Correspondencia/ TIC/ otros áreas.	N/A
P245DES-GLG-000-002	Registros de operadores aduaneros (personas jurídicas y personas físicas (postoparte) Zonas Francas, Dealers, Agentes de Aduana, Consolidador de Carga, Almacenes y Depósitos y Contratistas Internacionales) Dar respuesta al 100% de las diferentes solicitudes de registros, realizadas por los operadores aduaneros en tiempo oportuno, conforme los requisitos, procedimiento y los plazos establecidos en nuestro procedimiento.	1. Recibir el expediente vía correspondencia o en línea 2. Validar los documentos depositados por el contribuyente, si cumple con los requisitos y procedimiento institucional. 3. Comunicación de inmediato al cliente sobre el estado de su solicitud.	OE.2 Institucionalidad y Estándarización	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme sus normas y procedimientos; reducir los trámites burocráticos; brindar un servicio de calidad y confianza a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	% de solicitudes de registros trabajadas (Solicitudes trabajadas / solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal, Tecnología y Transparencia, Departamento de Compras y Recursos Humanos.		N/A
P245DES-GLG-000-003	Solicitudes de licencias (Agente de Aduana, Consolidador de Cargas, Depósito Fiscal, Depósito de Consolidación, Depósito de Reexportación, Operador Logístico, Centro Logístico) Dar respuesta al 100% de las diferentes solicitudes de licencias, realizadas por los operadores aduaneros en tiempo oportuno, conforme los plazos establecidos en nuestro procedimiento.	1. Recibir el expediente vía correspondencia o en línea 2. Validar los documentos depositados por el contribuyente, si cumple con los requisitos y procedimiento institucional. 3. Depuración en áreas vinculadas, convocar comisión interdepartamental a los fines de visitar el local comercial. 4. Denegar o aprobar mediante Resolución motivada, la cual es firmada por el Director General.	OE.2 Institucionalidad y Estándarización	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme sus normas y procedimientos; reducir los trámites burocráticos; brindar un servicio de calidad y confianza a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	% de solicitudes de licencias trabajadas (Solicitudes trabajadas / solicitudes recibidas en las diferentes plataformas y herramientas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal, Tecnología y Transparencia, Departamento de Compras y Recursos Humanos.		N/A
P245DES-GLG-000-004	Registros de autorizaciones (RECOMTAC, Consignatario No Residente, Aerolíneas, Navíos, Buques y Aeronaves) Dar respuesta al 100% de las diferentes solicitudes realizadas por los operadores aduaneros en tiempo oportuno, conforme los plazos establecidos en nuestro procedimiento.	1. Recibir el expediente vía correspondencia o en línea 2. Validar los documentos depositados por el contribuyente, si cumple con los requisitos y procedimiento institucional. 3. Depuración en áreas vinculadas, convocar comisión interdepartamental a los fines de visitar el local comercial. 4. Denegar o aprobar mediante certificación firmada por el subdirector operativo.	OE.2 Institucionalidad y Estándarización	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme sus normas y procedimientos; reducir los trámites burocráticos; brindar un servicio de calidad y confianza a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	% de solicitudes de autorizaciones trabajadas (Solicitudes trabajadas / solicitudes recibidas en las diferentes plataformas y herramientas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal, Tecnología y Transparencia, Departamento de Compras y Recursos Humanos.		N/A
P245DES-GLG-000-005	Solicitudes de Certificaciones (De Importador, de exportador, Agente de Aduana, Consolidador de Cargas y Agente de Aduana) que sean realizadas en el tiempo y plazos indicados a su solicitud.	1. Recibir el expediente vía correspondencia o en línea 2. Validar los documentos depositados por el contribuyente, si cumple con los requisitos y procedimiento institucional. 3. Comunicar de inmediato al cliente sobre el estado de su solicitud.	OE.2 Institucionalidad y Estándarización	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme sus normas y procedimientos; reducir los trámites burocráticos; brindar un servicio de calidad y confianza a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	% de solicitudes de certificaciones trabajadas (Solicitudes trabajadas / solicitudes recibidas en las diferentes plataformas y herramientas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal, Tecnología y Transparencia, Departamento de Compras y Recursos Humanos.		N/A
P245DES-GLG-000-006	Renovación de Rango de los operadores aduaneros que cuentan con licencias otorgadas. Que sean realizadas en el tiempo y plazos indicados a su solicitud.	1. Recibir el expediente vía correspondencia o en línea 2. Validar los documentos depositados por el contribuyente, si cumple con los requisitos y procedimiento institucional. 3. Comunicar de inmediato al cliente sobre el estado de su solicitud.	OE.2 Institucionalidad y Estándarización	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme sus normas y procedimientos; reducir los trámites burocráticos; brindar un servicio de calidad y confianza a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	% de renovaciones realizadas (Solicitudes trabajadas / solicitudes recibidas en las diferentes plataformas y herramientas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal, Tecnología y Transparencia, Departamento de Compras y Recursos Humanos.		N/A
P245DES-GLG-000-007	Elaboración y Revisión de Acuerdos Intelinstitucionales Dar respuesta oportuna a la elaboración y revisión de los Acuerdos Intelinstitucionales	1. Elaboración de Acuerdos Intelinstitucionales	OE.2 Institucionalidad y Estándarización	Acuerdo firmado	% de acuerdos firmados (Acuerdos firmados/Acuerdos elaborados)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal, Tecnología y otros áreas.		N/A
P245DES-GLG-000-008	Elaboración Actas de Comiso Por violación mercantil prohibida conforme Ley No. 147/00, modificada por el Art. 2º de la Ley No. 495-04, que a su vez fue modificada por la Ley No. 407 sobre certificación fiscal, Decreto No. 47132, de fecha 27/08/2010, donde se prohíbe la importación de los vehículos denominados "valvanentes", y la Ley No. 43-17.	1. Elaboración de Acta de Comisos	OE.1 Facilitación y Control	Documento elaborado	% de actas de comiso elaboradas (Acta de comisos elaborados/ total de comisos recibidos)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal/ Departamento de Certificación, Opinión y Normativas.	Administraciones Aduaneras/ Fiscalización/ Subdirección Operativa/ Inteligencia Económica, Otros.	N/A
P245DES-GLG-000-009	Emisión de certificaciones Elaboración de Certificaciones o requerimiento del Ministerio Público y otras entidades públicas, privadas y personas físicas.	1. Elaboración de documento	OE.1 Facilitación y Control	Documento elaborado	% de certificaciones emitidas (Solicitudes emitidas/Solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal/ Departamento de Certificación, Opinión y Normativas.	Departamento de Certificación, Opinión y Normativas/ Gerencia/ Administraciones Aduaneras/ Supervisión Administrativa/ Titular y Correspondencia/ Inteligencia Económica.	N/A
P245DES-GLG-000-010	Emisión de Opiniones Legales Emisión de opiniones legales en respuesta a requerimientos de las diferentes áreas de la institución y los contribuyentes que solicitan consultas legales.	1. Elaboración de documento	OE.1 Facilitación y Control	Documento elaborado	% de opiniones legales emitidas (Solicitudes emitidas/Solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal/ Departamento de Certificación, Opinión y Normativas.	Departamento de Certificación, Opinión y Normativa/ Gerencia/ Administraciones Aduaneras/ Supervisión Administrativa/ Titular y Correspondencia/ Inteligencia Económica/ HW/ SI/ Acceso a la Información, otros.	N/A
P245DES-GLG-000-011	Solicitud evaluación Operador Económico Autorizado (OEA) Elaborar solicitud de evaluación para la calificación de OEA.	1. Elaboración de documento	OE.2 Institucionalidad y Estándarización	Documento elaborado	% de evaluaciones realizadas (Expediente Concluido/Expediente recibido)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal/ Departamento de Certificación, Opinión y Normativas.	Departamento de Certificación, Opinión y Normativas/ Departamento de OEA.	N/A
P245DES-GLG-000-012	Notificaciones de los expedientes del Ejecutor Administrativo Informar oportunamente sobre los expedientes trabajados por el Ejecutor Administrativo	1. Elaboración de documento	OE.2 Institucionalidad y Estándarización	Documento elaborado	% de expedientes notificados (expedientes trabajados/expedientes asignados)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal	Ejecutor Administrativo	N/A

P24-DES-GLG-000-013	Ejecución de los expedientes del Ejecutor Administrativo Gestionar los expedientes del Ejecutor Administrativo	Elaboración de documento	CE.2 Institucionalidad y Estándarización	Documento elaborado	% de expedientes ejecutados (expedientes trabajados/expedientes asignados)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal	Ejecutor Administrativo	N/A
P24-DES-GLG-000-014	Respuesta oportuna a los Recursos Elaborar respuestas a los Recursos de Reconsideración, Contenciones Tributarias, de Revisión Constitucional, de la Controversia de Impugnación, de Casación, de Apelación Civil, de Apelación Penal, entre otros actuaciones.	Recepción de solicitud Verificación de documentos legales Redacción del documento y revisión Convoque para firma del contribuyente Solicitud de firma del Director General Notificación y trámite, escaneo y archivo del expediente.	CE.2 Institucionalidad y Estándarización	Documento elaborado	% de recursos respondidos (Cantidad de recursos emitidos /Cantidad de recursos recibidos)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal	Unidades Administrativas, Fiscalización, Inteligencia, otros.	N/A
P24-DES-GLG-000-015	Documentos Legales Elaborados y Formalizados Elaborar documentos legales sean Opiniones, Pagares, Contratos, Acuerdos, Comisos, Certificados, Resoluciones Administrativas, diferentes escritos respecto a los distintos situaciones que se originan en DGA.	Recepción de solicitud Verificación de documentos legales Redacción del documento y revisión Revisión, convoque para firma del contribuyente Solicitud de firma del Director General Notificación, escaneo y archivo del expediente.	CE.2 Institucionalidad y Estándarización	Documento legal formalizado.	% de documentos legales formalizados (Total de documentos legales recibidos/documentos formalizados)	90%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	Gerencia Legal/ Departamento de Contratos y Formalización de Documentos	Gerencia Legal/ Tecnología/ Gerencia Financiera/ Operaciones/ Compras	N/A
P24-DES-GLG-000-016	Elaboración de contratos Llevar un control interno de los requerimientos solicitados por las distintas áreas de la institución, estos contratos cuya finalidad es satisfacer el interés de un área determinada, pueden ser de naturaleza diversa entre los cuales podemos mencionar: contrato de servicio, suministro de bienes, ejecución de obras, servicios de obras, operadas, publicidad, subvención educativa, licencia para estudio, acuerdo para la cooperación interinstitucional, acuerdos de facilitación	Recepción de solicitud Verificación de documentos legales Redacción del documento y revisión Revisión, convoque para firma del colaborador Solicitud de firma del Director General Notificación y trámite, escaneo y archivo del expediente.	CE.2 Institucionalidad y Estándarización	Documento legal formalizado.	% de contratos elaborados (contratos realizados/solicitudes de elaboración de contratos)*100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia Legal/ Departamento de Contratos y Formalización de Documentos	Gerencia Legal/ Tecnología/ Gerencia Financiera/ Operaciones/ Compras	N/A
P24-DES-GLG-000-017	Elaboración de acuerdos de pago 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 158-11 de incentivos fiscales, letras de crédito, facultación de retención.	Verificación de documentos legales Redacción del documento y revisión Convoque para firma del contribuyente Notificación y escaneo, redacción de computo y archivo del expediente	CE.2 Institucionalidad y Estándarización	Documento legal formalizado.	% de acuerdos de pago elaborados (acuerdos realizados/solicitudes de elaboración de acuerdos)*100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia Legal/ Departamento de Contratos y Formalización de Documentos	Gerencia Legal/ Tecnología/ Gerencia Financiera/ Operaciones/ Compras	N/A
P24-DES-GLG-000-018	Aplicación de perfiles de entregas provisionales (SIGA) Despachar 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 aquellos que se encuentran beneficiados con un crédito de entrega provisional.	Revisión del perfil y aplicación si procede del perfil.	CE.2 Institucionalidad y Estándarización	Documento legal formalizado.	% de perfiles de entrega provisionales aplicados (total de perfiles aplicados/total de solicitudes de aplicación recibidas)*100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia Legal		N/A
P24-DES-GLG-000-019	Casos de Demandas Civiles 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.	CE.2 Institucionalidad y Estándarización	Documentos elaborados	% de casos trabajados (casos contestados/casos recibidos)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal	Unidad/ Área Civil/ Administrativas, Aduaneras/ Regímenes Especiales- Admisión Temporal	N/A
P24-DES-GLG-000-020	Recursos Contenciosos Tributarios, Administrativos y Acción de Amparo 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.	CE.2 Institucionalidad y Estándarización	Documentos elaborados	%de recursos contestados (casos contestados/casos recibidos)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal		N/A
P24-DES-GLG-000-021	Procesos Penales 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.	CE.2 Institucionalidad y Estándarización	Documentos elaborados	%de procesos penales trabajados (casos contestados/casos recibidos)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal		N/A
P24-DES-GLG-000-022	Recursos de Reconsideración 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.	CE.2 Institucionalidad y Estándarización	Documentos elaborados	%de recursos de reconsideración contestados (Casos contestados/casos recibidos)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal/ Departamento Recurso de Reconsideración	Administraciones Aduaneras/ Fiscalización/ Cobros - Financiera/ Normas de Ingen/ Admisión Temporal- otros/ Tecnología	N/A
P24-DES-GLG-000-023	Embargos retenidos-Cancelación de fianzas Retener mercancías de manera provisional hasta que exista una decisión que ordene el desembargo de los mismos. En cuanto a la cancelación de fianzas, dejar sin efecto el cobro de los tributos atrasados, en virtud de decisión.	Procedimientos definidos en la normativa legal aduanera y demás leyes que conforman el marco legal.	CE.2 Institucionalidad y Estándarización	Documentos elaborados	% de retenciones realizadas (total de retenciones realizadas/total de solicitudes de retención)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal	Unidad/ Fiscalía Administrativa/ Área Civil	N/A
P24-DES-GLG-000-024	Procedimientos Administrativos Sancionador Recibir la fase de instrucción emitida por la Fiscalización o el área correspondiente (Administraciones Aduaneras, Aduaneras y demás), se analiza el caso para aplicar la falta tributaria aduanera detectada y emitir el acto correspondiente. Se registra en Excel o herramienta informática existente para la trazabilidad de los casos.	Realiza documentación del caso, los hechos y los pruebas para determinar la falta aduanera o la falta tributaria aduanera detectada para cuantificar el real monto de las sanciones relevante aplicar.	CE.3 Eficiencia e innovación.	Recaudaciones de las sanciones administrativas aplicadas en virtud de la Ley 168-21 y el Reglamento de Aplicación 735-2022	% de casos con sanciones (casos contestados/casos recibidos)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal/Departamento Administrativo Sancionador	Administraciones Aduaneras/ Fiscalización/ otros/ Tecnología	N/A

Gerencia de Auditoría Interna															
ID	Producto/Descripción	Actividades	Definición de la Iniciativa	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Interesados	Región Financiera	
P24-DES-GAI-000-001	Gestión del Plan de Auditoría Interna 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.	Dar seguimiento al plan de acción suministrado por el área auditada, analizar las evidencias presentadas y validar su grado de cumplimiento tanto para las auditorías externas, como para las auditorías internas.	CE.2 Institucionalidad y Estándarización	% de cumplimiento del programa de auditoría (auditoría operativa, financieras, de gestión, de TI) (Número de auditorías realizadas/número total de auditorías planificadas)*100	100%	20%	20%	25%	25%	25%	25%	Gerencia de Auditoría Interna	Áreas de apoyo	Presupuesto
		Asignación de tareas a través de la Microsoft Planner y envíos de correos electrónicos, visitas puntuales a las administraciones				% de cumplimiento y seguimiento a los hallazgos identificados en los auditorías realizadas (Número de hallazgos censados/satisfactoriamente/número total de hallazgos identificados)	90%	90%	90%	90%	90%				
		Realizar auditorías no contempladas y emitir informe.				% de auditorías no programadas realizadas (Número de auditorías no programadas realizadas/número total de auditorías realizadas)*100	10%	10%	10%	10%	10%				
		Alimentamos la matriz para fines estadísticos internos de la unidad de seguimiento para la elaboración de reportes e informes según cronograma de actividades.				% de hallazgos encontrados en auditorías realizadas (Número total de hallazgos encontrados/número total de auditorías realizadas)*100	90%	90%	90%	90%	90%				
		Evaluar el nivel de cumplimiento con respecto a la respuesta de los hallazgos identificados y la aplicación de las recomendaciones realizadas en caso una de las acciones.				% de hallazgos corregidos (Número de hallazgos corregidos/satisfactoriamente/número total de hallazgos identificados)*100	90%	90%	90%	90%	90%				
P24-DES-GAI-000-002	Gestión del Plan de Auditoría Operativa 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.	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 aduana y sus despachos.	CE.2 Institucionalidad y Estándarización	% de inspecciones físicas realizadas (Cantidad de inspecciones físicas completadas/inspecciones físicas solicitadas)*100.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Auditoría Interna	Áreas de apoyo	Presupuesto	
		Participación en conjunto a la comisión designada y emisión de reporte.				% de inspecciones o checks para fines de registro realizados (Número de visitas de inspecciones realizadas/número total de solicitudes de registro recibidas)*100	90%	90%	90%	90%	90%				
P24-DES-GAI-000-003	Gestión del Plan de Control Interno 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 confiabilidad en las operaciones internas.	Registrar los expedientes en el sistema de manejo de documentos.	Registrar los documentos, resultados del proceso de control interno, realizadas en el sistema de manejo de documentos para el efectivo control de expedientes, montajes, evaluar su grado de cumplimiento y supervisión de las asignaciones, para la medición de la productividad.	CE.2 Institucionalidad y Estándarización	% 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	Áreas de apoyo	Presupuesto	
		Comprobar la aplicación y efectividad de los controles establecidos en los autorizaciones de pago. 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 expediente de las diferentes ordenes de pagos.				% de incidencias encontradas (Número de incidencias encontradas/número total de expedientes revisados)*100	100%	20%	20%	25%	25%				

Oficina de Acceso a la Información Pública															
Núm	Producto/Descripción	Actividades	Definición de la Iniciativa	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Interesados	Región Financiera	
P24-DES-000-CAI-001	Solicitud de acceso a la información pública Búsqueda medi la gestión de solicitudes de datos realizados por los ciudadanos de la institución. Este proceso busca fomentar la transparencia y el derecho a la información.	1. Recibir solicitud de información. 2. Registrar la solicitud en la matriz control. 3. Revisar solicitud y remitirla al área correspondiente. 4. Dar seguimiento constante al área (Vía correo, telefónica, Etc.) 5. Enviar y depurar la respuesta enviada por el área correspondiente. 6. Preparar la respuesta y luego enviarla por la vía que corresponda.	Oficina de Facilitación y Seguridad	Gestionar solicitudes de información realizadas por los interesados.	% de solicitudes atendidas (Número de solicitudes atendidas/número total de solicitudes de información recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Oficina de Acceso a la Información Pública	Claudia Jiménez / Odalis Nolasco	Presupuesto
						15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles					
						15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles					
						15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles					
						15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles					
P24-DES-000-CAI-002	Publicación de Informaciones de soporte de transparencia de la DGA Implica compartir datos relevantes de manera accesible. Este proceso permite a la transparencia a brindar a la comunidad acceso fácil y claro a información gubernamental.	1. Solicitar al área correspondiente los documentos que deben ser publicados periódicamente y dar el debido seguimiento. 2. Revisar los documentos remitidos por las áreas y luego enviarlos a Mesa de Apoyo para su posterior publicación. 3. Enviar que los documentos estén debidamente publicados.	Oficina de Facilitación y Seguridad	Publicar de manera oportuna informaciones de DGA con la finalidad de cumplir con la ley de transparencia	Cantidad de publicaciones realizadas mensualmente en el soporte de transparencia (Número de publicaciones)	394	103	99	93	99	99	Oficina de Acceso a la Información Pública	Claudia Jiménez	Presupuesto	
						99	99	99	99	99					
P24-DES-000-CAI-003	Gestión de denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas (Portal 311) Involucra un proceso para recibir, analizar y responder de manera eficiente a la reclamación de los ciudadanos. Este proceso busca mejorar servicio y fortalecer la relación entre el público y las entidades gubernamentales.	1. Registrar la solicitud en la matriz control. 2. Revisar queja, denuncia, reclamación o sugerencia y remitirla al área correspondiente. 3. Dar seguimiento constante al área (Vía correo, telefónica, Etc.) 4. Revisar y depurar la respuesta enviada por el área correspondiente. 5. Preparar la respuesta y luego enviarla por la vía que corresponda.	Oficina de Facilitación y Seguridad	Gestionar en tiempo oportuno todas las denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas.	% de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias procesadas (Número de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias procesadas atendidas / número total de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Oficina de Acceso a la Información Pública	Odalis Nolasco	Presupuesto
						15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles					
						15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles					
						15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles					
						15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles					
P24-DES-000-CAI-003	Gestión de denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas (Portal 311) Involucra un proceso para recibir, analizar y responder de manera eficiente a la reclamación de los ciudadanos. Este proceso busca mejorar servicio y fortalecer la relación entre el público y las entidades gubernamentales.	1. Registrar la solicitud en la matriz control. 2. Revisar queja, denuncia, reclamación o sugerencia y remitirla al área correspondiente. 3. Dar seguimiento constante al área (Vía correo, telefónica, Etc.) 4. Revisar y depurar la respuesta enviada por el área correspondiente. 5. Preparar la respuesta y luego enviarla por la vía que corresponda.	Oficina de Facilitación y Seguridad	Gestionar en tiempo oportuno todas las denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas.	Número de respuestas de tiempo de respuesta para todas las solicitudes (Número total de solicitudes de información)	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Oficina de Acceso a la Información Pública	Odalis Nolasco	Presupuesto	
						95%	95%	95%	95%	95%					

Departamento de Donaciones													
ID	Producto/Descripción	Actividades	Definición de la Iniciativa		Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Interesados		Resgón Financiero
			Alineación Estratégica	Resultado Esperado							Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P24-DES-000-DDN-001	Gestión de Donaciones Conjunta de procesos y actividades destinadas a administrar de manera efectiva las donaciones que la institución entrega.	Definición de Criterios de Donación Desarrollo de Alianzas Logística y Distribución Registro y Seguimiento Sensibilización y Comunicación Evaluación de Impacto Reconocimiento y Medios Continuos Revisión y Actualización Documental	OE.2 Institucionalidad y estandarización	hallazgos de ilícitos en las operaciones realizadas	Cantidad de donaciones realizadas (suma de las donaciones)	80		40		40	Departamento de Donaciones	Subasta, Jurídica, Auditoría, Prensa	
P24-DES-000-DDN-002	Fundaciones con documentación completa en el departamento Este proceso busca asegurar que contemos con fundaciones constituidas y documentos para fines de futuras donaciones.	Comunicación y Orientación Monitoreo y Auditorías Internas Colaboración con Entidades Gubernamentales Creación de Repositorio Centralizado Alertas y Recordatorios Automatizados Monitoreo Mensual de Donaciones Generación de Reportes Estadísticos Mensuales	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Informe remitido a la Gerencia de Estudios Económicos	Cantidad de fundaciones constituidas depuradas y aprobadas (suma de fundaciones constituidas depuradas y aprobadas)	100	20	20	20	20	Departamento de Donaciones	Departamento de Donaciones	
P24-DES-000-DDN-003	Reporte Estadístico Que contenga número de donaciones realizadas, tipo, familia impactadas y precio de las mismas, de por mes, nombres de los beneficiados, artículos donados	Validación de Datos con Beneficiarios Revisión de Resultados con Equipo Responsable Auditorías Periódicas de la Información Presentación Mensual de Resultados a la Dirección Registro de Fotografías del Acto Protocolar Documentación Fotográfica de la Entrega	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Presentar informes estadísticos mensuales de donaciones de manera puntual, garantizando la transparencia y facilitando el seguimiento de las actividades.	Cantidad de presentación de reportes (suma de reportes presentados)	12	3	3	3	3	Departamento de Donaciones		
P24-DES-000-DDN-004	Reporte de Evidencias datos de la fundación beneficiada, oficio firmado por el director solicitud de la donación, fotos del acto protocolar, de la entrega y de las evidencias de la distribución de las mismas.	Evidencia de Distribución Verificación de Información con la Fundación Compilación de Documentación Revisión y Firma del Informe	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Informe de reporte de evidencias realizadas y remitido	Cantidad de informe remitido (suma de informes)	2		1		1	Departamento de Donaciones		

Supervisoría General de Seguridad													
ID	Producto/Descripción	Actividades	Definición de la Iniciativa		Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Interesados		Resgón Financiero
			Alineación Estratégica	Resultado Esperado							Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P24-DES-000-DSM-001	Alertas, bitácora y hallazgos de ilícitos. Acciones operacionales productas de las informaciones de inteligencia y de las planificaciones de trabajos.	Recepción de Inteligencia Análisis de Datos Planificación de Operaciones Operaciones Encubiertas Comunicación y Divulgación Evaluación y Medios Continuos Tecnología y Equipamiento Gestión de Recursos y Presupuesto	OE.2 Institucionalidad y estandarización	hallazgos de ilícitos en las operaciones realizadas	Cantidad de operativos realizados (suma de los hallazgos encontrados en las operativas)	1400 hallazgos	400	400	400	400	Supervisoría General de Seguridad		Presupuesto de la SGS, DGA.
P24-DES-000-DSM-002	Informe por ilícitos informes remitidos a la Gerencia de Estudios Económicos a los fines de informar los ilícitos involucrados en zona primaria	Registro de Ilícitos Análisis de Datos Informe Estadístico Semanal Evaluación de Riesgos Coordinación Interna	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Informe remitido a la Gerencia de Estudios Económicos	Cantidad de reportes o informes remitidos (suma de informes remitidos)	52	14	14	12	12	Supervisoría General de Seguridad		Presupuesto de la SGS, DGA.

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

Subdirección Operativa



Subdirección Operativa											Intereses		Región Financiera
ID	Producto/Descripción	Actividades	Definición de la Iniciativa	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P24.500.000-DAT-001	Resoluciones de Admisión Temporal Análisis y aprobación de las resoluciones para operar bajo el régimen de admisión temporal para perfeccionamiento activo.	1. Inspección documental del trámite y evaluación técnica in-situ de los programas de producción para determinación de los Coeficientes Técnicos de Producción (CTP) 2. Aprobación o rechazo del trámite 3. Validación del tamaño de la resolución y determinación del sacrificio fiscal proyectado	OE.1 Facilitación y Control	Resoluciones emitidas	% de solicitudes evaluadas (Cantidad de solicitudes con evaluación técnica / cantidad de solicitudes recibidas) * 100. % de solicitudes evaluadas aprobadas (Cantidad de solicitudes evaluadas / cantidad de solicitudes recibidas) * 100. % de solicitudes evaluadas rechazadas (Cantidad de solicitudes evaluadas / cantidad de solicitudes recibidas) * 100. % de resoluciones validadas (Cantidad de resoluciones emitidas / cantidad de solicitudes recibidas) * 100.	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Admisión Temporal sin Transformación	Narciso A. Román Paniagua (Coordinación Departamental) Velasco Acosta Cabeza (Dirección Departamental)	N/A
P24.500.000-DAT-002	Inspección de declaraciones de importación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Aforo documental de la carga declarada bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo.	1. Aforo documental del expediente 2. Inventario físico y en resolución	OE.1 Facilitación y Control	Inspecciones de importaciones realizadas	% de declaraciones de importación con aforo documental Inspeccionadas (Cantidad de declaraciones de importación con aforo documental / cantidad de declaraciones de importación recibidas) * 100. % de declaraciones de importación inventariadas Inspeccionadas (Cantidad de declaraciones de importación inventariadas / cantidad de declaraciones de importación recibidas) * 100.	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Admisión Temporal sin Transformación	Aberto José Martínez Vargas (Sección de Importaciones y Control de Inventario) José David Reyes Ventura (Unidad Control Expedientes y Documentación Zona Norte)	N/A
P24.500.000-DAT-003	Solicitud de Traspaso de Mercancía Gestión de las solicitudes de traspaso de mercancías entre las empresas de admisión temporal / zonas francas, modalidad de comercio exterior que representará importaciones o exportaciones locales.	1. Aforo de la solicitud recibida 2. Aprobación o rechazo de Solicitud 3. Despacho de mercancía aprobada	OE.1 Facilitación y Control	Trasposos de mercancías despachados	% de solicitudes de traspasos de mercancías aforadas (Cantidad de solicitudes de traspasos aforadas / cantidad de solicitudes de traspasos recibidas) * 100. % de solicitudes de traspasos de mercancías aprobados (Cantidad de solicitudes de traspasos aprobados / cantidad de solicitudes de traspasos recibidas) * 100. % de solicitudes de traspasos de mercancías despachados (Cantidad de solicitudes de traspasos despachados / cantidad de solicitudes de traspasos recibidas) * 100.	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Admisión Temporal sin Transformación	Aberto José Martínez Vargas (Sección de Importaciones y Control de Inventario) José David Reyes Ventura (Unidad Control Expedientes y Documentación Zona Norte)	N/A
P24.500.000-DAT-004	Aplicación de Tratamiento Proindustria Análisis y aprobación de las solicitudes para aplicar el tratamiento Proindustria.	1. Validación, registro y actualización de perfiles de las empresas calificadas en Proindustria 2. Aforo de solicitud recibida 3. Aprobación o rechazo de Solicitud 4. Validación despacho de mercancía con disposición aprobada	OE.1 Facilitación y Control	Tratamiento Proindustria aplicado	% Aplicación de Tratamiento Proindustria (Cantidad de certificados de calificación de empresas en Proindustria revisados / Cantidad de empresas acogidas y renovadas en la Ley 392-07) * 100. % de solicitudes de proindustria aplicadas (Cantidad de solicitudes de aplicación de la disposición de Proindustria evaluadas / cantidad de solicitudes recibidas) * 100. % de solicitudes de proindustria devueltas (Cantidad de las solicitudes de aplicación de la disposición de Proindustria aplicadas / cantidad de solicitudes recibidas) * 100. % de solicitudes de proindustria rechazadas (Cantidad de las solicitudes de aplicación de la disposición de Proindustria aplicadas / cantidad de solicitudes recibidas) * 100.	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Admisión Temporal sin Transformación	Alba Cecilia Heredia Guerra (Unidad General Ley 392-07) Aberto José Martínez Vargas (Sección de Importaciones y Control de Inventario)	N/A
P24.500.000-DAT-005	Inspección declaraciones de exportación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Aforo documental y físico realizado a la carga declarada bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo.	1. Aforo documental de la solicitud de servicio recibido 2. Reconocimiento físico de las mercancías declaradas 3. Cierre de Inspección de la carga en declaración	OE.1 Facilitación y Control	Inspecciones de exportaciones realizadas	% de declaraciones de exportación aforadas (Cantidad de declaraciones de exportación con aforo documental / cantidad de declaraciones de exportación recibidas) * 100. % de declaraciones de exportación verificadas (Cantidad de declaraciones de exportación con reconocimiento físico de carga / cantidad de declaraciones de exportación recibidas) * 100. % de declaraciones de exportación inspeccionadas (Cantidad de declaraciones de exportación inspeccionadas / cantidad de declaraciones de exportación recibidas) * 100. % de declaraciones de exportación rechazadas (Cantidad de declaraciones de exportación canceladas / cantidad de declaraciones de exportación inspeccionadas) * 100. % de somentimientos validados (Cantidad de somentimientos analizados / Cantidad de somentimientos recibidos) * 100.	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Admisión Temporal sin Transformación	Ramón Emilio Arevalo Díaz (Sección de Exportaciones) José David Reyes Ventura (Unidad Control Expedientes y Documentación Zona Norte)	N/A
P24.500.000-DAT-006	Cancelación de Finanzas Gestión del proceso de cancelación de las finanzas sometidas a descargos por los empresarios.	1. Análisis de los somentimientos 2. Aplicación de los coeficientes técnicos de producción 3. Conciliación de resultados 4. Emisión de resolución de descargo	OE.1 Facilitación y Control	Finanzas canceladas	% de finanzas procesadas (Cantidad de finanzas con informes preliminares de conciliación / Cantidad de finanzas sometidas) * 100. % de finanzas concluidas (Cantidad de finanzas con informes de conciliación concluidas / Cantidad de finanzas sometidas) * 100. % de finanzas canceladas (Cantidad de finanzas canceladas / Cantidad de finanzas sometidas) * 100.	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Admisión Temporal sin Transformación	Delvis René Jaquez de los Santos (Sección de Cancelación de Finanzas)	N/A
P24.500.000-AST-001	Solicitudes de Admisión Temporal Sin Transformación Gestionar las solicitudes de entrada de mercancía bajo el régimen de Admisión Temporal Sin Transformación a la Zona Franca.	Verificación de documentos y autorización vía SIGA	OE.1 Facilitación y Control	Declaraciones de Admisión Temporal Sin Transformación despachadas	% de declaraciones despachadas (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%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Blas Ambrós Cruz (Subdirección Operativa) Colaboradores de las Administraciones	N/A
P24.500.000-AST-002	Solicitudes de reembarque de Mercancía bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación Analizar y aprobar las solicitudes de reembarque otorgado a los contribuyentes de la carga declarada bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación.	Verificación de documentos y autorización vía SIGA / ULTCABINET	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de reembarques de carga bajo el régimen de AT33 aprobadas	% de reembarques aprobados (Cantidad de reembarques procesados / cantidad de solicitudes de reembarques) * 100.	100%	100%	100%	100%	100%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Colaboradores de AT33 Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones	N/A
P24.500.000-AST-003	Solicitudes de prórroga de Mercancía bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación Gestión de las solicitudes de prórroga realizadas por los contribuyentes al vencer el plazo inicial establecido por la ley.	Verificación de documentos y autorización vía SIGA / ULTCABINET	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de cruces de prórroga procesadas	% de prórrogas procesadas (Cantidad de solicitudes de prórrogas procesadas / total de prórrogas recibidas) * 100.	100%	100%	100%	100%	100%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Colaboradores de AT33 Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones	N/A
P24.500.000-AST-004	Cruces de Frontera Buscar gestionar los cruces de frontera otorgados por el Mirex hasta su destino final la sede DGA.	Verificación de documentos y autorización ULTCABINET	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de cruces de frontera procesadas	% de cruces de frontera procesados (Cantidad de solicitudes de cruces de frontera procesados / total de solicitudes recibidas) * 100.	100%	100%	100%	100%	100%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Colaboradores de AT33 Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones	N/A
P24.500.000-DCE-001	Despacho expreso de envíos Gestión de la carga en tránsito recibida en las administraciones aeroportuarias.	Evaluar la demanda actual de solicitudes que se tiene y con eficiencia, eficiencia en tiempo que le toma al personal realizar la inspección. Medir la productividad de los recursos.	OE.1 Facilitación y Control	Carga expresa despachada	% de inspecciones realizadas (Cantidad de mercancías categoría A y B inspeccionadas / Cantidad de mercancías presentadas) * 100. % de despacho de carga A y B (Cantidad de mercancías categoría A y B despachadas / cantidad recibidas) * 100. Cantidad de paquetes con cambio de categoría	30%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Correo Expreso	Recurso Humano, Procesos, Tecnologías Especiales y Correo Expreso	\$500.000,00
P24.500.000-DCE-002	Retención y evaluación de mercancías de despacho expreso de envíos Gestión de paquetería Courier retenida por el equipo de Correo Expreso.	Análisis y apoyo en la comisión designada.	OE.1 Facilitación y Control	Gulps evaluados	% de retenciones de gulps (Cantidad de paquetes evaluados / cantidad de paquetes totales) * 100.	1%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Correo Expreso	Gerencia de Comunicaciones, Correo Expreso y Gerencia de Fiscalización.	\$500.000,00
P24.500.000-DHI-001	Despacho de declaraciones de Hidrocarburo Gestión del despacho de las declaraciones de hidrocarburo.	Actividades: 1. Crear una cultura a los importadores de remisión de los documentos de importación 8 horas antes del arribo de los buques de combustible.	OE.1 Facilitación y Control	Declaraciones de Hidrocarburos despachadas	% de despacho de declaraciones de Hidrocarburo (Cantidad de declaraciones de despacho de hidrocarburos procesadas / cantidad de declaraciones de despacho de hidrocarburos recibidas) * 100.	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Hidrocarburos		
P24.500.000-DHI-002	Solicitudes de descargo y retiro de residuos y desechos de Hidrocarburos Gestión de las solicitudes de descargo y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos.	1. Medir los tiempos de respuestas según la norma ISO-17. 2. Verificar estados de los camiones receptores de la mezcla, informar y generar servicios a los supervisores 3. Colocar todas las servicios en APP de Hidrocarburos	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes procesadas	% de solicitudes procesadas (Cantidad de solicitudes de descargo y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos procesadas / cantidad de solicitudes de descargo y retiro de residuos y desechos recibidas) * 100.	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Hidrocarburos		
P24.500.000-DCE-001	Solicitudes de Servicios de Custodia Gestión de las solicitudes de custodia de mercancía desde zona primaria al destino o viceversa.	Designar celador. Completar cart de ruta - asignación de arma - ocurrencia de la entrega - asegurar copia.	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de custodia de cargo procesadas	% de servicios de custodia (Cantidad de servicios de custodia completados / cantidad de solicitudes de custodia recibidas) * 100.	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Celadores		

Gerencia de Supervisión de Administraciones														
ID	Producto/Descripción	Actividades	Definición de la Iniciativa				Interesados				Rengón Financiero			
			Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4		Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P24-SDO-GSA-000-001	Solicitud de Reembolso general de mercancías Gestión de las solicitudes de reembolso de mercancías.	Analizar vía sistema la solicitud realizada por el consignatario	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de reembolso procesadas	% de reembolsos procesados (Cantidad de reembolsos procesados/cantidad de solicitudes de reembolsos)*100 % de solicitudes de reembolso procesadas en un plazo menor a 30 días.	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Supervisión de Administraciones		RD\$ 200.000	
P24-SDO-GSA-000-002	Solicitud de Cambio de Régimen Gestión y aprobación de las solicitudes de cambio de régimen realizadas por los contribuyentes o sus representantes.	Analizar vía sistema la solicitud realizada por el consignatario	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de cambio de régimen procesadas	% de solicitudes de cambio de régimen procesadas (cantidad de solicitudes recibidas)*100 % de solicitudes de cambio de régimen aplicadas (Cantidad de las solicitudes de cambio de régimen aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Supervisión de Administraciones		RD\$ 200.000	
P24-SDO-GSA-DAM-001	Gestión Solicitud de Endoso Análisis y procesamiento de las solicitudes de endoso.	Analizar vía sistema la solicitud realizada por el consignatario	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de endoso procesadas y aplicadas	% de solicitudes de endoso procesadas (Cantidad de solicitudes de endoso procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100 % de solicitudes de endoso aplicadas (Cantidad de solicitudes de endoso aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Marítimas		RD\$ 200.000	
P24-SDO-GSA-DAM-002	Cambio de Consignatario Gestión de las solicitudes de cambio de consignatario realizadas por los contribuyentes o sus representantes.	Analizar vía sistema la solicitud realizada por el consignatario	OE.1 Facilitación y Control	Cambios de consignatario procesados y aplicados	% de solicitudes de cambio de consignatario procesadas (Cantidad de solicitudes de cambio de consignatario procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100 % de solicitudes de cambio de consignatario aplicadas (Cantidad de solicitudes de cambio de consignatario aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Marítimas		RD\$ 200.000	
P24-SDO-GSA-DAM-003	Gestión de Solicitud de Corrección de declaraciones de Molocicletas Análisis y procesamiento de las solicitudes de corrección para molocicletas.	Analizar vía sistema la solicitud realizada por el consignatario	OE.1 Facilitación y Control	Solicitud de corrección aplicada	% de solicitudes de corrección de molocicletas aplicadas (Cantidad de solicitudes de corrección aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Marítimas		RD\$ 200.000	
P24-SDO-GSA-DAM-004	Gestión de Solicitud de Corrección de Vehículos Análisis y procesamiento de las solicitudes de corrección para vehículos.	Analizar vía sistema la solicitud realizada por el consignatario	OE.1 Facilitación y Control	Solicitud de corrección aplicada	% de solicitudes de corrección de vehículos aplicadas (Cantidad de solicitudes de corrección aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Marítimas		RD\$ 200.000	
P24-SDO-GSA-DAM-005	Ingreso y salida del país de pasajero Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía marítima.	Las verificaciones son aleatorias y tomamos en cuenta la precedencia del país de acuerdo a los perfilamiento suministrado por inteligencia, la administración prepara informes los cuales son suministrado vía correo a este departamento	OE.1 Facilitación y Control	Proceso de gestión de ingreso de pasajeros realizado	% de inspección de pasajeros (Cantidad de verificaciones de equipos por Aduanas Marítimas/cantidad de pasajeros embarcados)*100 % incidencias identificadas (Número de incidencias identificadas/número total de eventos o situaciones analizadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Marítimas			
P24-SDO-GSA-DAM-006	Régimen de embarcación asociado a la empresa transportista Gestión del proceso de registro de embarcaciones asociadas a las empresas transportistas.	Analizar vía correo la información solicitada por la naviera y proceder a su depuración para posterior registro.	OE.1 Facilitación y Control	Embarcaciones registradas	% de registro de embarcaciones procesadas (Cantidad de las solicitudes de registro de embarcaciones procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100 % de solicitudes de registro aplicadas (Cantidad de las solicitudes de registro de embarcaciones aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Marítimas			
P24-SDO-GSA-DAE-001	Ingreso y salida del país de pasajero Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía aeroportuaria.	Las verificaciones son aleatorias y a diferentes vuelos perfilados de acuerdo a la información suministrada por inteligencia, la administración prepara informes los cuales son suministrado vía correo a este departamento	OE.1 Facilitación y Control	Proceso de gestión de ingreso de pasajeros realizado	% de inspección de pasajeros (Cantidad de verificaciones de equipos por Aduanas Aeroportuarias/cantidad de pasajeros embarcados)*100 % incidencias identificadas (Número de incidencias identificadas/número total de eventos o situaciones analizadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias			
P24-SDO-GSA-DAE-002	Régimen de aeronaves asociadas a las líneas aéreas Análisis y procesamiento de las solicitudes de registro de aeronaves asociadas a las líneas aéreas.	Analizar vía correo la información solicitada por la naviera y proceder a su depuración para posterior registro.	OE.1 Facilitación y Control	Aeronaves registradas	% de registro de aeronaves procesadas (Cantidad de las solicitudes de registro de aeronaves procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100 % de solicitudes de registro aplicadas (Cantidad de las solicitudes de registro de aeronaves aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias			
P24-SDO-GSA-DAE-003	Gestión Solicitud de Endoso Análisis y procesamiento de las solicitudes de endoso.	Analizar vía sistema la solicitud realizada por el consignatario	OE.1 Facilitación y Control	Endoso procesado o aplicado	% de solicitudes de endoso procesadas (Cantidad de solicitudes de endoso procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100 % de solicitudes de endoso aplicadas (Cantidad de solicitudes de endoso aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias			
P24-SDO-GSA-DAE-004	Gestión de Solicitud de Corrección Análisis y procesamiento de las solicitudes de corrección realizadas por los contribuyentes o sus representantes.	Analizar vía sistema la solicitud realizada por el consignatario	OE.1 Facilitación y Control	Corrección procesada o aplicada	% de solicitudes de corrección procesadas (Cantidad de solicitudes de corrección aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100 % de solicitudes de corrección aplicadas (Cantidad de solicitudes de corrección aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias			
P24-SDO-GSA-DAD-001	Cumplimiento de la Meta Recaudatoria Búsqueda del nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria establecido para el área de Almacenes y Depósitos.	Asegurando el control y la trazabilidad de la mercancía que llena a los almacenes.	OE.1 Facilitación y Control	Cumplimiento de meta recaudatoria monitoreado	Nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria (total recaudado/meta)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Almacenes y Depósitos y apoyo RR-HH		RD\$ 1.000.000	
P24-SDO-GSA-DAF-001	Ingreso y salida del país de pasajero Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía terrestre.	Verificamos los buultos o mercancía ingresada por la línea fronteriza, en caso de encontrar una mercancía conlleva pago de impuesto realizamos la liquidación.	OE.1 Facilitación y Control	Pasajeros inspeccionadas	% de inspección de pasajeros (Cantidad de verificaciones de equipos por Aduanas Terrestres/cantidad de pasajeros embarcados)*100 % incidencias identificadas (Número de incidencias identificadas/número total de eventos o situaciones analizadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Fronterizas			
P24-SDO-GSA-OTR-001	Gestión de aduanas turística Gestión de solicitudes de recepción de delegaciones o pasajeros de actividades culturales que ingresen al país.	Fortalecer relaciones con la comunidad dominicana e internacionales vía la asistencia en los puertos turísticos con la referente a un proceso de ingreso sin incidentes. Gestionar y proporcionar herramientas para un mejor desempeño en la experiencia de ingreso al país por parte de los turistas visitando a RD.	OE.1 Facilitación y Control	Delegaciones y pasajeros recibidos	% de delegaciones recibidas (Cantidad de solicitudes de recepción de delegaciones respondidas/cantidad de solicitudes recibidas)*100 % de pasajeros recepcionados (Cantidad de recepciones de pasajeros de actividades culturales/cantidad de recepciones de pasajeros en actividades culturales planificadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Turísticas			

Gerencia de Centros Logísticos														
ID	Producto/Descripción	Actividades	Definición de la Iniciativa				Interesados				Rengón Financiero			
			Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4		Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P24-SDO-GCL-DOL-001	Salida de carga de vía empresa operadora logística Gestión logística y perfeccionamiento del proceso de salida de carga en empresas operadoras logísticas, mejorando la eficiencia operativa, asegurando la trazabilidad de los envíos y proporcionando un control más efectivo.	Bindar asistencia a para el despacho a consumo	OE.3 Eficiencia e Innovación	Medir la cantidad de transacciones de importación generadas desde las distintas EOLs.	% de carga de importación despachado desde empresas operadoras logísticas (Cantidad de importación despachos de mercancías desde una EOL a CL/Cantidad de salidas de despachos desde una EOL a CL recibidos)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Deplo. Operaciones Logísticas.			
		Bindar asistencia el despacho de la Expedición, exportación y reembarque de la carga.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Medir la cantidad de transacciones de Exportación, Salidas en condición de tránsito Intencional y Salidas en condición de extranjero generados desde las distintas EOLs	% de carga de exportación despachado desde empresas operadoras logísticas (Cantidad de despachos de exportación de mercancías desde una EOL a CL/Cantidad de salidas de despachos desde una EOL a CL recibidos)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Deplo. Operaciones Logísticas.			
P24-SDO-GCL-OCI-001	Control de inventario de mercancías de empresa operadora logística Solución integral para el control preciso y eficiente del inventario de mercancías en empresa operadora logística, optimizando y mejorando la visibilidad en tiempo real.	Inspecciones física y documental de los inventarios.	OE.1 Facilitación y Control	Asegurar que en las visita a los operadores logísticos cumplen con una exactitud de inventario de 98% que le garantiza a la DGA un control de las mercancías en custodia.	% Cantidad de empresas inventariadas (colocar en la meta un valor absoluto, no un porcentaje) El valor absoluto no es viable, debido a que las cantidades de EOL tiende a variar. % Cantidad de inventarios realizados (colocar en la meta un valor absoluto, no un porcentaje) El valor absoluto no es viable, debido a que las cantidades de inventario disminuyen las EOL	100%	100%	100%	100%	100%	Deplo. Control de Inventario.			
		Investigación de la causas de las incidencias.	OE.1 Facilitación y Control	Medir la cantidad de incidencias que se identifican en los controles de inventarios.	% de incidencias identificadas en el proceso de inventario (cantidad de incidencias/cantidad de inventarios realizados)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Deplo. Control de Inventario.			
		Validación de las informaciones recibida.	OE.1 Facilitación y Control	Asegurar el cumplimiento de entrega de los inventarios.	% de cumplimiento de la recepción del inventario en los fechas indicadas (cantidad de inventario entregado a la fecha /total de inventario estimado o entregado a la fecha)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Deplo. Control de Inventario.			
		Validación de los tiempos de la carga en las EOL.	OE.1 Facilitación y Control	Asegurar que la estadia de la mercancía no exceda del tiempo establecido por legislación vigente.	% de valor de las mercancías con plazo vencido (Valor total de la mercancía vendida /valor total de la mercancía en inventario)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Deplo. Control de Inventario.			

P24.000-CCL-OL-001	Inspección de operaciones logística en las empresas operadoras logísticas Herramienta de Inspección para optimizar las operaciones logísticas en empresas operadoras, asegurando niveles óptimos de eficiencia y calidad.	Seguimiento al cumplimiento del proceso de solicitud de traslado	OE.1 Facilitación y Control	Asegurar que los operadores logísticos cumplan con el compromiso de garantizar a la DGA la recepción y traslado de la carga.	% de cumplimiento de cierre de solicitud de traslado ICTR. (Cantidad de ICTR cerrado en el mes /Total de los ICTR)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Depto. Operaciones Logísticas.		
		Seguimiento a los requisitos de expansión	OE.3 Eficiencia e Innovación	Medir el crecimiento de su capacidad de almacenamiento	% de crecimiento de almacenamiento (capacidad de pallets posición del mes actual/ cantidad de pallet posición anterior mes)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Depto. Operaciones Logísticas.		
		Seguimiento a los requisitos de extensión	OE.3 Eficiencia e Innovación	Medir su crecimiento de infraestructura para el desarrollo del HUB Logísticos.	% de crecimiento en infraestructura (Cantidad de M12 del mes actual/ cantidad de M12 del mes anterior)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Depto. Operaciones Logísticas.		
		Seguimiento al cumplimiento de los requisitos para operar como Centro o EOL	OE.1 Facilitación y Control	Medir la cantidad de incidencias por incumplimiento de los requisitos para operar centro logístico y EOL.	% de incidencias identificadas en el proceso de Inspección físico de cumplimiento (Cantidad de incidencias/Cantidad de Inspecciones físico realizadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Depto. Operaciones Logísticas.		
		Seguimiento al cumplimiento de las Metas establecidas.	OE.1 Facilitación y Control	Evaluar las recaudaciones percibidas por la DGA vía la Modalidad de Operaciones Logísticas	% de cumplimiento de meta recaudatoria bajo la modalidad operaciones logísticas. (porcentaje del logro obtenido mensual)	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencias Centros Logísticos.		
		Seguimiento al pago de tasa por servicio pagado adecuadamente.	OE.1 Facilitación y Control	Medir la cantidad de ingresos que genera la modalidad por concepto de pago de tasa por servicio.	% de aporte de tasa por servicios bajo la modalidad de operaciones logísticas (Porcentaje de aporte recaudado para tasa por servicio antes la aduana)	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencias Centros Logísticos.		

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

Subdirección Técnica





PLAN OPERATIVO ANUAL 2024
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA



ID	Producto/Descripción	Actividades	Definición de la iniciativa	Subdirección Técnica	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Interesados		Reglón Productivo Presupuesto
													Área	Áreas de apoyo	
P24.SDT-000-000-001	Autorización de contingentes arancelarios DE CATA Búsqueda y gestión de autorizaciones de contingentes arancelarios los cuales se aplican para establecer límites y condiciones para la importación de ciertos productos, regulando el acceso al mercado mediante contingentes específicos.	1. Llevar el registro y control de las importaciones realizadas en el marco de los contingentes DE CATA. 2. Revisar la admisibilidad de los solicitudes realizadas para la aplicación de contingentes. 3. Expedir el fidejuminado de los cuotes. 4. Monitorear las liquidaciones finales y combiar que lo aprobado anteriormente fue el despedido en la administración aduanera. AEAAP	Establecimiento de un proceso eficiente y preciso que garantice la conformidad con las regulaciones comerciales y la correcta administración de contingentes, logrando una gestión efectiva que respete la transparencia en las autorizaciones, minimice los errores en el registro y control de importaciones, y reduzca el riesgo de disputas comerciales.	CE.1 Facilitación y Control	Establecimiento de un proceso eficiente y preciso que garantice la conformidad con las regulaciones comerciales y la correcta administración de contingentes, logrando una gestión efectiva que respete la transparencia en las autorizaciones, minimice los errores en el registro y control de importaciones, y reduzca el riesgo de disputas comerciales.	% de solicitudes de autorización de contingentes arancelarios aprobadas (Número de solicitudes aprobadas / Número total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Subdirección Técnica	Emy Sanchez/ Sofronio Moquehel/ Erika Borliva	N/A
P24.SDT-000-000-002	Autorización de contingente certificación técnica para mercancía de origen animal y vegetal Búsqueda y gestión de las autorizaciones de contingentes de certificación técnica para mercancía de origen animal y vegetal a permitiendo el comercio de productos de origen animal y vegetal, facilitando la importación al cumplir con los requisitos de origen animal y vegetal y permitiendo el comercio de productos de origen animal y vegetal.	1. Registrar y monitorear las autorizaciones para la importación de productos sujetos a certificación técnica, emitidos por el Departamento de Promoción Agrícola del Ministerio de Agricultura. 2. Llevar cuantías estadísticas para fines de control y monitoreo de balances de importación. 3. Realizar oficios para autorización de aplicación de arancel básico.	Establecer un proceso eficiente que permita el registro y monitoreo preciso de autorizaciones para la importación sujeta a certificación técnica, incluyendo la generación de cuantías estadísticas para control de importaciones y la implementación de un proceso digital para la autorización del arancel básico después de quite técnica.	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un proceso eficiente que permita el registro y monitoreo preciso de autorizaciones para la importación sujeta a certificación técnica, incluyendo la generación de cuantías estadísticas para control de importaciones y la implementación de un proceso digital para la autorización del arancel básico después de quite técnica.	% de autorización de solicitudes contingente de certificación técnica (Cantidad de contingentes autorizados / Cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Subdirección Técnica	Emy Sanchez/ Erika Borliva/ Carol Peña	N/A
P24.SDT-000-000-003	Aplicación de exención de derechos e impuesto de Importación e Mercaderías del sector agropecuario y acuícolas a través de VICE Gestión de las exenciones de derechos e impuestos de importación agrícola el proceso aduanero, promoviendo el comercio al ser un cargo fiscal y facilitando la importación de productos del sector agrícola y acuícola en un entorno digital.	1. Aprobación de las solicitudes, que se otorgan por incentivo a mercancías para Acreditación agrícola. 2. Revisar que toda la documentación cumpla con los requisitos establecidos. 3. Realizar seguimiento de las necesidades y puntos de mejora.	Establecer un proceso eficiente para la aprobación de solicitudes de exención de derechos e impuestos a mercancías del sector agrícola y acuícolas, a través de VICE, con una revisión digital para aprobar la conformidad documental y facilitar el comercio en un entorno digital.	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un proceso eficiente para la aprobación de solicitudes de exención de derechos e impuestos a mercancías del sector agrícola y acuícolas, a través de VICE, con una revisión digital para aprobar la conformidad documental y facilitar el comercio en un entorno digital.	% de exenciones aplicadas para las Importaciones de acuícolas (Cantidad de exenciones aplicadas / Cantidad total de exenciones)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Subdirección Técnica	Carola Jose Palencia/ Emy Sanchez/ Arlivo Pérez	N/A
P24.SDT-000-EXP-001	Certificación de Exportación Manejo eficiente de documentos que garanticen la conformidad y origen de productos para el comercio internacional, facilitando el cumplimiento de requisitos y asegurando la calidad de las exportaciones.	• Realizar seguimiento de las necesidades y puntos de mejora. • Formular esquema de trabajo certificaciones. • Realizar reunión con Área de Tecnología sobre cambios necesarios. • Definir los requisitos.	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.	CE.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.	% de certificaciones de exportación otorgadas (Cantidad de certificaciones otorgadas del periodo analizado) / Total de certificaciones del periodo analizado)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Exportación	Juana Paulina/ Subdirección Tecnología	N/A
P24.SDT-000-EXP-002	Creación de programa España Más y DSH Gestión de las solicitudes de exportación, garantizando procesos confiables los cuales de las facturas de exportación de mercancías internacionales a ofrecer una plataforma que agiliza trámites y promueve la competitividad en el comercio global.	1. Definir las metas. 2. Preparar esquema de trabajo. 3. Monitorear resultados obtenidos. 4. Coordinar sesiones marías o Jueves con miembros de CDIA internos y externos. 5. Preparar presentación con informaciones técnicas y estudios del caso a tratar.	Establecer una gestión ágil y eficiente del programa España Más DSH mediante la realización de reuniones para proponer mejoras y definir prioridades, la implementación de un sistema de trabajo, y el monitoreo constante de los resultados obtenidos para asegurar procesos confiables los 24 horas y promover la competitividad en el comercio global.	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer una gestión ágil y eficiente del programa España Más DSH mediante la realización de reuniones para proponer mejoras y definir prioridades, la implementación de un sistema de trabajo, y el monitoreo constante de los resultados obtenidos para asegurar procesos confiables los 24 horas y promover la competitividad en el comercio global.	% de declaraciones aprobadas dentro del programa España Más (Cantidad de declaraciones en despacho aprobadas / Empresa España Más) / Total Declaraciones (Empresa España Más)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Exportación	Juana Paulina, Área de apoyo DSH, Gerencia Grande Contribuyentes, Subdirección Tecnología, Departamento de Admisión Temporal, Subdirección de Zonas Francas.	N/A
P24.SDT-000-DTD-101	Emisión de Resoluciones de Comisión Técnica Deliberativa Ampliada Gestión de las resoluciones sobre importaciones técnicas y estudio de casos de clasificación arancelaria.	• Realizar reunión de clasificación a aplicar. • Recopilar información levantada en las sesiones, incluyendo actas de sesión certificadas por el secretario de acta. • Preparar resolución de clasificación arancelaria vinculante para la firma del director. • Reducir a los partes interesados. • Publicar en el portal web de aduanas.	Emisión de resoluciones vinculantes de clasificación arancelaria de algún producto del cual se desconoce o se tiene alguna duda sobre su clasificación, origen y clasificación de los fines de establecer un código arancelario correcto, puede ser también en caso de conformidad con una clasificación ya otorgada, en un plazo de 30 días laborales.	CE.1 Facilitación y Control	Emisión de resoluciones vinculantes de clasificación arancelaria de algún producto del cual se desconoce o se tiene alguna duda sobre su clasificación, origen y clasificación de los fines de establecer un código arancelario correcto, puede ser también en caso de conformidad con una clasificación ya otorgada, en un plazo de 30 días laborales.	Tempo de respuesta de las Resoluciones de CDB (suma de los tiempos de respuesta de todas las resoluciones / Número total de resoluciones)	30 (30 días hábiles)	30	30	30	30	30	Departamento Técnico Deliberativo	José Canabalo / Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A
P24.SDT-000-DTD-102	Emisión de Consultas de Clasificación Arancelaria Vinculante (CCAV) Servicio eficiente sobre la correcta clasificación arancelaria de productos, ofreciendo certeza jurídica a los importadores y exportadores. Estas consultas se encuentran en un entorno digital y garantizan el cumplimiento normativo.	• Analizar muestras, en caso de ser necesario, para decisión de clasificación correcta. • Realizar visita técnica para comprobación física del producto, en caso de ser necesario. • Consultar criterios de la OMA, fuentes externas especializadas, derecho comparado con opiniones emitidas por otros aduaneros, entre otros. • Reducir el plazo a resolución. • Realizar decisión por parte del encargado. • Remite para aprobación de la JDT.	Emisión de resoluciones de clasificación arancelaria por el director de aduanas.	CE.1 Facilitación y Control	Emisión de resoluciones de clasificación arancelaria por el director de aduanas.	Tempo de respuesta de las Resoluciones de CDB (suma de los tiempos de respuesta de todas las resoluciones / Número total de resoluciones)	30 (30 días hábiles)	30	30	30	30	30	Departamento Técnico Deliberativo	José Canabalo / Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A
P24.SDT-000-DTD-103	Aprobaciones de solicitudes Lateral E y de exención de IBS Análisis y proceso de las solicitudes de Lateral E y exención de IBS para fines de aprobación de importaciones y cuando el mercado cumple con los requisitos establecidos.	• Agregar expediente a un expediente técnico para revisión de documentación. • Analizar muestras, en caso de ser necesario, para decisión de clasificación correcta. • Realizar visita técnica para comprobación física del producto, en caso de ser necesario. • Consultar criterios de la OMA, fuentes externas especializadas, derecho comparado con opiniones emitidas por otros aduaneros, entre otros. • Reducir el plazo a resolución. • Realizar decisión por parte del encargado. • Remite para aprobación de la JDT.	Emisión de resoluciones de clasificación arancelaria de algún producto del cual se desconoce o se tiene alguna duda sobre su clasificación, origen y clasificación de los fines de establecer un código arancelario correcto, puede ser también en caso de conformidad con una clasificación ya otorgada, en un plazo de 30 días laborales.	CE.1 Facilitación y Control	Emisión de resoluciones de clasificación arancelaria de algún producto del cual se desconoce o se tiene alguna duda sobre su clasificación, origen y clasificación de los fines de establecer un código arancelario correcto, puede ser también en caso de conformidad con una clasificación ya otorgada, en un plazo de 30 días laborales.	Tempo de respuesta de las Resoluciones de CDB (suma de los tiempos de respuesta de todas las resoluciones / Número total de resoluciones)	5 (5 días hábiles)	5	5	5	5	5	Departamento Técnico Deliberativo	José Canabalo / Especialistas Técnicos Deliberativos	Vídeos para personal técnico que se desplaza
P24.SDT-000-DTD-104	Aprobaciones de solicitudes tratamiento JAD Búsqueda y proceso de las solicitudes de aplicación del tratamiento JAD por fines de exportación.	• Agregar expediente a un expediente técnico para revisión de documentación. • Comparar certificaciones de las empresas para acceder a los exámenes. • Reducir el plazo a resolución. • Realizar visita técnica para comprobación física del producto, en caso de ser necesario. • Consultar criterios de la OMA, fuentes externas especializadas, derecho comparado con opiniones emitidas por otros aduaneros, entre otros. • Reducir el plazo a resolución. • Realizar decisión por parte del encargado. • Remite para aprobación de la JDT.	Responder sobre las solicitudes de aplicación de la Ley 14-00 Art. 13 literal c), así como Ley de certificación Fiscal Num. 233-12 para emisión de IBS.	CE.1 Facilitación y Control	Responder sobre las solicitudes de aplicación de la Ley 14-00 Art. 13 literal c), así como Ley de certificación Fiscal Num. 233-12 para emisión de IBS.	Tempo de respuesta de las Resoluciones de CDB (suma de los tiempos de respuesta de todas las resoluciones / Número total de resoluciones)	5 (5 días hábiles)	5	5	5	5	5	Departamento Técnico Deliberativo	José Canabalo / Especialistas Técnicos Deliberativos	Vídeos para personal técnico que se desplaza
P24.SDT-000-DTD-105	Emisión de resoluciones anticipadas de clasificación arancelaria Resolución anticipada de clasificación arancelaria de productos, en caso de ser necesario con la finalidad de emitir Resoluciones Anticipadas.	• Agregar expediente a un expediente técnico para revisión de documentación. • Analizar muestras, en caso de ser necesario, para decisión de clasificación correcta. • Realizar visita técnica para comprobación física del producto, en caso de ser necesario. • Consultar criterios de la OMA, fuentes externas especializadas, derecho comparado con opiniones emitidas por otros aduaneros, entre otros. • Reducir el plazo a resolución. • Realizar decisión por parte del encargado. • Remite a la JDT para aprobación.	Emisión de resoluciones anticipadas (RA) que son actos previos de naturaleza vinculante, mediante los cuales la autoridad aduanera resuelve consultas sobre clasificación arancelaria, valoración, origen de mercancías aduaneras, origen preferencial, marcado de país de origen, aplicación de cuotas, régimen aduanero especial u otros.	CE.1 Facilitación y Control	Emisión de resoluciones anticipadas (RA) que son actos previos de naturaleza vinculante, mediante los cuales la autoridad aduanera resuelve consultas sobre clasificación arancelaria, valoración, origen de mercancías aduaneras, origen preferencial, marcado de país de origen, aplicación de cuotas, régimen aduanero especial u otros.	% de solicitudes RA Ley 148-21, art. 215 respondidas (Cantidad de solicitudes respondidas / Cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento Técnico Deliberativo	José Canabalo / Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A
P24.SDT-000-DTD-106	Emisión de opinión y consulta aspectos legales y/o dptos. internos de la DGA Emitir opinión y consulta aspectos legales y/o dptos. internos de la DGA	• Agregar expediente a un expediente técnico para revisión y análisis de la documentación. • Realizar aspectos técnicos. • Analizar muestras, en caso de ser necesario. • Coordinar jornadas de retroalimentación.	Responder sobre las solicitudes de diversos trámites, que puede incluir: aprobaciones de solicitudes de crédito, opiniones respecto a recursos de reconsideración presentados a Jueces, procesos de licitación, controversias en las Adscripciones Aduaneras, entre otras relaciones a clasificación arancelaria de productos.	CE.1 Facilitación y Control	Responder sobre las solicitudes de diversos trámites, que puede incluir: aprobaciones de solicitudes de crédito, opiniones respecto a recursos de reconsideración presentados a Jueces, procesos de licitación, controversias en las Adscripciones Aduaneras, entre otras relaciones a clasificación arancelaria de productos.	Tempo de respuesta de las opiniones técnicas emitidas (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / Número total de solicitudes)	30 (30 días hábiles)	30	30	30	30	30	Departamento Técnico Deliberativo	José Canabalo / Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A
P24.SDT-000-DAV-001	Creación ambiental Búsqueda y coordinación de actividades para minimizar impactos negativos en el medio ambiente, bajo el uso sostenible de recursos, la reducción de residuos y la promoción de prácticas respetuosas con el entorno, contribuyendo a la sostenibilidad y conservación.	• Capacitar a los operarios de los puertos de Haina y Caucedo. • Crear estadísticas ambientales de exportación de desechos de metales, bapiv y transformados.	Lograr la sostenibilidad y conservación del ambiente	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Lograr la sostenibilidad y conservación del ambiente	% de ejecución del plan anual para protección del medio ambiente (Cantidad de tareas ejecutadas / Cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	25%	25%	25%	25%	25%	División de Aduanas Verdes	• Responsable: Aduanas Verdes. • Área de Apoyo RR.HH., Transparencia, Suministro, Gerencia de Finanzas, Supervisado genero de residuos.	RD\$ 265,000
P24.SDT-000-DAV-002	Certificación del comercio y exportación de desechos de metales vía VICE Análisis y procesamiento para la exportación de desechos de metales vía VICE para el comercio y exportación de desechos de metales.	• Verificar diligencia fiscal. • Inspeccionar físicamente a la empresa que solicita la renovación o certificación. • Completar formularios y emitir los resultados.	Certificaciones aprobadas	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Certificaciones aprobadas	% de importaciones de sustancias controladas aprobadas para VICE (Cantidad de importaciones aprobadas / Cantidad total de importaciones recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	División de Aduanas Verdes	• Responsable: Aduanas Verdes. • Área de Apoyo RR.HH., Transparencia, Suministro, Gerencia de Finanzas, Supervisado genero de residuos.	RD\$ 250,000
P24.SDT-000-DAV-003	Inspección física para exportación de metales ferrosos, no ferrosos, chatarra y heptóxido de ácido plomoso oxidado (BAPV) Búsqueda y gestión de las autorizaciones de exportación de metales ferrosos, no ferrosos, chatarra y heptóxido de ácido plomoso oxidado. Este proceso verifica la idoneidad de los metales, garantizando estándares éticos de la exportación y promoviendo prácticas seguras y ambientalmente responsables.	• Crear los contenidos. • Crear Actas: Actuales y firmadas • Dar seguimiento a los cuotes designados por el Ministerio de Medio Ambiente	Inspecciones para exportación de metales ferrosos, no ferrosos, chatarra y heptóxido de ácido plomoso oxidado recibidos	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Inspecciones para exportación de metales ferrosos, no ferrosos, chatarra y heptóxido de ácido plomoso oxidado recibidos	% de importaciones de sustancias controladas aprobadas para VICE (Cantidad de importaciones aprobadas / Cantidad total de importaciones recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	División de Aduanas Verdes	• Responsable: Aduanas Verdes. • Área de Apoyo RR.HH., Transparencia, Suministro, Gerencia de Finanzas, Supervisado genero de residuos.	RD\$ 250,000
P24.SDT-000-SJA-001	Cobro proporcional de impuestos a vehículos de motor exonerados Análisis y cobro de impuestos proporcional a los vehículos de motor exonerados. Este enfoque busca equitatividad fiscal al considerar el período de beneficio antes de la aplicación de impuestos correspondientes.	Se busca la fecha de entrada con la implementación de la fecha de la exoneración y se hace los cálculos para determinar el valor a pagar de los impuestos.	Cobro de impuesto gestionado	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cobro de impuesto gestionado	% de impuestos cobrados o mercancías exoneradas por el ministerio de hacienda (Cantidad de impuestos cobrados / Cantidad total de impuestos cobrados)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Sección de Liquidación de Mercancías	Fausto Nuñez/ Yndirish Paredes/ María Ramírez	N/A
P24.SDT-000-SJA-002	Reconstrucción de vehículo de motor y equipo pesado que entran al país con el régimen de admisión temporal sin transformación para fines de cobros Reconstrucción permanente de vehículos, según el cobro aduanero y fiscal, tras el período autorizado para su uso temporal, garantizando el cumplimiento de las regulaciones y contribuyendo a la reconstrucción fiscal.	Verificar que los años no excedan de 5, para vehículos livianos, y de 15 para vehículos pesados, de ser el caso se procede a reconstruirlas.	Reconstrucción de vehículos de motor gestionados	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Reconstrucción de vehículos de motor gestionados	% de importaciones de vehículos de motor recibidos bajo el régimen de admisión temporal para fines de cobros (Cantidad de importaciones aprobadas / Cantidad total de importaciones recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Sección de Liquidación de Mercancías	Fausto Nuñez/ Yndirish Paredes/ María Ramírez	N/A
P24.SDT-000-SJA-003	Entrega de documentos para impuestos internos con fines de primer plazo Entrega de documentos para impuestos internos con fines de primer plazo para regular y gestionar el comercio de mercancías, asegurando la conformidad con los normativos tributarios.	Brindar el servicio que el consignatario solicita.	Documentos para primer plazo gestionados	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos para primer plazo gestionados	% de documentación entregada con fines de primer plazo (Cantidad de documentación entregada para primer plazo / Cantidad total de documentación recibida)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Sección de Liquidación de Mercancías	Fausto Nuñez/ Yndirish Paredes/ María Ramírez	N/A

P24.SDT.000-DNC-001	Certificación de Exportador Autorizado o Bienes de Origen Activación oficial otorgado a un exportador que cumple con los requisitos de origen establecidos en acuerdos comerciales. Realiza la declaración de mercancías al agilar mercancías aduaneras y garantizar la autenticidad de la procedencia de los productos.	Verificar cumplimiento de las normas de origen de las exportaciones y/o importaciones que realicen las empresas aduanares.	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Certificaciones otorgadas	% de certificaciones otorgadas (cantidad de solicitudes de certificaciones otorgadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Normas de Origen	Lucía Bello Normas de Origen/ RRHH	N/A
P24.SDT.000-DNC-002	Verificaciones a posteriori Evaluaciones realizadas después de una transacción a proceso para confirmar la conformidad con normativa o acuerdos.	Comprobar cumplimiento de las normas de origen de productos exportados o importados.	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecimiento del Control A posteriori establecido en los acuerdos comerciales.	% de empresas analizadas (cantidad de empresas analizadas / cantidad total de empresas con control)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Normas de Origen	Lucía Bello Normas de Origen/ RRHH	N/A
P24.SDT.000-DNC-003	Saludidad y análisis de aplicación de tratamiento arancelario preferencial o posteriori Implica pedir y evaluar respectivamente la aplicación de beneficios arancelarios preferenciales. Este proceso verifica la adecuada aplicación de preferencias después de la transacción, asegurando la conformidad con acuerdos comerciales.	Anular declaraciones y acuerdos, con el objetivo de validar que la información suministrada concuerda con las normas de origen de los T.C.	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Aprobación y/o negación de créditos A posteriori para futura importación al empresa de los T.C. conforme a los requisitos requeridos.	% de empresas remitidas a la Gerencia de Fiscalización para reanular (cantidad de empresas remitidas a fiscalización/cantidad total de empresas con remisión)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Normas de Origen	Lucía Bello Normas de Origen/ RRHH	N/A
P24.SDT.000-DNC-004	Consultas vía correo electrónico Análisis 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 tratados de Libre Comercio.	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Dar respuestas.	% de consultas respondidas (cantidad de consultas respondidas / cantidad total de consultas recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Normas de Origen	Lucía Bello Normas de Origen/ RRHH	N/A
P24.SDT.000-DR-001	Acuerdos firmados entre DGA y otros organismos internacionales Gestiona la elaboración y firma de acuerdos que establecen la colaboración para fomentar la gestión aduanera. Estos acuerdos fomentan la cooperación, intercambio de información y mejores prácticas para regular la aduana y seguridad en el comercio internacional.	1-Formulación de borradores de los nuevos acuerdos conjunto a jurídico 2-Mediación entre la DGA y los organismos nacionales e internacionales. 3-Respuestas de las comunicaciones recibidas del MIREX, OMA y OMC.	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Concepcionar la firma entre las partes, con un desarrollo estipulado de los acuerdos establecidos con las partes interesadas redactando un correcto legamento.	Cantidad de Nuevos acuerdos firmados (suma de acuerdos firmados)	3	2	2	1		Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/ Gerencia Legal	N/A
P24.SDT.000-DR-002	Actividad de los días Internacional y nacional de los Aduaneros Actividades para celebrar y destacar el papel crucial de los aduaneros en la facilitación del comercio, resaltando la importancia de una gestión aduanera eficiente y moderna.	1-Coordinación de la logística y montaje de los eventos del día nacional e internacional de los aduaneros junto con las áreas correspondiente.	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Realizar las actividades de los días de los aduaneros tanto nacional como internacional	Cantidad de actividades realizadas (suma de las actividades)	2	1	1	1		Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de eventos	
P24.SDT.000-DEA-001	Saludidad consulta clasificación arancelaria Dar orientación oficial sobre la categorización específica de un producto para efectos de aranceles. Este proceso busca garantizar la correcta aplicación de tarifas y regulaciones aduaneras.	1- recepción de la consulta por parte del interesado	CE.2 Institucionalidad y Estandarización		% de solicitudes de consulta de clasificación arancelaria atendidas (cantidad de consultas de clasificación arancelaria atendidas / cantidad total de consultas recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P24.SDT.000-DEA-002	Aplicación de incentivos o la importación de vehículos de energía no convencional Proceso de promoción fiscal para fomentar la adquisición de vehículos más ecológicos, contribuyendo a la diversificación y eficiencia energética.	1- Recepción de la solicitud por parte del interesado 2- Análisis documental conforme al artículo 4 de la Ley 103.13 3- Aprobación del análisis documental 4- Emisión de la consulta por parte de la encargada	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Recibir, validar y aprobar las solicitudes de aplicación de incentivos o la importación de vehículos de energía no convencional.	Índice de aprobación de solicitudes de aplicación de incentivos o la importación de vehículos de energía no convencional (Número de solicitudes aprobadas / Número total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P24.SDT.000-DEA-003	Aplicación de tratamiento administrativo o legislativo a la importación de determinados mercancías de origen animal y productos veterinarios y dispositivos médicos Ejecutar trámites específicos para garantizar la seguridad, regulación y control adecuado de estas mercancías, asegurando la conformidad con normativas y estándares establecidos.	1- Recepción de la solicitud vía correo electrónico 2- Análisis técnico de la solicitud o ver si aplica el tratamiento 3- Elaboración de oficio 4- Remisión para firma encargada 5- Remisión firma director DGA	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Examinar, analizar y responder las solicitudes de la aplicación de tratamientos administrativos o legislativos otorgados al departamento.	% de aplicación de tratamientos administrativos o legislativos a las mercancías (suma de solicitudes de aplicación de tratamientos administrativos o legislativos otorgados / cantidad total de solicitudes de aplicación recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P24.SDT.000-DEA-004	Activación del impuesto selectivo al consumo (ISC) para el monto específico del alcohol e hidrocarburos Realizar los cambios fiscales, actualizados por la DGA, al monto específico del cálculo del impuesto selectivo al consumo, o los productos del alcohol e hidrocarburos en el sistema informático aduanero.	1- Recepción de solicitud por DGA 2- Realizar Excel de cargo nuevo con el monto específico a ser actualizado 3- Cargar datos a sistema y generar comprobante tributario 3- Carga negativa 4- Generar comprobante a la entidad del valor	CE.1 Facilitación y Control	Incrementar los niveles de eficiencia recaudatoria y simplificar los procesos que intervienen en el flujo de despacho de estas mercancías	Cantidad de solicitudes otorgadas para actualización de impuesto selectivo al consumo en el sistema informático aduanero (suma de solicitudes otorgadas)	148	142	142	142	142	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P24.SDT.000-DEA-005	Administración de las disposiciones en el módulo de Portal App Registrar y monitorear actualizado el módulo de disposiciones en Portal APP, asegurando que operen los reglas de negocio en el sistema informático aduanero, sobre la mayoría de tratamiento administrativo o legislativos aduaneros vigentes.	1- Solicitudes de registro / modificación / inhabilitación 2- Aplicación del cambio (registro / modificación / inhabilitación) 3- Validación del cambio	CE.1 Facilitación y Control	Aumentar los niveles de cumplimiento de la normativa aduanera en las operaciones de comercio exterior y su posterior seguimiento.	% de disposiciones registradas / otorgadas en el módulo de Administraciones de disposiciones aplicadas / cantidad total de solicitudes de registro*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P24.SDT.000-DEA-006	Mantenimiento de los textos legales del Sistema Armonizado de Designación y Clasificación de Mercancías Coordinar la actualización técnica en las reuniones semestrales del CSA de la OMA y en el CNI del COMALEP para mantener al día los nomenclaturas del Sistema Armonizado de Designación y Clasificación de Mercancías y sus textos auxiliares en español.	1- Participación en las reuniones semestrales del Comité del Sistema Armonizado (CSA) 2- Participación en las reuniones semestrales del Comité Biomercancero de Nomenclatura (CNI) del COMALEP	CE.1 Facilitación y Control	Participar en las reuniones técnicas sobre las actualizaciones y modificaciones realizadas a la estructura del Sistema Armonizado, validando los cambios de idioma para el país, así como establecer avances de consultas con técnicas especializadas sobre la nomenclatura arancelaria de otros aduaneros del mundo	Cantidad de reuniones del comité del sistema armonizado y del comité biomercancero de nomenclatura (suma de reuniones efectuadas)	4	1	1	1	1	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P24.SDT.000-DEA-007	Administración Base de datos de mercancías Mejora de la calidad de la información asociada a los productos otorgados en las operaciones de comercio. Mejora continua de los productos registrados por la unidad. Mantener actualizados los valores de referencia sobre los sectores normalizados por la unidad de registro.	1- Registro de productos 2- Registro valores de referencias 3- Mantener actualizado los valores de referencias	CE.1 Facilitación y Control	Mejorar la calidad de la información disponible para las operaciones de importación y exportación y mantener al día los valores de referencias asociadas a los productos registrados, con el objetivo de atraer las ventas sobre subvaluación en el sistema informático aduanero	% de códigos registrados (solicitudes procesadas de códigos registrados / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P24.SDT.000-DXS-001	Emisión de derechos e impuesto de importación e mercancías del sector agropecuario (MA/JAZ) y animales a través de VUCE Realizar trámites aduaneros, promoviendo el comercio al emitir cargas fiscales para productos agrícolas y facilitar la importación de bienes para personas, imputando la actividad económica.	Solicitud de los contribuyentes adjuntando todos los documentos requeridos (establecida en el portal de DGA) La Subdirección Técnica valida y aprueba En el Departamento de Exoneraciones realizamos el desmonte de los impuestos de acuerdo a lo que no autorizada. Recibir solicitud de los contribuyentes adjuntando todos los documentos requeridos.	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.	% de errores detectados y corregidos en sectores autorizados (cantidad de errores detectados y corregidos / cantidad total de items autorizados)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones (Aplicaciones)	
P24.SDT.000-DXS-002	Aplicación de exoneraciones mediante el Ministerio de Hacienda Aplicar la emisión de ciertos impuestos o cargas fiscales para individuos o entidades específicas, contribuyendo a estimular actividades económicas y sociales, de acuerdo con políticas gubernamentales.	La validación e ingreso desde la Dirección de Exoneraciones y políticas tributarias del MHI y emitir la aprobación. En Exoneraciones realizamos el desmonte de los impuestos de acuerdo con lo que no autorizada.	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.	% de productos actualizados sobre sectores autorizados (cantidad de productos actualizados / cantidad total de productos del sector planificados a trabajar)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones (Aplicaciones)	
P24.SDT.000-DXS-003	Aplicación de incentivos o la importación de vehículos de energía no convencional bajo la ley 103.13 Aplicación vía VUCE de beneficios fiscales para fomentar la importación de vehículos de energía no convencional, promoviendo la adopción de tecnología más sostenibles y contribuyendo a la eficiencia energética.	Solicitud de los contribuyentes adjuntando todos los documentos requeridos (establecida en el portal de DGA) El Departamento de Normas y Estudios Aduaneros valida junto a la Administración de Aduanas el vehículo para ver si cumple con los requisitos establecidos en la Ley 103.13 y otorgado. Se coloca en la bandeja de Exoneraciones donde establecer el desmonte de los impuestos de acuerdo con lo que no autorizada. Recibir solicitud del miembro del cuerpo cochacense que ha emitido el director general	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.	% de exoneraciones otorgadas mediante el Ministerio de Hacienda (cantidad de exoneraciones del MHI aplicadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones (Aplicaciones)	
P24.SDT.000-DXS-004	Aplicación de Impuesto Único Millar La emisión de ciertos impuestos o cargas fiscales para individuos o entidades específicas, contribuyendo a estimular actividades económicas y sociales, de acuerdo con políticas gubernamentales.	Recibir solicitud de manera física mediante tramite de correspondencia Llega a la Dirección General quienes remiten al Departamento de Exoneraciones quienes validan y aplican el desmonte de los impuestos. Realiza la validación de documentos para la aplicación de la Ley de 146.00 de Mudanza y 148.47 de Vehículo. Coordinar el proceso para aplicación de la Ley de 146.00 de Mudanza y 148.47 de Vehículo. Medir el análisis de documentos. Continuar con la identificación en los diferentes sistemas para confirmar que no está aplicado anteriormente. Realizar entrega a los interesados en optativo la Ley de 146.00 de Mudanza y 148.47 de Vehículo. Recolección de firma de encargada del departamento y la encargada del área. Cada comprobante (en caso de faltar alguno) documentación se hace la copia para seguir el proceso de desmonte.	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.	% de aplicación de solicitudes de Impuesto Único Millar (cantidad de solicitudes de impuesto único millar aplicadas / cantidad total de solicitudes de aplicación de impuesto Único Millar recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones (Aplicaciones)	
P24.SDT.000-DXS-005	Aplicación de incentivos o la importación de equipos agrícolas Aplicación de medidas aduaneras o fiscales específicas para fomentar la importación de equipos agrícolas, contribuyendo a la eficiencia energética.	Recibir solicitud de manera física mediante tramite de correspondencia Llega a la Dirección General quienes remiten al Departamento de Exoneraciones quienes validan y aplican el desmonte de los impuestos. Realiza la validación de documentos para la aplicación de la Ley de 146.00 de Mudanza y 148.47 de Vehículo. Coordinar el proceso para aplicación de la Ley de 146.00 de Mudanza y 148.47 de Vehículo. Medir el análisis de documentos. Continuar con la identificación en los diferentes sistemas para confirmar que no está aplicado anteriormente. Realizar entrega a los interesados en optativo la Ley de 146.00 de Mudanza y 148.47 de Vehículo. Recolección de firma de encargada del departamento y la encargada del área. Cada comprobante (en caso de faltar alguno) documentación se hace la copia para seguir el proceso de desmonte.	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.	% de aplicación de solicitudes de tratamiento especial a la importación de equipos agrícolas (cantidad de solicitudes de aplicación de tratamiento especial a la importación de equipos agrícolas aplicadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones (Aplicaciones)	
P24.SDT.000-DXS-006	Permisión de Exoneración parcial de vehículo y ejes del hogar para aplicar en el puerto Realizar la aplicación de beneficios fiscales específicos en el puerto para personal que viene a residir en el país.	Recibir solicitud de manera física mediante tramite de correspondencia Llega a la Dirección General quienes remiten al Departamento de Exoneraciones quienes validan y aplican el desmonte de los impuestos. Realiza la validación de documentos para la aplicación de la Ley de 146.00 de Mudanza y 148.47 de Vehículo. Coordinar el proceso para aplicación de la Ley de 146.00 de Mudanza y 148.47 de Vehículo. Medir el análisis de documentos. Continuar con la identificación en los diferentes sistemas para confirmar que no está aplicado anteriormente. Realizar entrega a los interesados en optativo la Ley de 146.00 de Mudanza y 148.47 de Vehículo. Recolección de firma de encargada del departamento y la encargada del área. Cada comprobante (en caso de faltar alguno) documentación se hace la copia para seguir el proceso de desmonte.	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.	% de exoneraciones de ejes de hogar aprobadas (cantidad de exoneraciones aprobadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones (Mudanza y Vehículo)	
P24.SDT.000-DXS-007	Evitar y trabajar las solicitudes de las empresas de Confianza para entregas provisionales con pagare notarial, global y garantía bancaria Realizar trámites aduaneros, promoviendo el comercio al emitir cargas fiscales para productos agrícolas y facilitar la importación de bienes para personas, imputando la actividad económica.	Establecer el acuerdo de pago de las empresas que solicitan entregas provisionales con pagare notarial Informar al solicitante sobre la documentación requerida para la conformación de expedientes. Realizar trámite arancelario de las mercancías realizadas en el país. Analizar y validar nivel relacionado o de riesgo para la Dirección General de Aduanas, así como su aplicación a casos específicos. Realizar permisos del sistema SCA, módulos Realizar General de Carga, Manifesto Consolidado/Cargos, Seguimiento de Carga, Despacho de Importación, Inspección, Liquidación, Manejo de Sello y Manejo de Productos, Consultas Ventanas (VUCE)	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.	% de acuerdos con pagare notarial y garantía bancaria trabajados (cantidad de acuerdos con pagare notarial y garantía bancaria trabajados / cantidad total de solicitudes de entregas provisionales con pagare notarial y garantía bancaria recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones / Contar	
P24.SDT.000-DXS-008	Evitar en sí mismas las solicitudes de entregas provisionales de las empresas parciales y privados Procedimiento eficiente de las solicitudes de entregas provisionales, asegurando la conformidad con normativa o acuerdos.	Recibir procesar y/o aplicar las solicitudes de entrega provisional, de acuerdo con la legislación que le corresponde en el sistema SCA. Analizar y validar en coordinación con el soporte inmediato, el curso de los expedientes de entrega provisional recibidos.	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.	% de entregas provisionales procesadas (cantidad de solicitudes de entregas provisionales procesadas / cantidad total de solicitudes de entregas provisionales recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones / Entrega Provisional	

	la correcta gestión y control de los recursos para proyectos y operaciones específicas en un marco establecido.	Informe al solicitante sobre la documentación requerida para la conformación de expedientes. (En caso de ser necesario)				Tiempo de respuesta para procesar las solicitudes de envases provisionales (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes)	1	1	1	1	1								
P24.SDT.000-DXS-09	Requerimientos Administrativos Internos y externos Buscar más tiempo a los requerimientos recibidos por las instituciones financieras.	Dar la aprobación final mediante el SGA, para el cierre de las exoneraciones definitivas otorgadas en el área de aplicaciones. Consultar todos los informes estadísticos de las diferentes áreas. Registros y Control de los datos internos y externos correspondientes a exoneraciones. Proyecto administrativo que asegure la calidad de los servicios relacionados con las exoneraciones.	OE.1 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%		Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones (Área Administrativa)					
P24.SDT.000-DXS-010	Cobros y Exoneraciones Controlar el cobro de cobros a cargo que no cumplen con los requisitos de exoneración de pagos, contribuyendo a la recuperación fiscal y facilitando recibos específicos para cartas de crédito o actividades.	Tramitar cobros de excedentes y activación de facturas a los áreas correspondientes. Elaborar reportes de los cobros que se recaudan en los déficits administrativos de los Departamentos de Exoneraciones, luego de incidencias (excedentes y activación de facturas a las áreas correspondientes).	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.		Cumplimiento de cobros por incidencia de expedientes habidos (Número de expedientes con Cobros Realizados por incidencia / número total de expedientes habidos)*100	95%	95%	95%	95%	95%		Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones (Área Administrativa)					
P24.SDT.000-DP-001	Solicitud de registro de flujar y renovaciones Proceso para solicitar y actualizar la información del flujar, facilitando la gestión y registros y asegurando la validez continua de la información.	Realizar el total de las solicitudes en el menor tiempo posible	OE.1 Facilitación y control	Protección avanzada de sus derechos de propiedad intelectual en la República Dominicana, facilitando la detección y retención de mercancías que infringen dichos derechos en puertos aduanares.		% de solicitudes de registro flujar y renovaciones aprobadas (cantidad de solicitudes aprobadas / cantidad total de solicitudes de registro recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%		Departamento de Propiedad Intelectual	Jose De Cleo / Alexander Garcia	N/A				
P24.SDT.000-DP-002	Reportes semanales de relaciones para fines estadísticos Realización regular de información sobre relaciones con el objetivo de recopilar datos estadísticos de manera periódica, contribuyendo a análisis y toma de decisiones informadas.	Llevar un control de las referencias realizadas	OE.1 Facilitación y control	Entendimiento de patrones y tendencias a fin de establecer mejores controles.		% de registro semanal de relaciones realizadas (cantidad total de referencias registradas y enviadas en reporte / cantidad total de referencias recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%		Departamento de Propiedad Intelectual	Jose De Cleo / Alexander Garcia	N/A				
P24.SDT.000-DP-003	Reporte mensual de estadísticas Consolidar información clave en un documento mensual, proporcionando un resumen detallado de datos relevantes. Este informe facilita el seguimiento y análisis de tendencias a lo largo del tiempo para tomar decisiones informadas.	Llevar un control de las referencias realizadas y comparar los cambios de meses o años anteriores	OE.1 Facilitación y control	Entendimiento de patrones y tendencias a fin de establecer mejores controles.		% de registro mensual de relaciones realizadas (cantidad de referencias realizadas en informe / cantidad total de referencias realizadas en el mes)*100	95%	95%	95%	95%	95%		Departamento de Propiedad Intelectual	Jose De Cleo / Alexander Garcia	N/A				
P24.SDT.000-DP-004	Destrucción o donación de mercancías luego de ocurrencia o infracción Destrucción de la mercancía y donación de mercancía garantizando el uso adecuado de bienes, ya sea a través de un destino benéfico, cumpliendo con las disposiciones legales establecidas.	Terminar los casos para liberar espacio para futuras referencias	OE.2 Eficiencia e Innovación	Esta resultado garantiza que los mercancías que infringen derechos de propiedad intelectual no regresen al mercado y que se manejan conforme a la ley, al mismo tiempo que se mantiene un registro transparente y rastreable de cada operación.		% de actos de destrucción o donación realizados (cantidad de actos de destrucción o donación realizados de acuerdo a programación para realizar / cantidad total de actos de destrucción o donación recibidos)*100	95%	95%	95%	95%	95%		Departamento de Propiedad Intelectual	Alexander Garcia / Jose De Cleo	N/A				
P24.SDT.000-DP-005	Registro de fichas en plataforma CINCOM Registro y compare información relacionada con la propiedad intelectual. Esto puede incluir el intercambio de datos sobre mercancías sospechosas de infringe derechos de propiedad intelectual, alertas sobre actividades ilícitas, y otras informaciones relevantes para combatir el tráfico y la falsificación de productos relacionados con la propiedad intelectual.	Reporte de las referencias realizadas en la plataforma de la OMA	OE.2 Eficiencia e Innovación	Clucial para asegurar una cooperación eficaz entre los aduaneros 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.		% de Fichas registradas en la plataforma (cantidad de fichas registradas en la plataforma / cantidad total de fichas)*100	95%	95%	95%	95%	95%		Departamento de Propiedad Intelectual	Jose De Cleo	N/A				
P24.SDT.000-DIB-001	Gestión quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas Recibir, analizar y responder al retroalimentación de usuarios. Este proceso busca mejorar servicios, conocer reacciones y garantizar la satisfacción del cliente mediante acciones correctivas y preventivas.	1. Enviar las encuestas de satisfacción al cliente anualmente. 2. Recopilar la información generada por las encuestas. 3. Procesar los datos obtenidos de las encuestas y tomar acción de acuerdo a los resultados. 4. Dar seguimiento a las quejas y reclamos de los clientes. 5. Abordar las quejas enviadas por los clientes, en el tiempo establecido. 6. Realizar un levantamiento de los equipos que necesitan verificación y/o calibración.	OE.1 Facilitación y Seguridad	Gestionar en tiempo oportuno todas las denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas		% de quejas, reclamaciones, sugerencias atendidas (cantidad de quejas, reclamos y sugerencias atendidas / cantidad total de quejas, reclamaciones, sugerencias recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%		Laboratorio de Aduanas	Nelly Marfil	No				
P24.SDT.000-DIB-002	Mantenimiento de infraestructura y equipos tecnológicos de forma oportuna Busca asegurar el funcionamiento eficiente de los equipos de laboratorio. Este proceso incluye actividades regulares para prevenir fallos, garantizando la continuidad operativa y prolongando la vida útil de la tecnología utilizada.	1. Realizar un programa de verificación y/o calibración de los equipos de laboratorio. 2. Realizar un programa de verificación y/o calibración de los equipos de laboratorio. 3. Dar seguimiento continuo a la atención del consumidor. 4. Registrar los datos obtenidos de las verificaciones internas a los equipos. 5. Suministrar al técnico responsable las verificaciones de los equipos	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Realizar un control de los equipos correctamente calibrados y validados con un funcionamiento total y efectivo para el desarrollo de los servicios ofrecidos por el laboratorio de la institución		Cantidad de equipos verificados de acuerdo al uso (suma de equipos verificados)	4	1	1	1	1		Laboratorio de Aduanas	Luis Guillermo	Si				
P24.SDT.000-DIB-003	Monitoreo y clasificar los buques de hidrocarburos que arriban al país y clasificar los desechos generados en buques y generadores eléctricos Monitorear y clasificar buques de hidrocarburos que ingresan al país evaluando su rotulación, origen, destino, así como los desechos generados en buques y generadores eléctricos garantizando una gestión adecuada de residuos, cumpliendo normativas y promoviendo prácticas ambientales responsables.	1. Programar los monitoreos y toma de muestra en campo con el técnico correspondiente. 2. Analizar la muestra tomada de acuerdo a su matriz y analizar. 3. Recopilar y procesar la data suministrada por el técnico	OE.1 Facilitación y Seguridad	Servi de control inicial para la gestión aduanal del país, evitando el Estado a reducir los diferentes tipos de riesgos provenientes del exterior que puedan impactar el desarrollo sostenible de la nación.		% de envases de resultados en el tiempo establecido (máximo 10 días) (Número de Envases de Resultados Realizados en el tiempo Establecido / Número Total de Envases de Resultados)*100	95%	95%	95%	95%	95%		Laboratorio de Aduanas	Fernando Romáez	Si				
P24.SDT.000-DIB-004	Monitoreo y toma muestras: clasificar los alcoholos de impurezas y de adición temporal Ejecutar la comparación y caracterización de los alcoholos de impurezas y de adición temporal. Este proceso garantiza la correcta clasificación analítica y el cumplimiento normativo, asegurando una gestión adecuada de productos químicos.	1. Programar los monitoreos y toma de muestra en campo con el técnico correspondiente. 2. Analizar la muestra tomada de acuerdo a su matriz y analizar. 3. Recopilar y procesar la data suministrada por el técnico	OE.1 Facilitación y Seguridad	Servi de control inicial para la gestión aduanal del país, evitando el Estado a reducir los diferentes tipos de riesgos provenientes del exterior que puedan impactar el desarrollo sostenible de la nación.		Tiempo promedio de entrega de resultados (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes)	10	10	10	10	10		Laboratorio de Aduanas	Fernando Romáez	Si				
P24.SDT.000-OEA-001	Organismo de Certificación y Recertificación de empresas como Operador Económico Autorizado Otorgar certificación OEA y renovación de certificación OEA a las empresas que han obtenido un estatus que reconoce su seguridad y cumplimiento aduanero. Este reconocimiento facilita operaciones comerciales al agilizar trámites y fortalecer el comercio logístico, contribuyendo a la eficiencia y confiabilidad en el comercio internacional.	Otorgar la acreditación a las empresas que han concluido con el proceso de validación y renovación OEA-S1 y el proceso del OEA-S.	OE.1 Facilitación y Seguridad	Establecer un modelo de gestión orientado a la facilitación y seguridad del comercio internacional.		% de certificaciones OEA-S1 y OEA-S otorgadas (cantidad certificaciones otorgadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%		Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA	N/A				
P24.SDT.000-OEA-002	Solicitudes de depuraciones realizadas o empresas solicitantes de la certificación OEA-S, OEA-S1 o recertificación OEA-S1 Recibir evaluaciones exhaustivas para garantizar el cumplimiento de estándares de seguridad y calidad en la cadena logística. Este proceso busca asegurar que las empresas cumplen con los requisitos necesarios para obtener o mantener la certificación OEA.	Realizar las solicitudes de depuración de las empresas solicitantes del OEA-S, OEA-S1 y las recertificadas, interno y externamente.	OE.1 Facilitación y Seguridad	Establecer un modelo de gestión orientado a la facilitación y seguridad del comercio internacional.		% de depuraciones realizadas (cantidad de depuraciones realizadas / cantidad de solicitudes registradas)*100	100%	100%	100%	100%	100%		Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA y áreas involucradas en el proceso de depuración.	N/A				
P24.SDT.000-OEA-003	Taleres y Capacitaciones relativas al OEA y otros temas del comercio exterior Ofrecer 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.	Capacitar a las empresas certificadas y/o interesadas en la certificación en temas relacionados al OEA, seguridad y facilitación del comercio.	OE.1 Facilitación y Seguridad	Establecer un modelo de gestión orientado a la facilitación y seguridad del comercio internacional.		Cantidad de Talleres y Capacitaciones relativas al OEA y otros temas del comercio exterior (suma de talleres de capacitación realizados)	3	0	1	1	1		Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA	N/A				
P24.S1.GVC-000-001	Eficiencia en la atención al cliente Optimizar la atención al cliente en las respuestas a las consultas y solicitudes de los usuarios de la plataforma.	Soporte a usuarios vía telefónica. Soporte a usuarios por correo electrónico. Soporte a usuarios vía chatbot	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Alta satisfacción de los usuarios.		% de llamadas contestadas dentro de 15 min del SLA (cantidad de llamadas recibidas/cantidad total de llamadas)	90%	90%	90%	90%	90%		Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales	Karla Belli/ José Caffaro					
P24.S1.GVC-000-002	Gestión de procesos VICE Levantamiento, simplificación e implementación de procesos y servicios a los diferentes organismos que intervienen en el comercio exterior dentro de la plataforma VICE y soporte a las áreas internas de la DGA.	Revisión y Mejora de Procesos: Identificación y documentación de procesos actuales. Evaluación crítica para identificar áreas de mejora. Diseño y Adaptación en VICE: Creación de propuestas para simplificar procedimientos. Adaptación de procesos a la plataforma VICE.	OE.1 Facilitación y Control	Cumplimiento de los objetivos diarios y reducción en los tiempos y tener una sola plataforma.		% de procesos simplificados y mejorados (Número de procesos simplificados y mejorados / número total de procesos evaluados)*100			100%		100%		Departamento de Gestión y Procesos Operativos VICE	Affonso Paulino/Denny Márquez					
		Capacitación y Comunicación: Desarrollo de talleres y sesiones de capacitación. Comunicación efectiva sobre cambios a usuarios internos y externos. Visitas de seguimiento de procesos en puertos Análisis y seguimiento a trámites Soporte y Coordinación: Asistencia técnica a usuarios y áreas afines de la DGA.				Cantidad de servicios implementados (suma total de procesos implementados)	2	1	1	0	0		Departamento de Gestión y Procesos Operativos VICE	Affonso Paulino/Denny Márquez					
						Cantidad de visitas de seguimiento y análisis realizados (suma del total de visitas)	80	20	20	20	20		Departamento de Gestión y Procesos Operativos VICE	José Caffaro/Denny Márquez					
						Cantidad de reportes de seguimiento a los organismos parados (suma del total de reportes realizados)	48	12	12	12	12		Departamento de Gestión y Procesos Operativos VICE	Affonso Paulino/Denny Márquez					

*Nota: Los riesgos de este POA están planteados en la matriz de riesgo interno

Subdirección Zonas Francas



Subdirección de Zonas Francas													Interesados		Régimen Financiero	
Definición de la Iniciativa													Área		Áreas de apoyo	Presupuesto
Núm.	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4						
P24-SZF-000-000-001	Traslado de mercancía de Zonas Francas 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.	1-Recibir solicitud vía correo electrónico	OE.1 Facilitación y Seguridad	Despacho de la mercancía con los traslados aprobados en tiempo prudente después de realizarse la solicitud.	% de traslados aprobados (Número de traslados aprobados/número total de solicitudes de traslados recibidos)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Subdirección de Zonas Francas		N/A			
		2-Verificar documentación														
		3-Proceder a la autorización.														
P24-SZF-000-000-002	Emisión y renovación de licencia para operar como empresa de Zona Franca Comercial. Ley núm. 4315 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.	1-Aforo documental solicitudes.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Emisión de licencia y registro para operar como empresa de zona franca comercial	• Cantidad de emisiones de licencia de Zonas Francas Comercial (sumatoria de licencias emitidas)	343	87	91	98	67	Subdirección de Zonas Francas		N/A			
		2-Realización informes de cada solicitud														
		3-Emisión licencias de ZFC														
		4-Preparación respuesta														
		5-Visita supervisión física a las instalaciones de las rentas y almacenes.														
P24-SZF-000-000-003	Venta al mercado local 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.	1-Asignación de expedientes	OE.1 Facilitación y Seguridad	Realizar las validaciones de las mercancías para venta al mercado local.	Cantidad de declaraciones por concepto de mercado local (sumatoria de declaraciones de mercado local)	6742	1665	1691	1672	1734	Subdirección de Zonas Francas		N/A			
		2-Inspección documental														
		3-Realizar estudios de mercado sobre la mercancía														
		4-Aprobación de resultado de inspección.														
						Monto RD\$ recaudaciones por ventas al mercado local	\$6,147,927,978.18	\$1,437,048,185.36	\$1,733,829,454.40	\$1,519,386,064.31	\$1,457,644,074.11					

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

Subdirección Tecnología



Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones													
Núm.	Producto/Descripción	Actividades	Definición de la Iniciativa				Interesados				Régimen Financiero		
			Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4			
											Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P24-SII-000-000-001	Sistemas y servicios críticos 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.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Sistemas y servicios disponibles.	Nivel de disponibilidad de los sistemas y servicios críticos: (Tiempo de disponibilidad)/(Tiempo de disponibilidad + Tiempo de ausencia de servicio)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Subdirección de Tecnología y Comunicaciones	Autoridad máxima de la Subdirección de Tecnología y los áreas de apoyo de la Gerencia de Infraestructura TI, Gerencias de Sistema y seguridad de la información.	
P24-SII-000-000-002	Monitoreo de la Infraestructura TI y Seguridad de la Información 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 supervisar informe de salud de las aplicaciones y servicios.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Infraestructura y herramientas de seguridad disponibles.	Nivel de disponibilidad de la infraestructura TI y Seguridad de la Información: (Tiempo de disponibilidad de los servidores críticos + Tiempo de ausencia de servicio)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Subdirección de Tecnología y Comunicaciones	Autoridad máxima de la Subdirección de Tecnología y los áreas de apoyo de la Gerencia de Infraestructura TI, seguridad de la información.	
P24-SII-000-000-003	Tasa de cumplimiento de atención y solución de incidentes TI Busca medir la gestión para la solución de incidentes de los usuarios, lo que asegure la atención y calidad del soporte brindado a los usuarios.	Seguimientos, cumplimiento de la política de gestión de incidentes, análisis de los estadísticos y reporte de la herramienta de gestión de tickets.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Atención y solución de incidentes.	Tasa de solución de incidentes: (cantidad de ticket cerrado/cantidad de tickets solicitados)*100	90%	90%	90%	90%	90%	Subdirección de Tecnología y Comunicaciones	Autoridad máxima de la Subdirección de Tecnología y los Gerencias y Departamentos.	
P24-SII-GS-DGD-001	Gestión de Requerimientos Busca dar seguimiento a la gestión oportuna de los requerimientos realizados por los usuarios.	1. Solicitudes abiertas. 2. Planificación y priorización de solicitudes abiertas x mes para recursos disponibles (previstos). Tabla/matrix para establecer tiempos x tipo de complejidad, proyectos vs. res. de mantenimiento. 3. Asignar analista y fecha de inicio. 4. Evaluar solicitud y factibilidad (identificar usuarios e insumos a través de entrevista e investigación preliminar) 1. Solicitudes en Desarrollo, Calidad, RVC y otros depots. 2. Solicitudes que solicitan el soporte para adición de requerimientos luego de ser aprobados x usuarios que están en proceso de trabajo de esos depots. 1. Priorización de solicitudes atendiendo enfoque y registro en activo de tickets con prioridad (TopN) 2. Reuniones de seguimiento con el equipo de TI y otras áreas para explicar y estimar tiempos de solicitudes a implementar. 1. GD será responsable cambios de alcance que no hayan sido identificados en el levantamiento. 2. Recopilar con áreas e involucrados nuevas evidencias de requerimientos y analizar cambios. 3. Documentar cambios (si proceden) en nueva versión del documento de requerimiento. 4. Continuar el ciclo del desarrollo con el cambio aprobado por las áreas superiores.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Requerimientos gestionados de manera oportuna.	Tiempo de Respuesta a Solicitudes de Requerimientos: Fecha de aceptación de requerimiento - Fecha de asignación a analista, este valor debe ser menor a 15 días. Porcentaje de requerimientos con solicitud de evaluación y soporte de los áreas internas después de entregado (Desarrollo, Riesgo y C. Base de Datos, Infraestructura, Otros) de TI: (Número de requerimientos atendidos en GD / Número de requerimientos solicitados por las áreas)* 100 Porcentaje de requerimientos con hechos sumados implementados (GD, DS, QA, RD Usuario, etc.): (Número de requerimientos con hecho de compromiso, entregados / Número de requerimientos priorizados)* 100 Nivel de Cambios de Requerimientos a partir de nuevos requerimientos del 2024: (Número de cambios de requerimientos / Número de requerimientos aprobados luego de evaluado por Desarrollo y RVC)* 100	15 días	15	15	15	15	Departamento de Gestión de la Demanda.	Departamento de Gestión de la Demanda.	
P24-SII-GS-DGD-002	Experiencia del usuario con el proceso de gestión de la demanda Busca medir la satisfacción de los usuarios con el proceso de gestión de requerimientos, lo que indica la eficacia en la comunicación y el proceso en sí.	1. Selección de tickets. 2. Envío de encuestas. 3. Ponderación resultados.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Alta satisfacción de los usuarios.	Satisfacción del Usuario con la Gestión de Requerimientos: Resultados de encuestas de satisfacción de los usuarios con la gestión de requerimientos.	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Gestión de la Demanda.		
P24-SII-GS-DGS-001	Cumplimiento de programación de las fechas planificación de Desarrollo. Cumplir con las fechas de conclusión pactadas de los Requerimientos y Proyectos en un 90% trimestral.	1. Gestionar la priorización correspondiente. 2. Estimación adecuada del ticket asignado. 3. Controlar fecha con GD	OE.3 Eficiencia e Innovación	Proyectos y productos entregados oportunamente.	Índice de cumplimiento de programación de las fechas planificación de Desarrollo: (Cont. Res. concluidos a tiempo/Cont. Res. Trabajados)*100	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Desarrollo.		
P24-SII-GS-DGS-002	Nivel de cumplimiento SA de los incidentes asignados. Cumplir SA de los incidentes asignados en un 90% trimestral.	1. Revisión y asignación oportuna de los incidentes asignados al Departamento de Desarrollo. 2. Atención dentro del SA definido según la prioridad asignada al incidente.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Entrega consistente y confiable de servicios de alta calidad/segura.	Nivel de cumplimiento SA de los incidentes asignados: (Cont. incidentes concluidos a tiempo/Cont. incidentes trabajados)*100	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Desarrollo.		
P24-SII-GS-DGS-003	Control de las devoluciones de las solicitudes entregadas al Departamento de Calidad. Busca tener como cantidad máxima el 20% de devoluciones de las solicitudes entregadas al Departamento de Calidad.	1. Monitoreo y revisión de las devoluciones reportadas por el Departamento de Calidad. 2. Atención y respuesta al Departamento de Calidad dentro de los próximos 5 días laborales a la devolución o menos que oportunamente se informe de un plazo mayor de atención ocasionado por alguna situación puntual con el desarrollador u otras prioridades del momento.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mejora continua de los procesos y la calidad de los productos o servicios.	Índice de devoluciones: (Cont. Devoluciones/Cont. Solicitudes entregadas a Calidad)*100	20%	20%	20%	20%	20%	Departamento de Desarrollo.		
P24-SII-GS-DCP-001	Gestión de Pruebas de sistemas(QA). Busca medir el cumplimiento de la ejecución de pruebas para la cantidad de tickets acordados por mes(3)	1. Planificación y estimación de pruebas. 2. Análisis de requerimientos para identificación de casos de pruebas. 3. Ejecución de pruebas. 4. Aceptación de las pruebas.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Pruebas de QA gestionadas.	% de requerimientos probados en la fecha acordada: (Cantidad de tickets probados/Cantidad de tickets acordados por mes)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Calidad.		
P24-SII-GS-DCP-002	Gestión nivel satisfacción usuarios de cambios desplegados Mide la satisfacción de los usuarios de los cambios desplegados en producción.	1. Selección de la muestra para encuesta 2. Preparación encuesta 3. Envío de encuesta usuarios 4. Medición resultados de las encuestas.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Medición satisfacción usuarios.	Promedio de satisfacción en los Encuestas de Requerimiento: (Nota: en las encuestas respondidas por los usuarios)	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Calidad.		
P24-SII-GS-DCP-003	Gestión de requerimientos aplicados en producción. Cumplimiento del despliegue o producción de cantidad de tickets acordados por mes(2)	1. Planificación relación de cambios en ambiente de prueba. 2. Solución de errores en ambiente de prueba. 3. Planificación y preparativos relación cambios ambiente productivo. 4. Despliegue de cambios en ambiente productivo.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Cambios implementados en producción.	% de requerimientos aplicados en producción en la fecha acordada: (Cantidad de tickets implementados en producción/cantidad de tickets acordados por mes)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Calidad.		
P24-SII-GS-DCP-004	Elaboración y actualización de manuales. Elaboración y actualización de manuales de los cambios a ser desplegados en producción.	1. Planificación documentación de manual. 2. Ejecución documentación de manuales. 3. Aprobación manual por parte usuario. 4. Entrega manual para su publicación.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Manuales elaborados y difundidos.	% Manuales de usuario elaborados o actualizados en fecha acordada: (Trabajo de documentación realizado/trabajo asignado)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Calidad.		
P24-SII-GIE-DRD-001	Tiempo promedio de respuesta de la red. 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 comando "ping".	OE.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.	Latencia de Red: Tiempo promedio de respuesta de la red=20 milisegundos.	20	20	20	20	20	Departamento de Redes y Comunicaciones.		
P24-SII-GIE-DRD-002	Tiempo en que la red está disponible para su uso. Busca medir cuánto tiempo la red está operativa y lista para su uso.	Asegurar mediante las herramientas de monitoreo disponibilidad de equipos que apoyan la red.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mantener y garantizar disponibilidad de red.	Disponibilidad de la Red: (Tiempo de disponibilidad de la red / Tiempo total)* 100	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	Departamento de Redes y Comunicaciones.		
P24-SII-GIE-DRD-003	Capacidad de los enlaces de conectividad con las Administraciones menor a un 80% de la capacidad.	Asegurar mediante las herramientas de monitoreo que el uso del ancho de banda BW hacia las administraciones se encuentre por debajo del 80%.	OE.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.	Capacidad de Ancho de Banda (BW) de los Enlaces: Datos transferidos / Tiempo (Btu/seg)	100	100	100	100	100	Departamento de Redes y Comunicaciones.		RD\$ 300.000.000
P24-SII-GIE-DRD-004	Garantizar la disponibilidad de los llamados de la central HCS.	Asegurar la disponibilidad de los servicios de la central HCS mediante el monitoreo constante tanto físico como de nuestras herramientas de monitoreo.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mantener y garantizar disponibilidad del servicio de telefonía HCS.	Disponibilidad del servicio: (Tiempo de disponibilidad de la central / Tiempo total)* 100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Redes y Comunicaciones.		RD\$ 2.400.000.000
P24-SII-GIE-DCS-001	Porcentaje de resolución de incidentes cerrado. Para medir el cumplimiento de solución de incidentes de los servicios provistos.	Resolución y cierre del incidente.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Resolver los incidentes minimizando el impacto en el negocio.	Porcentaje de incidentes resueltos.	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Redes y Comunicaciones.		
P24-SII-GIE-DDC-001	Salud y disponibilidad de la infraestructura de los servidores y almacenamiento, mitigando posibles incidencias Evitar las posibles incidencias que interfiere en las defecciones de servicio 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 DCA mediante reporte de salud de la salud de dichos servidores y almacenamiento, tomando correcciones preventivas para que dichos servidores no presenten fallos a corto y largo plazo. Informe de resultados de mantenimiento semestral en UPS, Data Center, Informe de resultados cuatrimestral, Data Center Aire, Inspección física sobre el funcionamiento general de la infraestructura Data Center mañana y tarde.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Optimizar el uso de recursos del servidor para garantizar que se utilicen eficientemente sin exceso de capacidad no utilizada.	Uso de Recursos del Servidor: (Uso promedio de CPU, memoria, almacenamiento, etc.)	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center.		RD\$ 15.000.000.000
P24-SII-GIE-DDC-002	Tiempo en que el Data Center está disponible 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 física sobre el funcionamiento general de la infraestructura Data Center mañana y tarde.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mantener una alta disponibilidad del Data Center, Informe de resultados cuatrimestral, Data Center Aire, Inspección física sobre el funcionamiento general de la infraestructura Data Center mañana y tarde.	Disponibilidad del Data Center: (Tiempo de disponibilidad del Data Center / Tiempo total)* 99.8	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center.		RD\$ 3.300.000.000
P24-SII-GIE-DDC-003	Relación entre el consumo de energía del Data Center y su capacidad de procesamiento Evalúa cuánto energía se utiliza en relación con la capacidad de procesamiento en el Data Center, lo que puede indicar prácticas de eficiencia energética.	Informe de resultados mensuales mediante la herramienta Data Center DCIM APC, que monitoreo el consumo energético de cada gabinete dentro del Data Center.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mantener una relación eficiente entre el consumo de energía del Data Center y su capacidad de procesamiento para reducir los costos y minimizar el impacto ambiental.	Eficiencia Energética del Data Center: (Consumo de energía del Data Center / Capacidad de procesamiento)* 100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center.		RD\$ 1.000.000.000
P24-SII-GIE-DCS-001	Porcentaje de resolución de incidentes cerrado Para medir el cumplimiento de solución de incidentes de los servicios provistos.	Resolución y cierre del incidente.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Resolver los incidentes minimizando el impacto en el negocio.	Porcentaje: (Incidentes resueltos/incidentes que se presentaron)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Centro de Servicios TI.		n/a

P24.511-GIE-DCS-002	Encuestas de satisfacción usuario interno Evaluar 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.	Satisfacción del Usuario: Resultado de encuestas de satisfacción del usuario.	4%	4%	4%	4%	4%	Departamento de Centro de Servicios TI.	n/a
P24.511-GIE-DCS-003	Tasa de resolución de solicitudes 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.	Porcentaje: (Solicitudes completadas/Solicitudes recibidas)*100	93%	93%	93%	93%	93%	Departamento de Centro de Servicios TI.	n/a
P24.511-GIE-DCS-004	Nivel de servicio atención telefónica Para medir la satisfacción del servicio de atención a los usuarios.	Atención telefónica.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Disponibilidad en la atención telefónica.	Porcentaje nivel de servicio atención de llamadas (primeros 20 segundos)	80%	80%	80%	80%	80%	Departamento de Centro de Servicios TI.	n/a
P24.511-GIE-DCS-005	Atención telefónica usuarios internos y externos Medir el porcentaje de llamadas atendidas.	Atención telefónica.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Garantizar disponibilidad servicio de atención a usuarios.	Porcentaje llamadas atendidas: (Llamadas atendidas / Llamadas recibidas) * 100	93%	93%	93%	93%	93%	Departamento de Centro de Servicios TI.	n/a
P24.511-GIE-DCS-006	Tasa de Cumplimiento de la gestión del servicio (Incidentes y Solicitudes) Medir 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.	Porcentaje de incidentes y solicitudes registradas.	93%	93%	93%	93%	93%	Departamento de Centro de Servicios TI.	n/a
P24.511-GIE-DBD-001	Tiempo en que la base de datos SIGA está disponible y operativa 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 los herramientas de gestión y administración de BD. Informe de salud diario. Informe de resultado de mantenimiento proactivo, asegurando la correcta optimización y mantenimiento de estos.	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.	Disponibilidad de la Base de Datos: (Tiempo de disponibilidad (horas) de la base de datos / Tiempo total (horas)) * 100	99.97%	99.97%	99.97%	99.97%	99.97%	Departamento de Administración Base de Datos.	
P24.511-GIE-DBD-002	Tiempo en que la base de datos CONCIUDADO está disponible y operativa 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 los herramientas de gestión y administración de BD. Informe de salud diario. Informe de resultado de mantenimiento proactivo, asegurando la correcta optimización y mantenimiento de estos.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Base de datos disponible.	Disponibilidad de la Base de Datos: (Tiempo de disponibilidad de la base de datos (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	99.97%	99.97%	99.97%	99.97%	99.97%	Departamento de Administración Base de Datos.	
P24.511-GIE-DBD-003	Disponibilidad de Respaldos base de datos Mide la ejecución de respaldos ejecutados exitosamente en base a la totalidad respaldos.	Asegurar la disponibilidad de los archivos de respaldos a través de las aplicaciones enfocados para esta. Reporte de estatus a través de consolas, informes automáticos y alertas.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Base de datos respaldadas y aseguradas.	Disponibilidad de la Base de Datos: (Cantidad de respaldos completados / Cantidad de respaldos ejecutados) * 100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Administración Base de Datos.	
P24.511-GIE-DBD-004	Tiempo en que la plataforma de QLIK está disponible y operativa Mide cuánto tiempo a plataforma de QLIK está operativa y lista para su uso, lo cual garantiza la ejecución de los reportes presentados día a día.	Asegurar la disponibilidad del servicio. La relación a través de los alertas programadas e informes diarios de estado de salud.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Servicio de QLIK disponible.	Disponibilidad del servicio: (Tiempo de disponibilidad del servicio de QLIK (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	98%	98%	98%	98%	98%	Departamento de Administración Base de Datos.	USD: 300,000.00
P24.511-GSE-000	Gestión de los Tickets de Servicio Se refiere al proceso organizado y controlado para recibir, registrar, asignar, gestionar y dar seguimiento a las solicitudes, incidentes, problemas y peticiones de servicio presentadas por los usuarios.	Revisar los tickets asignados al Dpto. y confirmar que estén asignados a la división y analista correcto. 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.	Nivel de cumplimiento de los SLA de Tickets de Servicios. (Tickets SLA ==97%/Tickets Atendidos)*100	97%	97%	97%	97%	97%	Todos las divisiones del Depto Seguridad de Información. División Soporte Técnico. Departamento Centro de Servicios TI.	
P24.511-GSE-000-002	Aceptación de políticas de seguridad Asegurar de que los usuarios estén al tanto de las políticas y estén comprometidos a seguir, se les puede solicitar que firmen una declaración de aceptación.	Revisar las Declaraciones de Responsabilidad enviadas por RRHH y el listado de nuevos ingresos. Respaldos las Declaraciones de Responsabilidad enviadas por RRHH en el repositorio oficial del Depto.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Alto nivel de cumplimiento de políticas de seguridad.	Índice de Cumplimiento: (Número de Declaraciones de Responsabilidad Firmadas / Número de Nuevos Ingresos) * 100	100%	100%	100%	100%	100%	División Administración Riesgo Y Cumplimiento. Gerencia de Recursos Humanos.	
P24.511-GSE-000-003	Gestión de Incidentes de Seguridad informática Se refiere al conjunto de procesos, procedimientos y acciones implementados 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 de CINEC. Validar el vector de ataque del incidente reportado.	OE.1 Facilitación y Control	Incidentes de seguridad gestionados de manera efectiva.	Número de Incidentes de seguridad Informática: (Sumatoria de incidentes documentados)	100%	100%	100%	100%	100%	División de Seguridad Infraestructura. División Monitoreo y Mejora Continua.	
P24.511-GSE-000-004	Concientización y capacitación en seguridad. 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 Cápsulas Informativas mensualmente. Definir y crear nuevas Cápsulas. Envío de Pruebas de Phishing y entrenamiento Trimestral.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Mejora de la conciencia en seguridad de personal.	Nivel de concientización de usuarios en términos de ciberseguridad: (Cantidad envíos/Cápsulas programadas) *100 Efectividad de concientización en seguridad: Evaluación mediante pruebas de conocimientos.	100%	100%	100%	100%	100%	División Continuidad de TI. Gerencia de Comunicaciones.	
P24.511-GSE-000-005	Detección y eliminación de malware. 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 los alertas generadas por nuestro plataforma de EDR (Microsoft 365 Defender) Generar reporte mensual.	OE.1 Facilitación y Control	Detección efectiva y eliminación de amenazas de malware.	Tasa de detección de malware: (Número de amenazas de malware detectadas y eliminadas/Número total de amenazas de malware)* 100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Servidores Almacenamiento. División Soporte Técnico.	17,251.21 Dolares
P24.511-GSE-000-006	Cumplimiento para Endpoints. El cumplimiento con el ciclo de vida de Microsoft y el soporte de actualizaciones es fundamental para garantizar que los endpoints (dispositivos físicos, como computadores, tabletas, teléfonos, etc.) en una organización estén protegidos y funcionando de manera óptima.	Realizar los hardening de los Endpoints solicitando por Tickets. Revisar las actualizaciones mensuales lanzadas por fábrica y probar en QA. Ejecutar los controles de cambios mensuales con las actualizaciones recomendadas.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Mantener el sistema operativo actualizado.	Índice de Cumplimiento: (Número de Endpoints en Cumplimientos / Número Total de Endpoints) * 100	70%	70%	70%	70%	70%	División de Seguridad Infraestructura. Departamento Servidores Almacenamiento. División Soporte Técnico.	
P24.511-000-DPT-001	Cumplimiento de requerimientos. Garantizar el cumplimiento de los requerimientos asignados a través de la herramienta de gestión de tickets.	Revisar los tickets asignados. 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.	Nivel de cumplimiento de requerimientos: (Tickets Resueltos / Tickets Asignados)*100	90%	90%	90%	90%	90%	Deppto. Gestión Y Planificación TI. Soporte Técnico. Misión de Ayuda. Redes y Comunicaciones.	
P24.511-000-DPT-002	Gestión de compras de tecnologías. Garantizar la gestión oportuna de los procesos de compras de TI en el mes.	Solicitar Documentación (Justificación, TDR, etc.) a las áreas. Realizar formulario de compras. Aprobación del Comité. Elaboración de pliego de condiciones. Entrega a compra.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Compras gestionadas.	Nivel de cumplimiento de la gestión de compras de tecnologías: (Procesos adjudicados / procesos totales)* 100	100%	100%	100%	100%	100%	Deppto. Gestión Y Planificación TI. Todos los departamentos de la Subdirección de TI. Dpto. Compras. Gerencia de Jurídico. Gerencia de Finanzas.	
P24.511-000-DPT-003	Gestión del Presupuesto de TI. Asegurar la ejecución del presupuesto que no exceda el 0.3% de las recaudaciones de la institución.	Recepción de facturas. Certificación por parte de las áreas. Elaboración y firma de los órdenes de solicitud de pago. Revisión de los procesos actuales.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Certificación y solicitud de pago a favor.	% Cumplimiento del Presupuesto de TI: (Gasto Mensual / Recaudación Mensual)* 100	0.30%	0.30%	0.30%	0.30%	0.30%	Deppto. Gestión Y Planificación TI. Todos los departamentos de la Subdirección de TI. Cuentas por pagar.	
P24.511-000-DGP-001	Levantamiento, simplificación y automatización de los servicios de la Dirección General de Aduanas.	Levantamiento, simplificación y automatización de los servicios de la Dirección General de Aduanas. Elaboración nuevo proceso simplificado. Automatización del servicio. Capacitación. Elaboración ficha de servicio. Publicación servicio. Integración servicios en la Plataforma de Servicio.	OE.3 Eficiencia e Innovación	28 Servicios automatizados de forma interactivo o transaccional en el Portal de Servicios DGA.	% Avance de los proyectos Fórmula: (SAP/CS) / CTSA) * 100 SAP = Porcentaje de avance. CS = Cantidad de servicios a automatizar CTSA = Cantidad total de servicios automatizados	28	7	7	7	7	Asesor de TI y encargado del departamento de desarrollo de aplicaciones. Asesor de TI y encargado del departamento de planificación de TI y servidores, almacenamiento y datacenter. Departamento de la Consultoría Jurídica.	
P24.511-000-DGP-002	Integración servicios de Viafirma en la Plataforma de Servicios DGA.	Pruebas de los servicios. Documentación integraciones. Publicación cambios en el Portal de Servicio. Cuentas de usuarios. Análisis y diseño módulos. a. Gestor de aplicaciones internas. b. Gestor de contenidos internos. c. Gestor de solicitudes departamentales. d. Perfil empleados. e. Desarrollo y pruebas de los módulos a desarrollar. Elaboración manuales de usuarios. Publicación INTRANET DGA.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Gestionar completamente en la Plataforma de Servicios DGA los servicios de Viafirma Firmes.	% Avance de los proyectos Fórmula: (SAP/CS) / CTSA) * 100 SAP = Porcentaje de avance. CS = Cantidad de servicios a integrar CTSA = Cantidad total de servicios integrados	25	15	10			Asesor de TI y encargado del departamento de planificación de TI y servidores, almacenamiento y datacenter. Asesor de TI y el departamento de planificación de TI	
P24.511-000-DGP-003	Diseño, desarrollo e implementación del Intranet de la Dirección General de Aduanas.	Diseño, desarrollo e implementación del Intranet de la Dirección General de Aduanas. Desarrollo y pruebas de los módulos a desarrollar. Elaboración manuales de usuarios. Publicación INTRANET DGA.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Proveer a los colaboradores de la DGA una vía fácil y completa de centralizar las notificaciones del área del departamento de comunicaciones, solicitudes internas (permisos, turnos, etc.), licencias médicas, visualizar volantes de pago rónima, etc.) y los accesos a las principales aplicaciones internas de la institución.	% Avance de los proyectos Fórmula: (SAP/CS) / CTSA) * 100 SAP = Porcentaje de avance. CS = Cantidad de módulos a crear CTSA = Cantidad total de módulos creados	4	1	1	1	1	Asesor de TI y encargado del departamento de desarrollo de aplicaciones.	
P24.511-000-DGP-004	Cambios y mejoras en la Plataforma de Servicios DGA y en la Aplicación Móvil.	Desarrollo cambios o mejoras a la P5. Pruebas cambios o mejoras realizadas. Publicación de cambios o mejoras.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Proveer a la Plataforma de Servicios de mejoras para el correcto funcionamiento y para la facilidad del cliente.	% Avance de los proyectos Fórmula: (SAP/CS) / CTSA) * 100 SAP = Porcentaje de avance. CS = Cantidad de cambios a aplicar CTSA = Cantidad total de cambios aplicados	20	5	5	5	5	Asesor de TI y encargado del departamento de desarrollo de aplicaciones. Asesor de TI y encargado del departamento de planificación de TI y servidores, almacenamiento y datacenter.	
P24.511-000-DTE-001	Operaciones de Escaneo Eficientes. Aumento de la productividad y eficiencia de las operaciones diarias, cumpliendo los objetivos establecidos y logrando una notable reducción en los tiempos de inspección, detección y conexión de fotos.	Revisar y optimizar procedimientos de escaneo. Realizar inspecciones físicas de contenedores con discrepancias en las imágenes de rayos X. Mitigar tiempos de fallas en equipos de rayos X.	OE.1 Facilitación y Control	Reducción en los tiempos de inspección y detección de discrepancias.	Porcentaje de escaneo de los contenedores por debajo de 5 minutos.	90%	90%	90%	90%	90%	Deppto. Gestión Y Planificación TI. Soporte Técnico. Redes y Comunicaciones.	
P24.511-000-DTE-002	Inspecciones físicas por discrepancia. Inspección rigurosa por discrepancias de cambio 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 fichos.	OE.1 Facilitación y Control	Reducción de fotos positivas y detección precisa de fichos.	(Cantidad de Fotos Positivas/Cantidad contenedores escaneados)*100	90%	90%	90%	90%	90%	Deppto. Gestión Y Planificación TI. Todos los departamentos de la subdirección de TI. Dpto. Compras. Gerencia de Jurídico. Gerencia de Finanzas.	
P24.511-000-DTE-003	Productividad y Rendimiento. Aumento de la productividad y eficiencia de las operaciones diarias, cumpliendo los objetivos establecidos y logrando una notable reducción en los tiempos de inspección (inspección promedio).	Cantidad de escaneos diarios. Eliminar los tiempos de inspección.	OE.1 Facilitación y Control	Cumplimiento de los objetivos diarios y reducción en los tiempos.	(Cantidad de contenedores escaneados por Día/Cantidad de Contenedores solicitados a escanear por día)*100	90%	90%	90%	90%	90%	Deppto. Gestión Y Planificación TI. Todos los departamentos de la subdirección de TI. Cuentas por pagar.	
P24.511-000-DTE-004	Gestión de Riesgos, Seguridad y Respaldo. Tiempo de Respaldo entre Incidentes de Seguridad o Emergencias y el Número de Incidentes Manejados de Manera Efectiva por medida.	Colaborar con autoridades y organismos de seguridad. Garantizar la integridad y confiabilidad de los datos de inspección.	OE.1 Facilitación y Control	Ausencia de violaciones de seguridad y colaboración efectiva.	(Cantidad de registros de incidencias reportadas/Cantidad de hallazgos realizados)*100	90%	90%	90%	90%	90%		

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

Subdirección Adm. y Fin.





Gerencia Financiera													
ID	Producto/Descripción	Actividades	Definición de la Iniciativa		Indicador					Interesados		Reglón Financiero Presupuesto	
			Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo		
P24SAF-GR-DCN-001	Implementación de ajustes de riesgos en la gestión contable 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 Seguridad	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%	23%	25%	23%	25%	Departamento de Contabilidad	Gerencia de Procesos/ Gerencia Financiera/ Juan Carlos Jimenez - Gianni Almonte	N/A
P24SAF-GR-DCN-002	Elaboración de un plan anual de actualización del inventario general de activos fijos 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 Seguridad	Plan de inventario general 2024 ejecutado	% de avance del plan de inventario (cantidad de tareas realizadas/cantidad de tareas planificadas)*100	100%	10%	10%	40%	40%	Departamento de Contabilidad	Gerencia de Procesos/ Gerencia Financiera / Gerencia Administrativa- Juan Carlos Jimenez - Gianni Almonte - Jeannefle Mejia	N/A
P24SAF-GR-DCN-003	Elaboración de Estados Financieros mensuales 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	3	3	3	3	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera/ Depto de Contabilidad/ Depto de Cobros/ Depto de Nóminas- Juan Carlos Jimenez - Gianni Almonte- Nashiha Silverio- Yennifer de los Santos- Catherine Ramirez	N/A
P24SAF-GR-DCN-004	Elaboración de informes de la ejecución presupuestaria mensual Elaborar los informes de la ejecución presupuestaria de la institución mensualmente	Del sistema financiero Dynamic y del Sistema de Información de la Gestión Financiera SIGEF, generar reportes de los diferentes cuentas corrientes así como de los cuantos por pagar, para validar los movimientos de las mismas, así como el gasto fondo 0100.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Ejecución Presupuestaria	Cantidad de informes de ejecución presupuestaria anualmente.	12	3	3	3	3	Sección de Ejecución Presupuestaria	Gerencia Financiera/ Depto de Contabilidad/ Depto Tesorería/ Depto de Nóminas, Sección Ejecución Presupuestaria- Juan Carlos Jimenez - Gianni Almonte- Nashiha Silverio- Catherine Ramirez, Edmundo Vasciano	N/A
P24SAF-GR-DCN-005	Realización del inventario general Realizar los levantamientos correspondientes para producir las observaciones necesarias para mantener validados todos los activos fijos de la institución	Realizar los levantamientos correspondientes para producir las observaciones necesarias para mantener validados todos los activos fijos de la institución	OE1 Facilitación y Seguridad	Inventario General realizado	% de ejecución de inventario general (cantidad de tareas realizadas/cantidad de tareas planificadas)*100	100%	0%	20%	40%	40%	Departamento de Contabilidad	Gerencia de Procesos/ Gerencia Financiera / Gerencia Administrativa- Juan Carlos Jimenez - Gianni Almonte - Jeannefle Mejia	N/A
P24SAF-GR-DCN-006	Presupuesto Institucional Enviar mensualmente la Ejecución Presupuestaria para toma de decisión de la alta gerencia y cumplir con la remisión a los órganos rectores.	Del sistema financiero Dynamic y del Sistema de Información de la Gestión Financiera SIGEF, generar reportes de los diferentes cuentas corrientes así como de los cuantos por pagar, para validar los movimientos de las mismas, así como el gasto fondo 0100. General reporte de movimiento Plan de Compras Institucional	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Ejecución Presupuestaria	Nivel de cumplimiento del presupuesto institucional (presupuesto ejecutado/presupuesto planificado)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Sección de Ejecución Presupuestaria	Gerencia Financiera/ Depto de Contabilidad/ Depto Tesorería/ Depto de Nóminas, Sección Ejecución Presupuestaria- Juan Carlos Jimenez - Gianni Almonte- Nashiha Silverio- Catherine Ramirez, Edmundo Vasciano	N/A
P24SAF-GR-DCN-007	Elaboración y ejecución de la nómina a los colaboradores los días 25 de cada mes Analizar y elaborar la nómina de sueldos correspondiente al personal fijo temporal, personal probatorio, tramite de pensión y compensación mensual.	Recibir de los diferentes Departamentos físicamente o vía correo electrónico las deducciones y novedades mensuales incurridas por los colaboradores/as a más tardar el día siete (7) de cada mes Proceder a la revisión y aplicación en el sistema hábil de gestión de nóminas. Elaboración de nómina en el sistema hábil para ser cargar en el SIGEF. Luego de su aprobación se realiza la impresión, proceso de firmas y se envía nueva a ver a la Contadora.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Nómina impresa, volante de pago del empleado, nómina del portal y pantalla confirmación SIGEF.	Cantidad de nóminas emitidas (sumatoria de nóminas emitidas)	48	12	12	12	12	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH, División de Proceso de Nómina/ Catherine Anney Ramirez Estrella	N/A
P24SAF-GR-DCN-008	Cálculo y elaboración de las Prestaciones Laborales Análisis y cálculo de las prestaciones laborales del personal desvinculado.	Oficio de pago, correo electrónico, acción de personal, archivo PDF y hojas de cálculo.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Calcular y remitir las prestaciones laborales y validadas al área correspondiente.	% de prestaciones laborales emitidas (cantidad de prestaciones calculadas y elaboradas/solicitudes de prestaciones recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH, División de Proceso de Nómina/ Catherine Anney Ramirez Estrella	N/A
P24SAF-GR-DCN-009	Generación de notificación y elaboración de informe sobre retenciones a empleados, a la Tesorería de Seguridad Social y Dirección de Impuestos Internos (DGI) Generar factura de la ISS y DGI y solicitar pago antes del día cinco.	Oficio de informe con sus anexos, solicitudes de pago, certificación, envío de correo electrónico y escaneados en la carpeta compartida del departamento.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Informe y Notificación de pago a la ISS.	Cantidad de informes generados	12	3	3	3	3	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH, División de Proceso de Nómina/ Catherine Anney Ramirez Estrella	N/A
P24SAF-GR-DCN-010	Elaboración y remisión de centro de costos e indicadores de todos los nóminas generados en el mes Informar centro de costos e indicadores de todas las nóminas generados en el mes en la División.	Copia de oficios, cuadros de nóminas y correo electrónicos.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Mantener actualizado la dotación mensual remitida	Cantidad de centro de costos y nóminas remitidas	12	3	3	3	3	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera/División de Proceso de Nómina/ Catherine Anney Ramirez Estrella	N/A
P24SAF-GR-DCN-011	Remisión mensual de dotación de empleados al Banco Central de las nóminas fijo, temporal y trámite de pensión Enviar el análisis de la dotación de empleados fijo, temporales y en trámite de pensión al Banco Central a fin de cada mes, para fines estadísticos a nivel nacional.	Políticas y procedimientos actualizados y aprobados, minutos de reuniones y correo electrónico.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Políticas y procedimientos revisados y aprobados	Cantidad de análisis de dotación de empleados remitidos	12	3	3	3	3	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera/División de Proceso de Nómina/ Catherine Anney Ramirez Estrella	N/A
P24SAF-GR-DCN-012	Quejarse las exclusiones de la nómina de trámite de pensión Realizar el análisis de los colaboradores en trámite de pensión con el fin de gestionar las pensiones correspondientes.	Acción de personal y oficios con solicitudes de exclusión.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Nómina impresa, volante de pago del empleado, nómina del portal, comunicaciones de exclusión y decretos.	% de expedientes de exclusiones analizados (Cantidad de expedientes analizados vs cantidad de expedientes programados para análisis)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH, División de Proceso de Nómina/ Catherine Anney Ramirez Estrella	N/A
P24SAF-GR-DIS-001	Emisión Certificadas financieras de Divisas Certificados de divisas producto de comisos en Puertos y Aeropuertos cuando estos pasen el equivalente de 100,000 dólares	Generación oficio y envío de solicitud de creación certificado a entidad bancaria	OE1 Facilitación y Seguridad	Cuadros y seguridad de divisas comitadas y generación de rendición a través de las mismas	% de comisos que exceden US\$ 100,000.00 a los que se le genera certificado en moneda local o extranjera (comisos que exceden US\$ 100,000.00 con certificado/cantidad de comisos que exceden US\$ 100,000)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Tesorería	Ana Lucia Felz/Nashiha Silverio, Gerencia Legal	N/A
P24SAF-GR-DIS-002	Generación de pagos vía transferencia bancaria Realizar todos los pagos vía transferencia bancaria (Se puede eliminar emisión de cheques al 100%)	Emisión de solicitud de pagos vía transferencia	OE3 Eficiencia e Innovación	Ser 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 T/cantidad total de pagos)	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Tesorería	Ivetez Medina/Nashiha Silverio, Departamento de Contabilidad	N/A
P24SAF-GR-DIS-003	Emisión Certificadas financieras Creación de certificados financieros de manera periódica, tomando en cuenta la situación financiera del momento.	Realización de la disponibilidad diaria	OE1 Facilitación y Seguridad	Maximizar rentabilidad y asegurar disponibilidad de efectivo para las operaciones de la institución	Número de certificados en moneda local por un valor de \$D\$50M trimestres	4	1	1	1	1	Departamento de Tesorería	Nashiha Silverio	N/A
P24SAF-GR-DIS-004	Pagos de tasas e impuestos a través de TC y TD Facilitar pago de las tasas e impuestos de los contribuyentes.	Reuniones periódicas con las entidades prestadoras de servicios de pagos, cambios en el sistema SIGA	OE1 Facilitación y Seguridad	Facilitar los pagos a los contribuyentes de una manera más segura y rápida	% de pagos emitidos con vía tarjetas de crédito y débito (cantidad de pagos vía TC y TD/cantidad total de pagos)	100%	10%	25%	35%	40%	Departamento de Tesorería	Nashiha Silverio, Subdirección de Tecnología/Comunicaciones	N/A
P24SAF-GR-DIS-005	Formulación de reportes de ingresos y gastos generados Realizar reportes de ingresos y gastos generados para lograr la administración eficiente de los recursos.	Generación de informe de gastos	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Reportes de ingresos y gastos generados	Cantidad de reportes de ingresos y gastos generados	12	3	3	3	3	Departamento de Tesorería	Nashiha Silverio	N/A
P24SAF-GR-DIS-006	Conclaciones bancarias Consiste en la validación de los balances en banco.	Tener los libros de las cuentas al día, descargar los estados bancarios, hacer precierre	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Conclaciones realizadas.	Cantidad de conciliaciones bancarias	64	16	16	16	16	Departamento de Tesorería	Juan Carlos Guerrero/Nashiha Silverio	N/A
P24SAF-GR-DIS-007	Reporte de Divisas Comitadas en Aeropuertos y Administraciones Realizar el reporte de divisas comitadas en las administraciones con la finalidad de controlar y custodiar los valores comitados.	Procurar certificaciones por parte de las administraciones y aeropuertos, hacer informe de comisos recibidos	OE1 Facilitación y Seguridad	Reportes de divisas realizadas	Cantidad de Reporte Divisas Comitadas Aeropuertos y Administraciones	35	3	7	15	9	Departamento de Tesorería	Ana Lucia Felz/Nashiha Silverio, Gerencia Legal, Gerencia de Supervisión Aduanera, Auditoría	N/A
P24SAF-GR-DIS-008	Elaboración de informe de pagos realizados por netbanking a empleados Validar que todos los pagos vía netbanking sean completados correctamente	Reporte de Gastos	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Reporte de Gastos	Cantidad de reportes por todos los pagos generados	674	191	126	150	207	Departamento de Tesorería	Kiny Valencia/Victor Melo/Nashiha Silverio	N/A
P24SAF-GR-DCO-001	Solicitudes de certificaciones Dar respuesta oportuna a las solicitudes de certificaciones para cumplir con los SAJ, definidos por tipo de certificación.	1. Dar seguimiento de cerca a las solicitudes que llegan al departamento. 2. Solicitar reporte mensual de las mismas, para lograr un mejor manejo y control de los resultados requeridos.	OE1 Facilitación y Seguridad	Certificaciones emitidas	Tiempo de respuesta de las solicitudes de certificaciones	7	7	7	7	7	Departamento de Cobros	1. Yennifer de los Santos/ Departamento de Cobros, Departamento de Planificación/ Gerencia Financiera	N/A
P24SAF-GR-DCO-002	Ingresos fiscales obtenidos por cobranzas coactivas respecto al total de los ingresos fiscales Buscar medir los ingresos fiscales obtenidos por este medio y compararlos con el total de los ingresos fiscales.	Levantamiento de los registros CXC, a los fines de generar reportes con las medidas sugeridas en esta iniciativa.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Informar de manera detallada y constante los avances obtenidos al respecto de la actividad actual y lo recuperado de esta por trimestre.	% Ingresos fiscales obtenidos por cobranzas coactivas (ingresos fiscales obtenidos por cobranzas coactivas/ total de los ingresos fiscales)*100	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Cobros	Yennifer de los Santos/ Departamento de Cobros, Departamento de Planificación/ Gerencia Financiera	N/A
P24SAF-GR-SCC-001	Cobro con nota de crédito 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 Seguridad	Balance por nota de crédito consumido	% de Autorizaciones de cobro con nota de crédito (total de autorizaciones de cobro con notas de crédito realizadas/total de solicitudes de cobro con notas de crédito realizadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Sección Créditos y Compensaciones	Enc. Sección Créditos y Compensaciones/ Indra Velaz	N/A
P24SAF-GR-SCC-002	Notas de crédito atendidas en el mes 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 Seguridad	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%	Sección Créditos y Compensaciones	Solicitudes físicas / Mensajería del Despacho/ Indra Velaz	N/A
P24SAF-GR-SCC-003	Elaboración de Reporte de Creditos por Importación Revisada Permitir el seguimiento de los notes de credito generados y acreditados automaticamente a los balances de los contribuyentes en SIGA.	Enviar reporte de creditos generados automaticamente por el sistema al balance de los contribuyentes.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Creditos por Importación Revisada	Cantidad de creditos por importación revisada	12	3	3	3	3	Sección Créditos y Compensaciones	Tecnología/ Sección Créditos Compensaciones Indra Velaz	N/A

P24SAF-GR-SCC-004	Actualización del Módulo de Certificados de Créditos Incluir un nuevo campo en el módulo de Certificados de Créditos para filtrar créditos asociados por num. de factura	Búsqueda de certificados de créditos generados por el num. de factura	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Certificados de Créditos asociados p13E14 por num. de factura	% de certificados de créditos generados por el num. de factura	100%	100%	100%	100%	100%	Sección Créditos y Compensaciones	Tecnología/ Sección Créditos Compensaciones Indira Veloz	N/A
-------------------	--	---	---	---	--	------	------	------	------	------	-----------------------------------	--	-----

Gerencia Administrativa													
ID	Producto/Descripción	Actividades	Definición de la Iniciativa	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Interesados	Asignación
			Alineación Estratégica									Área de apoyo	Presupuesto
P24SAF-GAD-001-001	Gestión, administración y control de los servicios de mayordomía 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 bimestral. Llevar un formulario de control validar que se están ejecutando las tareas de limpieza según cronograma. Realizar un ensayo por cortes 4 veces al día, para validar que los baños cuentan con los insumos necesarios. Hacer cronogramas de limpiezas profundas por área mensual, calendario de limpiezas reversas y bebederos.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir en un 100% el programa de higienización de la DGA.	% de quejas, reclamaciones y sugerencias atendidas (total de quejas, reclamaciones y sugerencias atendidas/total quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Administrativa	División Mayordomía	
P24SAF-GAD-DM-001	Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura gestionada 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 preservación de las instalaciones y continuidad de los labores de la institución en Sede Central, Haina Oriental, Muelle Santo Domingo	1. Elaborar un plan anual de mantenimientos preventivos por trimestre. 2. Llevar un reporte de incidencias en visitas para levantar requerimientos de mantenimiento correctivos. 3. Hacer ficha de visita para los mantenimientos preventivos realizados.	OE1 Facilitación y Seguridad	Recibir y ejecutar las solicitudes de mantenimiento e implementar el plan de mantenimiento preventivo como estándar de la institución.	% ejecución del plan de mantenimiento preventivo y correctivo (Número de actividades ejecutadas/número de actividades programadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento	
P24SAF-GAD-DM-002	Respuesta de las solicitudes de mantenimiento recibidas Servicios Interno Seguimiento desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del servicio.	1. Hacer registros trimestrales catalogando los servicios por tipo y tiempo estimado para generar reporte de eficiencias de los mismos. 2. Evencionar por los correos de recepción el tiempo transcurrido para la recepción satisfactoria.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Solucionar en tiempo oportuno los requerimientos generados.	Tiempo de respuesta de las solicitudes recibidas Servicios Interno (suma de los tiempos de respuesta de las solicitudes/número total de solicitudes recibidas)	4 Días	4	4	4	4	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento	
P24SAF-GAD-DM-003	Respuesta de las solicitudes de mantenimiento recibidas que requieren servicios externos Seguimiento desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del servicio.	1. Hacer registros trimestrales catalogando los servicios por tipo y tiempo estimado para generar reporte de eficiencias de los mismos. 2. Evencionar 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.	Tiempo de respuesta de las solicitudes recibidas que requieren servicio externo (suma de los tiempos de respuesta de las solicitudes/número total de solicitudes recibidas)	7 Días	7	7	7	7	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento	
P24SAF-GAD-DCM-001	Respuesta de las solicitudes de compra recibidas que requieren servicios externos 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	Tiempo de respuesta de las solicitudes recibidas que requieren servicio externo (suma de los tiempos de respuesta de las solicitudes/número total de solicitudes recibidas)	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Compras	Departamento de Compras/ Áreas solicitantes	
P24SAF-GAD-DCM-002	Gestión de Compras Verdes Las Compras Verdes y Socialmente Responsables se caracterizan por la integración de aspectos ambientales, sociales y éticos en las decisiones de compra y contrataciones de servicios y suministros.	1. 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	% de Compras Verdes realizadas (Valor Compras Verdes/ Valor total compras Institución)	5%	1.25%	1.25%	1.25%	1.25%	Departamento de Compras	Departamento de Compras/ Áreas solicitantes	
P24SAF-GAD-DCM-003	Ejecución del plan de Compras Se refiere al proceso que empieza desde la recepción de los requerimientos de bienes, servicios, obras y concesiones, hasta la publicación, adjudicación y recepción de los procesos de compra y contrataciones.	Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir en un 100% con el Plan de compras	% de proveedores evaluados (Proveedores adjudicados/totalmente evaluados/total de proveedores)	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Compras	Depart. de compras/ Comité de Compras/ Áreas solicitantes	N/A
					% de ejecuciones del PAEC (Número de compras y contrataciones realizadas/número de compras y contrataciones planificadas)*100	75%	75%	75%	75%	75%			
					% de ejecución de las solicitudes recibidas por el Departamento de Compras (Número de compras y contrataciones realizadas/número de compras y contrataciones solicitadas)*100	85%	85%	85%	85%	85%			
					* Nivel de cumplimiento del indicador del uso del Sistema Nacional de Compras (BSCOMPRA)	90%	90%	90%	90%	90%			
P24SAF-GAD-DCM-004	Publicación de los procesos en el Portal Transaccional 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	OE2 Institucionalidad y Estandarización	100% de los procesos publicados en el portal transaccional	% de los procesos publicados en el Portal Transaccional (Número de procesos publicados/número total de procesos planificados)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Compras	Depart. de compras/ Comité de Compras/ Áreas solicitantes	N/A
					% procesos gestionados completamente en el Portal Transaccional según cronograma (Número de procesos gestionados completamente según el cronograma/número total de procesos planificados o realizados)*100	90%	90%	90%	90%	90%			
P24SAF-GAD-DCM-005	Cumplir con el % establecido por Ley, según procesos trimestrales de compras a MIPYMES y Mujeres. 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 Compra a MIPYMES y MIPYMES Mujer	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir Nivel de cumplimiento % establecido por Ley de procesos trimestrales de Compra dirigidos a MIPYMES y MIPYMES Mujeres	% Nivel de cumplimiento de porcentaje de compras MIPYMES y Mujeres (Valor de compras dirigidas a MIPYMES y MIPYMES Mujer/Valor total de Compras)*100	60%	15%	15%	15%	15%	Departamento de Compras	Dipto. de compras	N/A
P24SAF-GAD-DCM-006	Medir la productividad en el control de despacho de las mercancías. Buscamos medir la efectividad de los despachos de mercancías por administraciones y eficientar las mismas.	Mediante el sistema Dynamics y/o levantamiento físico de las administraciones en acompañamiento con productividad.	OE1 Facilitación y Seguridad	Cumplimiento de recepción de las mercancías por parte de las administraciones.	Índice de Cumplimiento de Despacho (Número de despachos cumplidos x tiempo/Número total de despachos)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Almacén y Suministro.	Almacén y Suministro.	
P24SAF-GAD-DCM-007	Proceso de gestión, administración y control de inventario sistemático 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 Seguridad	Correcta recepción de las mercancías entrante de la institución y asegurar la adecuada codificación de las mismas.	Número de informes de inventarios semestrales elaborados	2		1		1	Almacén y Suministro.	Almacén y Suministro.	
P24SAF-GAD-D38-001	Proceso de Gestión de Subastas Busca la recuperación económica de productos abandonados o no debida importación y medir el cumplimiento de lo programado en el plan de subastas.	Operativos de traslado de mercancías abandonadas de diferentes cuarter, depósitos y administraciones Depuración de guías	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Completar los operativos programados.	Cantidad de operativos ejecutados	240	60	60	60	60	Departamento de Subasta	Subasta	N/A
					% de depuración de guías (Número de guías depuradas/número total de guías recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%			
P24SAF-GAD-D38-002	Destruir mercancías inservibles que ocupan espacio de Almacenamiento Implementar un plan de acción para eficientar la destrucción de mercancías que ocupan espacio de almacenamiento.	Convocatorias junto al departamento de auditoría, aforo representado por el coordinador, creación de procesos, Impios y organizados, con equipos de protección para los empleados para ejecutar la destrucción de mercancías inservibles	OE1 Facilitación y Seguridad	Aumento de las subastas	Incremento de subastas realizadas en el año	8	2	2	2	2	Departamento de Subasta	Subasta	N/A
					% de mercancías inservibles destruidas (Cantidad de mercancía destruida/cantidad total de mercancía)*100	100%	100%	100%	100%	100%			
P24SAF-GAD-D38-003	Desalojo dentro de los plazos establecidos de las mercancías en zona primaria 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 depósitos y cuarter Proceso de aforo	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Completar los traslados de mercancías.	% de desalojo de las mercancías en zona primaria (cantidad de carga desalojada de zona primaria/cantidad total de mercancía en subasta en zona primaria)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Subasta	Subasta	N/A
P24SAF-GAD-DFA-001	Programa de mantenimiento preventivo a flota vehicular de la DGA 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 otorgados por vehículo.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Mantenimientos al día de cada vehículo operativo	Cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo (Número de mantenimientos preventivos realizados/número total de mantenimientos preventivos programados)	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Transportación	Deppto. Transportación	N/A
P24SAF-GAD-DFA-002	Servicio de Transporte Individual 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. Medición de satisfacción de los servicios externos.	Encuesta de satisfacción del servicio individuales brindado por los choferes	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Transportación	Deppto. Transportación	N/A
					Encuesta de satisfacción del servicio brindado por los choferes de las rutas	100%	100%	100%	100%	100%			

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