



Informe de avances Plan Operativo Anual **2025**

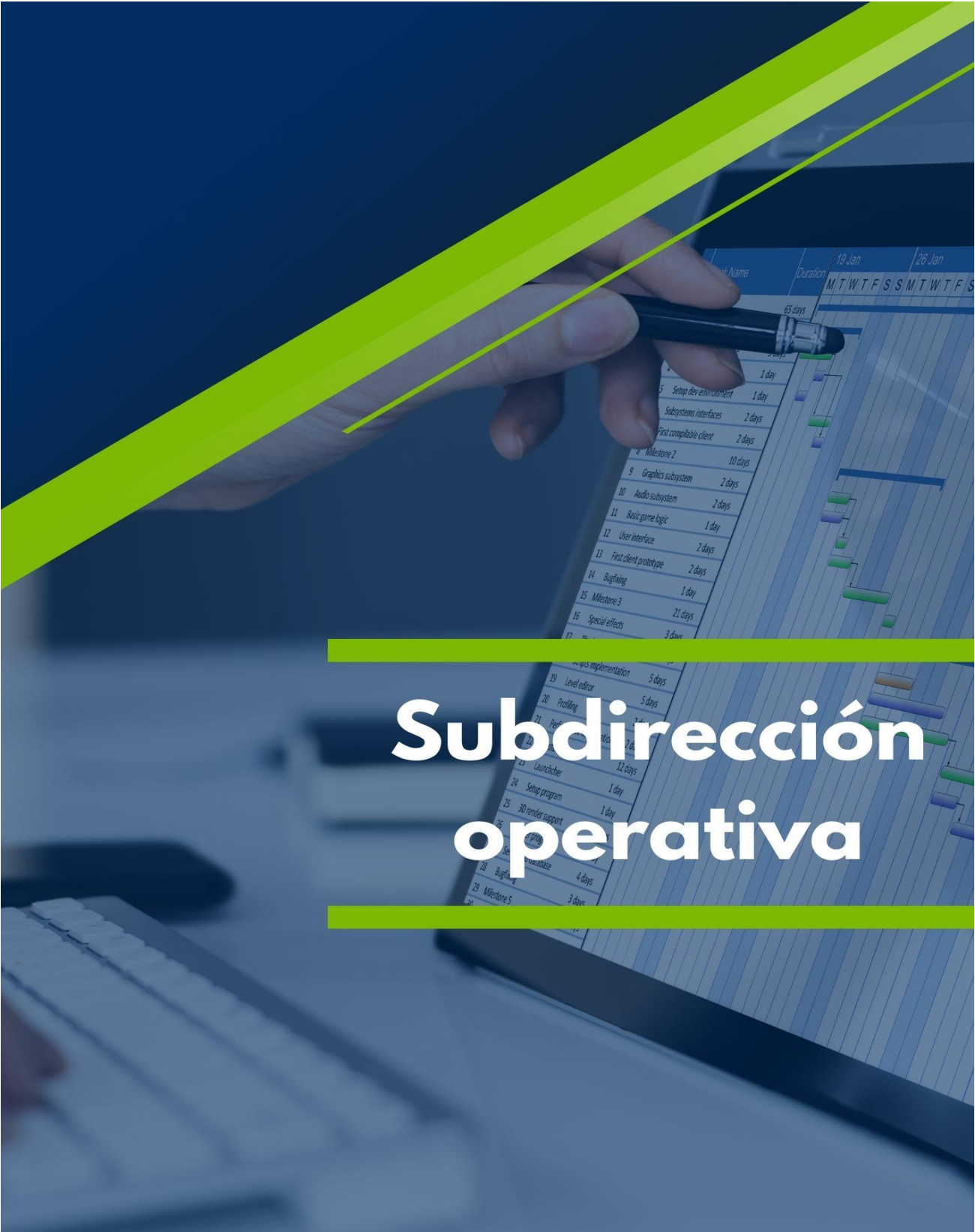
Abril - Junio 2025
Gerencia de Planificación



ÍNDICE DE CONTENIDO

HOJA	SIGLAS	UNIDADES ORGANIZATIVAS
16	P25-DES	DESPACHO DEL DIRECTOR GENERAL
	P25-DES-GRH	Gerencia de Recursos Humanos
	P25-DES-GPL	Gerencia de Planificación
	P25-DES-GEA	Gerencia de Estudios Económicos y Análisis de Datos
	P25-DES-GCO	Gerencia de Comunicaciones
	P25-DES-GLG	Gerencia Legal
	P25-DES-GAI	Gerencia de Auditoría Interna
	P25-DES-GIA	Gerencia de Inteligencia Aduanera
	P25-DES-000-OAI	Departamento de Libre de Acceso a la Información Pública
	P25-DES-000-DDN	Departamento de Donaciones
	P25-DES-000-DSM	Supervisoría General de Seguridad Militar
	P25-DES-000-CNF	Comité Nacional de Facilitación de Comercio
	P25-DES-000-EIG	Comisión de Ética e Integridad Gubernamental
4	P25-SDO	SUBDIRECCIÓN OPERATIVA
	P25-SDO-GLO	Gerencia Logística
	P25-SDO-GSC	Gerencia de Servicio al Contribuyente
	P25-SDO-000-DAT	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo
	P25-SDO-000-AST	División de Admisión Temporal sin Transformación
	P25-SDO-000-DCE	Departamento de Correo Expreso
	P25-SDO-000-DAM	Departamento de Aduanas Marítimas
	P25-SDO-000-DAE	Departamento de Aduanas Aeroportuarias
	P25-SDO-000-DAF	Departamento de Aduanas Terrestres
	P25-SDO-000-DTR	Departamento de Aduanas Turísticas
6	P25-SDT	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA
	P25-SDT-GTA	Gerencia Técnica Aduanera
	P25-SDT-GVC	Gerencia de Ventanilla Única de Comercio Exterior
	P25-SDT-000-DEA-	Departamento Normas y Estudios Aduaneros
	P25-SDT-000-DTD-	Departamento Técnico Deliberativo
	P25-SDT-000-DRI-	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales
	P25-SDT-000-DAV-	Departamento de Aduanas Verdes
	P25-SDT-000-DEX-	Departamento de Exportación
	P25-SDT-000-OEA-	Departamento de Operador Económico Autorizado
	P25-SDT-000-DLB-	Departamento de Laboratorio de Aduanas
8	P25-SZF	SUBDIRECCIÓN DE ZONAS FRANCAS
10	P25-STI	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
	P25-STI-GIE	Gerencia de Infraestructura
	P25-STI-GSI	Gerencia de Sistemas de Información
	P25-STI-GSE	Gerencia de Seguridad de la Información
	P25-STI-000-DCS	Departamento de Centro de Servicios TI
	P25-STI-000-DTE	Departamento de Tecnologías Estratégicas
	P25-STI-000-DGP	Departamento de Gestión de Proyectos TI
	P25-STI-000-DPT	Departamento de Gestión de Planificación TI
12	P25-SFI	SUBDIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN
	P25-SFI-GFC-DOF	Departamento de Operación de Fiscalización
	P25-SFI-GRA-DPF	Departamento de Planificación de Fiscalización
	P25-SFI-GRA-CAR	Departamento de Investigación, Control y Análisis de Riesgo
	P25-SFI-GFE-DHI	Departamento de Hidrocarburos
	P25-SFI-GFE-DMI	Departamento de Minería

13	P25-SAF	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
	P25-SAF-GFI	Gerencia Financiera
	P25-SAF-GFI-DTS	Departamento de Tesorería
	P25-SAF-GFI-DCO	Departamento de Cobros
	P25-SAF-GFI-DCN	Departamento de Contabilidad
	P25-SAF-GFI-DNM	Departamento de Nóminas
	P25-SAF-GFI-DEP	Departamento de Ejecución Presupuestaria
	P25-SAF-GFI-DCC	Departamento Crédito y Compensaciones
	P25-SAF-GAD	Gerencia Administrativa
	P25-SAF-GAD-DIM	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento
	P25-SAF-GAD-DCM	Departamento de Compras y Contrataciones
	P25-SAF-GAD-AYS	Departamento de Almacén y Suministro
	P25-SAF-GAD-DTA	Departamento de Transportación
	P25-SAF-GAD-DSB	Departamento de Subasta



Subdirección operativa



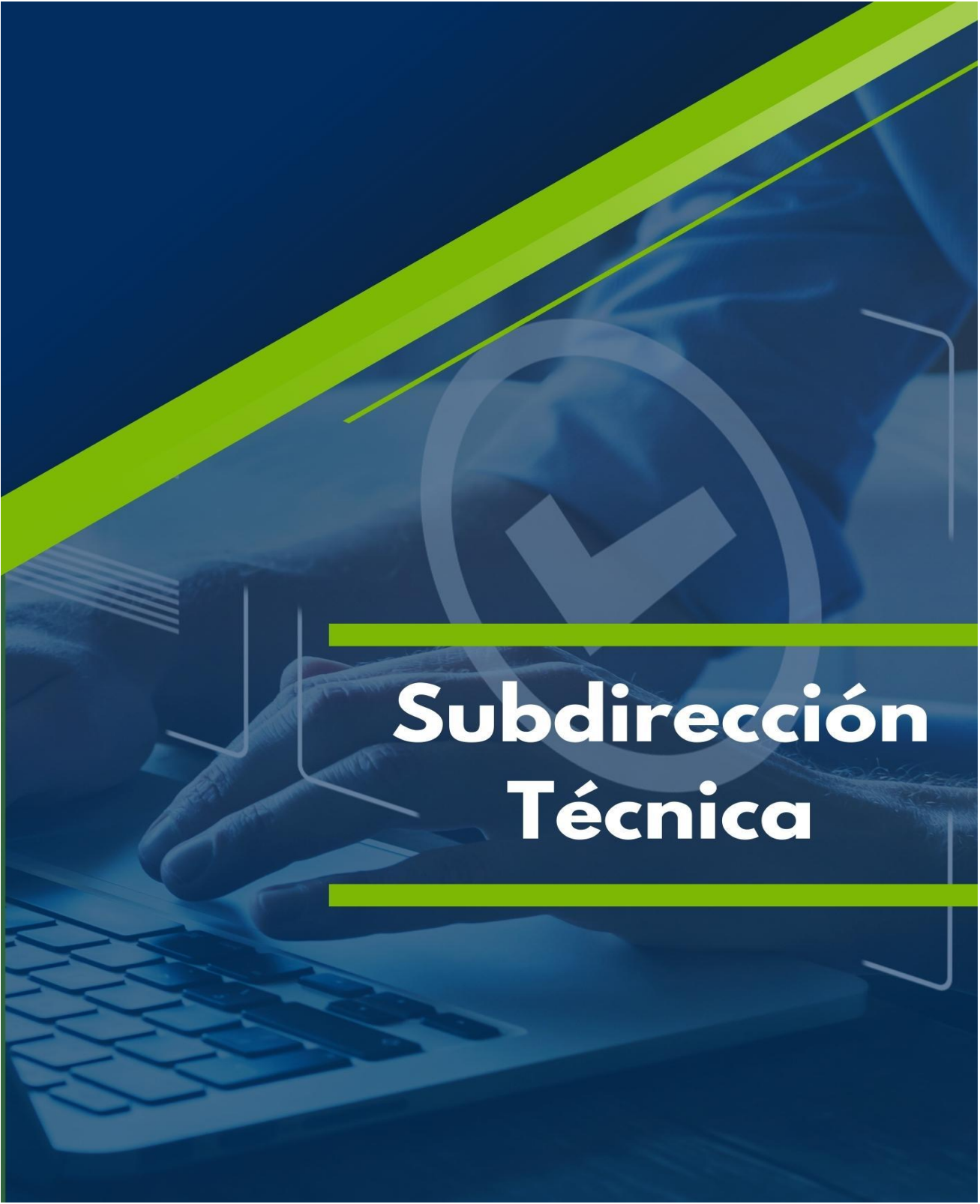
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Subdirección Operativa													
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución									
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta E1	Ejecución	Compromiso	Meta E2	Ejecución	Compromiso	Avance General	Interesados
													Área
													Áreas de apoyo
													Presupuesto
P25-DO-000-DAT-001	Resoluciones de Admisión Temporal Análisis y aprobación de las resoluciones para operar bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo.	OE.1 Facilitación y Control	Resoluciones emitidas	Cantidad de solicitudes evaluadas (Suma de los trámites INICIAO de solicitudes de resolución CEI-8D con otro documental y evaluación técnica aplicada durante el periodo)	40	15	14.00	106.67%	15	18.00	100.00%	51.67%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo
				Cantidad de resoluciones CEI-8D validadas (Suma de las resoluciones emitidas por el CEI-8D validadas durante el periodo)	48	12	18.00	130.00%	12	17.00	100.00%	62.50%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo
P25-DO-000-DAT-002	Inspección de declaraciones de importación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Análisis documental de la carga declarada bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo.	OE.1 Facilitación y Control	Inspecciones de importaciones realizadas	Cantidad de declaraciones de importación con otro documental (Suma de las declaraciones de importación abonadas durante el periodo)	1,140.00	280.00	339.00	121.07%	300.00	428.00	100.00%	55.27%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo
				Cantidad de declaraciones de importación inventariadas (Suma de las declaraciones de importación inventariadas durante el periodo)	12	3	3.00	100.00%	3	7.00	100.00%	50.00%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo
P25-DO-000-DAT-003	Inspección de declaraciones para Servicios de Reparación Análisis documental de los bienes declarados para reparación, inventario de las mercancías, seguimiento de los servicios prestados por los talleres acreditados y evaluación de las reparaciones realizadas para reparaciones.	OE.1 Facilitación y Control	Inspección de reparaciones	Cantidad de declaraciones de importación para reparación reconocidas (Suma de las declaraciones de importación para reparación reconocidas durante el periodo)	4	1	1.00	100.00%	1	1.00	100.00%	50.00%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo
				Cantidad de declaraciones de reparaciones inspeccionadas para reparación (Suma de las declaraciones de reparaciones inspeccionadas para reparación durante el periodo)	4	1	0.00	0.00%	1	1.00	100.00%	25.00%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo
P25-DO-000-DAT-004	Solicitud de Tránsito de Mercancía Gestión de las solicitudes de tránsito de mercancías entre las empresas de admisión temporal / zonas francas, modalidad de comercio exterior que representan importaciones o exportaciones locales.	OE.1 Facilitación y Control	Tránsitos de mercancías despachados	Cantidad de solicitudes de tránsito de mercancías trabajadas (Suma de las solicitudes de tránsito de mercancías abonadas, inspeccionadas y despachadas durante el periodo)	200	40	82.00	205.00%	40	143.00	100.00%	76.25%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo
P25-DO-000-DAT-005	Aplicación de Tratamiento Proindustrial Análisis y aprobación de las solicitudes para aplicar el Tratamiento Proindustrial.	OE.1 Facilitación y Control	Tratamiento Proindustrial aplicado	Cantidad de solicitudes de Tratamiento Proindustrial (Suma de las nuevas, certificadas o renovaciones de calificación industrial registradas en los perfiles de los operadores aduaneros durante el periodo)	125	30	38.00	126.67%	32	25.00	78.13%	51.20%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo
				Cantidad de disposiciones de proindustrial aplicadas (Suma de las solicitudes de aplicación de la disposición validadas y abonadas durante el periodo)	14,000.00	3,375.00	3,451.00	100.77%	3,625.00	3811.00	105.13%	51.48%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo
P25-DO-000-DAT-006	Inspección de declaraciones de exportación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Análisis documental y físico realizado a la carga declarada bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo.	OE.1 Facilitación y Control	Inspecciones de exportaciones realizadas	Cantidad de declaraciones de exportación inspeccionadas (Suma de las declaraciones de exportación inspeccionada durante el periodo)	5,500.00	1,300.00	1,090.00	83.85%	1,450.00	1,369.00	94.41%	44.56%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo
P25-DO-000-DAT-007	Cancelación de Fianzas Gestión del proceso de cancelación de las fianzas sometidas a descargo por las empresas.	OE.1 Facilitación y Control	Fianzas canceladas	Cantidad de fianzas trabajadas y canceladas (Suma de las fianzas concluidas con el operador aduanero y canceladas durante el periodo)	1,200.00	250.00	194.00	77.60%	350.00	445.00	184.29%	65.47%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo
P25-DO-000-AST-001	Solicitudes de Admisión Temporal Sin Transformación Gestión de las solicitudes de admisión temporal bajo el régimen de Admisión Temporal Sin Transformación a la Rep. Dom.	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%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	División de Admisión Temporal sin transformación
P25-DO-000-AST-002	Solicitudes de reembarque de Mercancía bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación Análisis y aprobación de las solicitudes de reembarque otorgadas a los contribuyentes de la carga declarada a bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación.	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	95%	95%	95%	100.00%	95%	100%	105.26%	51.32%	División de Admisión Temporal sin transformación
P25-DO-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.	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%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	División de Admisión Temporal sin transformación
P25-DO-000-AST-004	Cruces de Frontera Búsqueda y gestión de los cruces de frontera otorgados por el Mitec hasta su destino final la sede DGA.	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de cruces de frontera procesadas	% de cruces de frontera procesadas (Cantidad de solicitudes de cruces de frontera procesadas / total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	División de Admisión Temporal sin transformación
				Nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria (Total recaudado/meta)*100	190,884,337.53	33,779,840.09	35,420,363.47	100.00%	39,491,407.01	40,577,382.82	100.00%	50.00%	Departamento de Correo Expreso
P25-DO-000-DCE-001	Despacho expreso de envíos Gestión de la carga expresa recibida en las administraciones aeroportuarias.	OE.1 Facilitación y Control	Carga expresa despachada	% de inspecciones realizadas (Cantidad de mercancías categoría A y B / inspeccionadas / Cantidad de mercancías presentadas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	100.00%	105.26%	51.32%	Departamento de Correo Expreso
				% de despacho de carga A y B (Cantidad de mercancías categoría A y B despachadas/cantidad recibida)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	99.94%	105.20%	51.30%	Departamento de Correo Expreso
				Cantidad de paquetes con cambio de categoría	3,000.00	700.00	0.00%	800.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00%	Departamento de Correo Expreso
P25-DO-000-DCE-002	Retención y evaluación de mercancías de despacho expreso de envíos Gestión de paquetería Courier retenida por el equipo de Correo Expreso.	OE.1 Facilitación y Control	Gües evaluados	% de retenciones de gúes (Cantidad de paquetes evaluados/cantidad de paquetes total)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	99.95%	105.21%	51.30%	Departamento de Correo Expreso
P25-DO-000-000-001	Solicitud de Reembarque general de mercancías Gestión de las solicitudes de reembarque de mercancías.	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de reembarque procesadas	% de reembarques procesados (Cantidad de reembarques procesados/cantidad de solicitudes de reembarques)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	100.00%	105.26%	51.32%	Subdirección Operativa
				Tempo de solicitudes de reembarque procesadas en un plazo menor a 30 días (Sumatoria del tiempo de respuesta correcta)	30	30	30.00	100.00%	30	30.00	100.00%	50.00%	Subdirección Operativa
P25-DO-000-000-002	Solicitud de Cambio de Régimen Gestión y aprobación de las solicitudes de cambio de régimen realizadas por los contribuyentes o sus representantes.	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de cambio de régimen procesadas	% de solicitudes de cambio de régimen procesadas (Cantidad de las solicitudes de cambio de régimen procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	100.00%	105.26%	51.32%	Subdirección Operativa
				% de solicitudes de cambio de régimen aplicadas (Cantidad de las solicitudes de cambio de régimen aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	100.00%	105.26%	51.32%	Subdirección Operativa
P25-DO-000-DAM-001	Gestión Solicitud de Endoso Análisis y procesamiento de las solicitudes de endoso.	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	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Marítimas
				% de solicitudes de endoso aplicadas (Cantidad de solicitudes de endoso aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Marítimas
P25-DO-000-DAM-002	Cambio de Consignatario Gestión de las solicitudes de cambio de consignatario realizadas por los contribuyentes o sus representantes.	OE.1 Facilitación y Control	Cambios de consignatario procesadas y aplicadas	% de solicitudes de cambio de consignatario procesadas (Cantidad de solicitudes de cambio de consignatario procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Marítimas
				% de solicitudes de cambio de consignatario aplicadas (Cantidad de solicitudes de cambio de consignatario aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Marítimas

P25-3DO-000-DAM-003	Gestión de Solicitud de Corrección de declaraciones de Motocicletas y Vehículos Análisis y procesamiento de las solicitudes de corrección para motocicletas y vehículos.	OE.1 Facilitación y Control	Solicitud de corrección aplicada	% de solicitudes de corrección de motocicletas y Vehículos aplicadas (Cantidad de solicitudes de corrección aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Marítimas		ROS 200,000
P25-3DO-000-DAM-005	Ingreso y salida del país de pasajero vía marítima Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía marítima.	OE.1 Facilitación y Control	Proceso de gestión de ingreso de pasajeros realizado	% de Inspección de pasajeros (Cantidad de verificaciones de equipaje por Aduanas Marítimas/cantidad de pasajeros entrantes)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Marítimas		
				% Incidencias Identificadas (Número de incidencias identificadas/número total de eventos o situaciones analizadas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Marítimas		
P25-3DO-000-DAE-001	Ingreso y salida del país de pasajero vía aérea Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía aeroportuaria.	OE.1 Facilitación y Control	Proceso de gestión de ingreso de pasajeros realizado	% de Inspección de pasajeros (Cantidad de verificaciones de equipaje por Aduanas Aeroportuarias/cantidad de pasajeros entrantes)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias		
				% Incidencias Identificadas (Número de incidencias identificadas/número total de eventos o situaciones analizadas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias		
P25-3DO-000-DAE-002	Registro de aeronaves asociadas a las líneas aéreas Análisis y procesamiento de las solicitudes de registro de aeronaves asociadas a las líneas aéreas.	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	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias		
				% de solicitudes de registro aplicadas (Cantidad de las solicitudes de registro de aeronaves aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias		
P25-3DO-000-DAE-003	Gestión Solicitud de Endoso Análisis y procesamiento de las solicitudes de endoso.	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	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias		
				% de solicitudes de endoso aplicadas (Cantidad de solicitudes de endoso aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias		
P25-3DO-000-DAE-004	Gestión de Solicitud de Corrección Análisis y procesamiento de las solicitudes de corrección realizadas por los contribuyentes o sus representantes.	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	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias		
				% de solicitudes de corrección aplicadas (Cantidad de solicitudes de corrección aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias		
P25-3DO-000-DAF-001	Ingreso y salida del país de pasajero Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía terrestre.	OE.1 Facilitación y Control	Pasajero inspeccionado	% de Inspección de pasajeros (Cantidad de verificaciones de equipaje por Aduanas Terrestre/cantidad de pasajeros entrantes)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Fronterizas		
				% Incidencias Identificadas (Número de incidencias identificadas/número total de eventos o situaciones analizadas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Fronterizas		
P25-3DO-000-DTR-001	Gestión de aduanas turística Gestión de solicitudes de recepción de delegaciones o pasajeros de actividades culturales que ingresen al país.	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	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Turísticas		
				% de pasajeros recapitulados (Cantidad de recepciones de pasajeros de actividades culturales/cantidad de recepciones de pasajeros en actividades culturales planificadas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Turísticas		
P25-3DO-GLO-DAD-001	Cumplimiento de la Meta Recaudatoria Búsqueda medir el nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria establecida para el área de Almacenes y Depósitos.	OE.1 Facilitación y Control	Cumplimiento de meta recaudatoria monitoreado	Nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria (total recaudado/meta)*100	15,448,911,107.96	3,461,007,111.93	3,112,639,993.02	89.93%	3,294,254,609.26	2,993,745,975.59	90.88%	45.20%	Departamento de Almacenes, Depósitos y Centros Logísticos		
		OE.3 Eficiencia e Innovación	Medir la cantidad de transacciones de importación generada desde las distintas ECU.	Cantidad de carga de importación despachada desde empresas operadoras logísticas (suma de la carga despachada)	18,000.00	4,500.00	4,346.00	94.80%	4,500.00	4426.00	98.36%	48.29%	Departamento Operaciones Logísticas		
P25-3DO-GLO-DOL-001	Salida de carga de una empresa operadora logística Gestión 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.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Medir la cantidad de transacciones de Exportación, Salidas en condición de tránsito internacional y Salidas en condición de extranjero generadas desde las distintas ECU.	% de carga de exportación despachada desde empresas operadoras logísticas (Cantidad de despachos de exportación de mercancías desde una ECU o CL /Cantidad de solicitudes de despachos desde una ECU o CL recibidas)*100	95%	95%	100.40%	108.00%	95%	110.74%	116.57%	56.14%	Departamento Operaciones Logísticas		
		OE.1 Facilitación y Control	Evaluar las recaudaciones percibidas por la DGA vía la Modalidad de Operaciones Logísticas y medir la cantidad de ingresos que genera la modalidad por concepto de pago de tasa por servicio.	Nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria (total recaudado/meta)*100	18,427,779,539.85	4,104,537,975.16	3,683,306,157.86	89.49%	3,783,350,888.65	3,718,307,497.57	98.28%	46.99%	Departamento Operaciones Logísticas	89.4H	ROS 1,000,000
				% de aporte de tasa por servicios bajo la modalidad de operaciones logísticas (Porcentaje de aporte recaudado para tasa por servicios ante la aduana)	10,316,809.53	2,329,894.15	48,342,586.89	2074.88%	41,896,894.04	41,775,368.83	99.71%	543.65%	Departamento Operaciones Logísticas		
P25-3DO-GLO-DOL-002	Inspección de operaciones Logística en las empresas operadoras logísticas Instrumento de Inspección para optimizar las operaciones logísticas en empresas operadoras, asegurando niveles óptimos de eficiencia y calidad.	OE.1 Facilitación y Control	Asegurar que los operadores logísticos cumplan con el compromiso de garantizar a la DGA la recepción y tránsito de la carga.	% de cumplimiento de cierre de solicitud de traslado IGTRs (cantidad de IGTRs cerrado en el mes /total de las IGTRs)*100	80%	80%	77.12%	94.40%	80%	81.33%	101.66%	49.52%	Departamento Operaciones Logísticas		
		OE.3 Eficiencia e Innovación	Medir el crecimiento de su capacidad de almacenamiento.	% de incidencias identificadas en el proceso de Inspección física de cumplimiento (Cantidad de incidencias/Cantidad de Inspecciones física realizadas)*100	10%	10%	10.00%	100.00%	10%	10.00%	100.00%	50.00%	Departamento Operaciones Logísticas		
		OE.1 Facilitación y Control	Asegurar que empresas operadoras logísticas cumplan con una exactitud de inventario de 98% que le permitan operar.	% de inventarios realizados (Número de inventarios realizados/cantidad de inventarios planificados)*100	90%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	50.00%	Departamento Control de Inventario		
P25-3DO-GLO-DCL-001	Control de inventario de mercancías de empresas operadoras logísticas Solución integral para el control preciso y eficiente del inventario de mercancías en empresas operadoras logísticas, optimizando y mejorando la visibilidad en tiempo real.	OE.1 Facilitación y Control	Medir la cantidad de incidencias que se identifiquen en los controles de inventarios.	% de incidencias identificadas en el proceso de Inspección física de cumplimiento (Cantidad de incidencias/cantidad de inventarios recibidas)*100	10%	10%	10.00%	100.00%	10%	10.00%	100.00%	50.00%	Departamento Control de Inventario		
		OE.1 Facilitación y Control	Asegurar el cumplimiento de entrega de los inventarios	% de cumplimiento de la recepción del inventario en las fechas indicadas (cantidad de inventario entregado a la fecha /total de inventario estimado a entregado a la fecha)*100	80%	80%	77.12%	94.40%	80%	100.00%	125.00%	55.35%	Departamento Control de Inventario		
		OE.1 Facilitación y Control	Asegurar que la estadia de la mercancía no exceda del tiempo estipulado por legislación vigente.	% de valor de las mercancías con plazo vencido (Valor total de la mercancía vencido /valor total de la mercancía en inventario)*100	10%	10%	9.30%	95.00%	10%	9.28%	90.80%	46.46%	Departamento Control de Inventario		

P25-IDO-G3C-000-001	Carreros de seguimientos Dar seguimiento y continuidad a los correos recibidos a fin brindar el mejor servicio.	OE.1 Facilitación y control	Agilizar y dar continuidad a las informaciones y solicitudes de los contribuyentes y los diferentes departamentos.	Cantidad de Correos de Seguimiento (Sumatoria de los correos de seguimiento)	5.000,00	1.250,00	1.250,00	100,00%	1.250,00	100,00	8,00%	27,00%	Gerencia de Gestión de Servicios		
P25-IDO-G3C-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.	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, incentivar a los procesos anticipados, línea de tiempo.	Cantidad de gráficos de trazabilidad remitidos (Sumatoria gráficos remitidos)	480,00	120,00	120,00	100,00%	120,00	100,00	83,33%	45,83%	Gerencia de Gestión de Servicios		
P25-IDO-G3C-000-003	Gestiones de despacho Agilizar y garantizar la entrega oportuna de la mercancía a los contribuyentes, al tiempo que se identifiquen y resuelven de manera eficiente cualquier problema o contratiempo que pueda surgir durante el proceso.	OE.1 Facilitación y control	Agilizar el proceso de despacho dando seguimiento a las declaraciones con situaciones presentadas puntualmente en las instituciones paraaduaneras (HAT, DPW, DPA, ETC.), departamentos internos, buxas, etc. E). Despacho aprobado, no retrazado. Notificaciones de puertos para despacho.	Cantidad de Gestiones de Despacho (suma del total de gestiones realizadas)	1.200,00	300,00	300,00	100,00%	300,00	100,00	33,33%	33,33%	Gerencia de Gestión de Servicios		
P25-IDO-G3C-000-004	Gestión 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.	OE.1 Facilitación y control	Proporcionar un servicio eficiente y satisfactorio a los clientes, optimizando la comunicación telefónica y maximizando la productividad de la institución.	% de llamadas contestadas (número de llamadas contestadas/número total de llamadas recibidas)*100	90%	90%	90,00%	100,00%	90%	90,00%	100,00%	50,00%	Gerencia de Gestión de Servicios		
P25-IDO-G3C-000-005	Recepción de solicitudes - Plataforma de servicios Recibir todas las solicitudes asignadas a gestión de servicio y enrutarlas a los departamentos correspondientes según el proceso.	OE.1 Facilitación y control	Acorar tiempo de respuesta.	% de solicitudes completadas plataforma de servicios (número de solicitudes completadas/número total de solicitudes recibidas o procesadas)*100	90%	90%	90,00%	100,00%	90%	90,00%	100,00%	50,00%	Gerencia de Gestión de Servicios		
				Tiempo de promedio de respuesta plataforma de servicios (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (horas)	24	24	24,00	100,00%	24	24,00	100,00%	50,00%	Gerencia de Gestión de Servicios		
P25-IDO-G3C-000-006	Recepción de solicitudes - vía el buzón @INFO Estas son las solicitudes recibidas vía correo electrónico en su mayoría corresponden a Juntas Francas y Subdirección Técnica.	OE.1 Facilitación y control	Brindar un servicio eficaz en menor tiempo. Actualmente de 40 a 80 mins.	% de solicitudes completadas solicitudes - vía el buzón @INFO (número de solicitudes completadas/número total de solicitudes recibidas o procesadas)*100	90%	90%	90,00%	100,00%	90%	90,00%	100,00%	50,00%	Gerencia de Gestión de Servicios		
				Tiempo de promedio de respuesta solicitudes - vía el buzón @INFO (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (horas)	48	48	48,00	100,00%	48	48,00	100,00%	50,00%	Gerencia de Gestión de Servicios		
P25-IDO-G3C-000-007	Recepción de solicitudes - Ventanilla Recibir toda la correspondencia que llega a la institución haciendo el debido registro, así como llevar un archivo adecuado de los expedientes, oficios y comunicaciones que entran y salen de la institución.	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%	90,00%	100,00%	90%	90,00%	100,00%	50,00%	Gerencia de Gestión de Servicios		
				% de solicitudes tramitadas (número de solicitudes tramitadas/número total de solicitudes recibidas)*100	90%	90%	90,00%	100,00%	90%	90,00%	100,00%	50,00%	Gerencia de Gestión de Servicios		
				Tiempo de promedio de respuesta solicitudes de ventanilla (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (minutos)	20	20	20,00	100,00%	20	20,00	100,00%	50,00%	Gerencia de Gestión de Servicios		
P25-IDO-G3C-000-008	Gestión de correo de servicios Correos: itinerarioalciudadano y @quejasysugerencias recibidos versus contestados y tiempo de respuesta.	OE.1 Facilitación y control	Respuestas satisfactorias que puedan apoyar a cumplir con las respectivas de los contribuyentes. Ser viceros de las oportunidades y mejoras descritos por el contribuyente.	% de correos respondidos (número de correos electrónicos respondidos/número total de correos electrónicos)*100	90%	90%	90,00%	100,00%	90%	90,00%	100,00%	50,00%	Gerencia de Gestión de Servicios		
				Tiempo de promedio de respuesta solicitudes vía correo (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (horas)	48	48	48,00	100,00%	48	48,00	100,00%	50,00%	Gerencia de Gestión de Servicios		
					128,41%						97,68%	56,57%	Cumplimiento Acumulado		



Subdirección Técnica

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Subdirección Técnica																	
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución								Interesados		Renglón Financiero			
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta 11	Ejecución	Cumplimiento	Meta 12	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área		Áreas de apoyo		
P25-SDT-000-000-001	Autorización de contingente rectificación técnica para mercancía de origen animal y vegetal Busca medir la gestión de las autorizaciones de contingentes de rectificación técnica para mercancía de origen animal y vegetal y permite ajustes técnicos necesarios en la clasificación arancelaria, facilitando la importación al corregir errores sin afectar los límites de contingentes establecidos.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un proceso eficiente que permita el registro y monitoreo preciso de autorizaciones para la importación sujeta a Rectificación Técnica, incluyendo la generación de cuadros estadísticos para control de importaciones y la implementación de un proceso digital para la autorización del arancec básico después de quites técnicos.	% de autorización de solicitudes contingente de rectificación técnica (cantidad de contingentes aplicadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100 Tiempo de promedio de autorización de contingente de rectificación técnica (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	50%	Subdirección Técnica		N/A		
P25-SDT-000-000-002	Requerimientos Administrativos internos y externos evaluar la efectividad y eficiencia de las respuestas proporcionadas por las instituciones a las solicitudes recibidas. Busca medir la respuesta a los requerimientos recibidos por las instituciones internas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.	Nivel de cumplimiento a solicitudes respondidas (número de solicitudes respondidas / número total de solicitudes recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	50%	Subdirección Técnica		N/A		
P25-SDT-000-000-003	Autorización Incentivo a Mercancías para Aeronaves Ley 471-04 Busca medir la gestión de las autorizaciones de exención del pago de impuestos a las mercancías para Aeronaves según lo establecido en la Ley 471-04 y el Convenio OACI. Busca medir la respuesta a los requerimientos recibidos por las instituciones internas.	OE.1 Facilitación y Control	Establecimiento de un proceso eficiente y preciso que garantice el cumplimiento de los requerimientos necesarios para la aplicación del Incentivo a Mercancías para líneas Aéreas, reduciendo el riesgo en estas solicitudes.	% de solicitudes de autorización de incentivo a mercancías para líneas aéreas aprobadas (número de solicitudes respondidas / número total de solicitudes recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	50%	Subdirección Técnica		N/A		
P25-SDT-GTA-DX3-001	Aplicación de las exenciones Consiste en la aplicación en sistema de las distintas exenciones autorizadas para los procesos de importación recibidas a través de VUCE, Ministerio de Hacienda u otra entidad relacionada al proceso, donde incluyen las siguientes: - Aplicación de exención de derechos e impuestos de importación a mercancías del sector agropecuario y avícolas a través de VUCE. - Exenciones aplicadas para las importaciones del sector agropecuario (MA /AD). - Exenciones aplicadas mediante el Ministerio de Hacienda. - Aplicación de incentivo de vehículos de energía no convencional. - Aplicación de solicitudes de impuesto Único Militar. - Aplicación de solicitudes de tratamiento especial a la importación de equipos acústicos. - Otro tipo de aplicación recibido acorde a las leyes y normativas vigentes.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un proceso eficiente para la aprobación diaria de solicitudes de exención de derechos e impuestos a mercancías del sector agrícola y avícolas, a través de VUCE, con una revisión rigurosa para garantizar la conformidad documental y facilitar el comercio en un entorno digital.	Cantidad de exenciones aplicadas (sumatoria de exenciones aplicadas)	11,400.00	2,500.00	3,878.00	155.12%	2,800.00	3,415.00	121.94%	49%	Departamento de Exoneraciones		N/A		
P25-SDT-GTA-DX3-002	Autorización de Exoneración parcial de vehículo y ajustes del hogar para aplicar en el puerto Permite la aplicación de beneficios fiscales específicos en el puerto para personas que vienen a residir en el país.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.	% de exoneraciones aprobadas de vehículos y ajustes del hogar (cantidad de exoneraciones aprobadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100 Tiempo de respuesta para tramitar las solicitudes de exoneraciones de ajustes de hogar y vehículos (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) (días hábiles)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.25%	96.25%	49%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones / Mudanza y Vehículo			
P25-SDT-GTA-DX3-003	Ejecutar en el sistema las solicitudes de entregas provisionales de las empresas públicas y privadas Procesamiento eficiente de las solicitudes de entregas provisionales, asegurando la correcta gestión y control de los recursos para proyectos y operaciones específicas en un marco establecido.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.	% entregas provisionales procesadas (cantidad de solicitudes de entregas provisionales procesadas / cantidad total de solicitudes de entregas provisionales recibidas)*100 Tiempo de respuesta para procesar las solicitudes de entregas provisionales (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) (días hábiles)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	50%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones / Entrega Provisional			
P25-SDT-GTA-DX3-004	Requerimientos Administrativos internos y externos Busca medir la respuesta a los requerimientos recibidos por las instituciones internas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.	Nivel de cumplimiento a solicitudes respondidas (número de solicitudes respondidas / número total de solicitudes recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	50%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones / Área Administrativa			
P25-SDT-GTA-DNO-001	Certificación de Exportador Autorizado a Efectos de Origen Acreditación oficial otorgada a un exportador que cumple con los requisitos de origen establecidos en acuerdos comerciales. Facilita la circulación de mercancías al agilizar trámites aduaneros y garantizar la autenticidad de la procedencia de los productos.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Certificaciones otorgadas	Cantidad de certificaciones otorgadas (sumatoria de certificaciones otorgadas)	4.00	1.00	0.00	0.00%	1.00	1.00	100.00%	25%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH	N/A		
P25-SDT-GTA-DNO-002	Verificaciones a posteriori Evaluaciones realizadas después de una transacción o proceso para confirmar la conformidad con normativas o acuerdos.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Fortalecimiento del Control A posteriori establecido en los acuerdos comerciales.	% de empresas analizadas (cantidad de empresas analizadas / cantidad total de empresas por analizar)*100 Cantidad de empresas remitidas a la Gerencia de Fiscalización para reliquidar (sumatoria de empresas remitidas) % de empresas revalidadas por los aduaneros de los países parte (cantidad de solicitudes respondidas / cantidad total de solicitudes de empresas revalidadas)*100	100%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	49%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH	N/A		
P25-SDT-GTA-DNO-003	Solicitud y análisis de aplicación de tratamiento arancelario preferencial a posteriori Implica pedir y evaluar retrospectivamente la aplicación de beneficios arancelarios especiales. Este proceso verifica la adecuada utilización de los tratamientos preferenciales después de la transacción, asegurando la conformidad con acuerdos comerciales.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Aprobación y/o negación de créditos A posteriori para futura importación al amparo de los TLC, conforme a los requisitos negociados.	% de solicitudes de créditos respondidos (cantidad de solicitudes de crédito respondidas / cantidad total de solicitudes de crédito recibidas)*100	100%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	49%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH	N/A		
P25-SDT-GTA-DNO-004	Consultas vía correo electrónico Analizar y responder consultas realizadas por los contribuyentes vía correo electrónico.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Dar respuestas.	% de consultas respondidas vía correo electrónico (cantidad de consultas respondidas / cantidad total de consultas recibidas)*100	100%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	49%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH	N/A		
P25-SDT-GTA-DPI-001	Solicitud de registro de titular y renovaciones Proceso para solicitar y actualizar la información del titular, facilitando la gestión de registros y asegurando la validez continua de la información.	OE.1 Facilitación y Control	Protección aduanera de sus derechos de propiedad intelectual en la República Dominicana, facilitando la detección y retención de mercancías que infrinjan dichos derechos en puertos aduaneros.	% de solicitudes de registro titular y renovaciones aprobadas (cantidad de solicitudes aprobadas / cantidad total de solicitudes de registro recibidas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	90.00%	90.00%	48%	Departamento de Propiedad Intelectual		N/A		
P25-SDT-GTA-DPI-002	Destrucción o donación de mercancías luego de acuerdos o sentencias Gestión de los procesos de destrucción y donación de mercancía garantizando el uso adecuado de bienes, ya sea su eliminación o su destino benéfico, cumpliendo con las disposiciones legales establecidas.	OE.3 Eficiencia e innovación	Este resultado garantiza que las mercancías que infringen derechos de propiedad intelectual no ingresen al mercado y que se manejen conforme a la ley, al mismo tiempo que se mantiene un registro transparente y rastreable de cada operación.	% de actos de destrucción o donación realizados (cantidad de actos de destrucción o donación realizados de acuerdos programados para realizar / cantidad total de actos de destrucción o donación realizados)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	50%	Departamento de Propiedad Intelectual		N/A		



P25-SDT-GTA-DPI-003	Registro de fichas en plataforma CENCOMM Registrar y comparar información relacionada con la propiedad intelectual. Esto puede incluir el intercambio de datos sobre mercancías sospechadas de infringir 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.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Crucial para asegurar una cooperación eficaz entre las aduanas a nivel mundial, permitiendo que la República Dominicana comparta y acceda a información vital para combatir las infracciones a los derechos de propiedad intelectual en las operaciones aduaneras.	% de fichas registradas en la plataforma (cantidad de fichas registradas en la plataforma / cantidad total de fichas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	50%	Departamento de Propiedad Intelectual		N/A
P25-SDT-GTA-DIC-001	Administración de la Base de Datos de Mercancías Consiste en gestionar y mantener actualizada la base de datos de productos utilizados en las operaciones de comercio, garantizando la mejora continua de la calidad de la información registrada. Incluye la validación, actualización y normalización de los datos, así como el mantenimiento de los valores de referencia asociados a los sectores previamente definidos por la unidad responsable del registro.	OE.1 Facilitación y Control	Base de Datos de Valores de Referencia actualizada.	% códigos registrados (solicitudes procesadas de códigos registradas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100.00%	100%	91%	91.00%	48%	Departamento de Inteligencia Comercial	Gerencia Técnica		
P25-STI-QVC-000-001	Eficiencia en la atención al cliente Buscar gestionar de manera oportuna las respuestas a las consultas y solicitudes de los usuarios de la plataforma.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Alta satisfacción de los usuarios.	% de llamadas contestadas dentro de 15 mins del SLA (cantidad de llamadas recibidas/cantidad total de llamadas)	90%	90%	91%	101.11%	90%	92%	102.22%	51%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales			
				% de correos electrónicos atendidos: (Cant. Total de correos electrónicos respondidos/Cant. Total de correos electrónicos recibidos)*100	90%	90%	97%	107.78%	90%	100%	111.11%	55%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales			
				Índice de Satisfacción del Usuario: Se mide a través de encuestas y recalculación de los usuarios y no tiene una fórmula matemática específica.	90%			90.00%	90.00%	100.00%		50%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales			
P25-STI-QVC-000-002	Gestión y Reporte a Organismos Externos de la VUCE Gestión integral de solicitudes relacionadas con la emisión, renovación y asistencia técnica de firmas digitales, así como la elaboración y envío de reportes financieros a los organismos externos vinculados a la plataforma VUCE. Está orientado a garantizar la continuidad, transparencia y eficiencia en los procesos de comercio exterior, cumpliendo con las normativas y plazos establecidos.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Asegurar la gestión del 100 % de las solicitudes de firmas digitales (emisión, renovación y asistencia) y la elaboración y envío oportuno del 100 % de los reportes financieros requeridos por los organismos externos, fortaleciendo la operatividad y confianza en la plataforma VUCE.	% de gestión de firma digital a los organismos externos (suma de las solicitudes de emisiones y renovaciones de firma digital asistencial)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	50%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales			
				Reportes financieros enviados a los organismos externos (Cantidad de reportes enviados/reportes solicitados)*100	11.00	11.00	11.00	100.00%	11.00		0.00%	25%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales			
P25-STI-QVC-000-003	Gestión de procesos VUCE Eventualmente, simplificación e implementación de procesos y servicios de los diferentes organismos que intervienen en el comercio exterior dentro de la plataforma VUCE y soporte a las áreas internas de la DGA.	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%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	50%	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE			
				Cantidad de capacitaciones realizadas (suma de total de capacitaciones impartidas)	12.00	3.00	3.00	100.00%	3.00	3.00	100.00%	50%	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE			
				Cantidad de servicios implementados (suma total de procesos implementados)	3.00				1.00	1.00	100.00%	33%	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE			
				Cantidad de visitas de seguimiento y análisis realizadas (suma del total de visitas)	20.00	5.00	5.00	100.00%	5.00	5.00	100.00%	50%	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE			
				Cantidad de reportes de seguimiento a los organismos panduroleros (suma del total de reportes realizados)	12.00	3.00	3.00	100.00%	3.00	3.00	100.00%	50%	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE			
P25-SDT-000-EXP-001	Gestión de Certificaciones de Exportación Manejo eficiente de documentos que garantizan la conformidad y origen de productos para el comercio internacional, facilitando el cumplimiento de requisitos y asegurando la calidad de las exportaciones.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Implementar un proceso eficiente de gestión de certificaciones de exportación, involucrando la identificación de necesidades y mejoras, la formulación de un esquema de trabajo para certificaciones, reuniones con el Área de Tecnología para cambios necesarios, y evolución continua de los resultados.	% de certificaciones desde exportación otorgadas (cantidad de certificaciones salientes del periodo analizado / Total de certificaciones del periodo analizado)* 100 .	90%	90%	83%	92.11%	90%	94%	104.44%	49%	Departamento de Exportación	Subdirección Tecnología	N/A	
P25-SDT-000-EXP-002	Gestión de programa Exporta Más y D24H Gestión ágil y eficiente de exportaciones, garantizando procesos continuos las 24 horas del día, facilita la expansión de negocios internacionales al ofrecer una plataforma que agilita trámites y promueve la competitividad en el comercio global.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer una gestión ágil y eficiente del programa Exporta Más D24H mediante la realización de reuniones para proponer mejoras y definir metas, la propuesta de un esquema de trabajo, y el monitoreo constante de los resultados obtenidos para asegurar procesos continuos las 24 horas y promover la competitividad en el comercio global.	% de declaraciones aprobadas dentro del programa Exporta + (cantidad de declaraciones en despacho aprobado (empresas Exporta Más) / Total Declaraciones (Empresas Exporta Más)) * 100	95%	95.00%	92.00%	96.84%	95.00%	94.00%	98.90%	49%	Departamento de Exportación	Áreas de apoyo: D24H, Gerencia Grandes Contribuyentes, Subdirección Tecnología, Departamento de Admisión Temporal, Subdirección de Zonas Francas.	N/A	
P25-SDT-000-DEA-001	Solicitud consulta clasificación arancelaria Dar orientación oficial sobre la categorización específica de un producto para el cumplimiento normativo. Este proceso busca garantizar la correcta aplicación de tarifas y regulaciones aduaneras.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Responder las solicitudes de clasificación arancelaria sin efecto vinculante.	% de solicitudes de consulta de clasificación arancelaria atendidas (cantidad de consultas de clasificación arancelaria atendidas / (cantidad total de consultas recibidas))*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	50%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros			
				Tiempo de respuesta a las consultas (suma de los tiempos de respuesta de todas las consultas / número total de consultas) días	6.00	6.00	4.00	100.00%	4.00	4.60	100.00%	50%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros		
P25-SDT-000-DEA-002	Aplicación de incentivos a la importación de vehículos de energía no convencional bajo la ley núm. 103-13 Implica la promoción fiscal para fomentar la adquisición de vehículos más sostenibles, contribuyendo a la diversificación y eficiencia energética.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Recibir, validar y aprobar las solicitudes de aplicación de incentivos a la importación de vehículos de energía no convencional.	Índice de aprobación de solicitudes de aplicación de Incentivos a la Importación de vehículos de energía no convencional (número de solicitudes aprobadas todas / número total de solicitudes revisadas)*100	80%	80%	79%	98.73%	80%	83%	103.73%	51%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros		
P25-SDT-000-DEA-003	Aplicación de tratamiento administrativo o legislativo en la importación de determinadas mercancías de insumo animal y productos radiactivos y dispositivos médicos Involucra medidas específicas para garantizar la seguridad, regulación y control adecuado de estas mercancías, asegurando la conformidad con normativas y estándares establecidos.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Examinar, analizar y responder las solicitudes de la aplicación de tratamientos administrativos o legislativos asignados al departamento.	% de aplicación de tratamientos administrativos o legislativos a los montes pexas para la elaboración de alimento animal y tratamiento administrativo a ciertos productos radiactivos o dispositivos médicos (cantidad de tratamientos aplicados / cantidad total de solicitudes de aplicación recibidas)* 100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	50%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros		
P25-SDT-000-DEA-004	Actualización del Impuesto selectivo al consumo (ISC) para los productos del alcohol y tabaco Aplicación de los cambios trimestrales, actualizados por la DGI, al monto específico del cálculo del impuesto selectivo al consumo, a los productos del alcohol y tabaco en el sistema informático aduanero.	OE.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 subpartidas afectadas para actualización de impuesto selectivo al consumo en el sistema informático aduanero (suma de subpartidas afectadas)	162	162	162	100.00%	162	162	100.00%	50%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros		
P25-SDT-000-DEA-005	Administración de las disposiciones en el módulo de Portal App Registrar y mantener actualizado el módulo de disposiciones en Portal APP, responsable de aplicar las reglas de negocio en el sistema informático aduanero, sobre la mayoría de tratamientos administrativos o legislativos aduaneros vigentes.	OE.1 Facilitación y Control	Aumentar los niveles de cumplimiento de la normativa aduanera en las operaciones de comercio exterior y su posterior seguimiento.	% disposiciones registradas / editadas en el módulo de Administraciones de disposiciones (cantidad de disposiciones registradas / editadas en el módulo / cantidad total de solicitudes de registro)* 100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	50%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros		
P25-SDT-000-DEA-006	Mantener al día los textos legales del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías Garantizar la participación técnica en las reuniones técnicas del CSA de la OMA y en el CII del COMALIP para mantener al día la nomenclatura del sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías y sus textos auxiliares, en español.	OE.1 Facilitación y Control	Participar en las discusiones técnicas sobre las enmiendas y adecuaciones realizadas a la estructura del Sistema Armonizado, validando las cuestiones de interés para el país, así como establecer enlaces de consultas con técnicos expertos sobre la normativa arancelaria de otros aduanas del mundo	Cantidad de reuniones del comité del sistema armonizado y del comité iberoamericano de nomenclatura (suma de reuniones sostenidas)	4	1	1	100.00%	1	1	100.00%	50%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros		

P25-SDT-000-DTD-001	Emisión de Resoluciones y Consultas • Comisión Técnica Deliberativa Ampliada Gestión de resoluciones sobre informaciones técnicas y estudios de casos de clasificación arancelaria. • Emisión de Consultas de Clasificación Arancelaria vinculantes (ECCAV) Decisiones oficiales sobre la correcta clasificación arancelaria de productos, otorgando certeza jurídica a los importadores y exportadores. Estas consultas contribuyen a evitar ambigüedades y garantizar el cumplimiento normativo.	OE.1 Facilitación y Control	Emitir resolución vinculante de clasificación arancelaria de algún producto del cual se desconoce o se tiene alguna duda sobre su funcionamiento, origen y clasificación a los fines de establecer un código arancelario correcto. Puede ser también en casos de inconformidad ante una clasificación ya otorgada, en un plazo de 30 días laborales.	Tiempo de respuesta de los CCAY (suma de los tiempos de respuesta de todos los CCAY / número total de CCAY + resoluciones de CTDA) 30 (días hábiles)							30.00	30.00	30.00	100.00%	30.00	30.00	100.00%	50%	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A
				Tiempo de respuesta de las Resoluciones de la CTDA (suma de los tiempos de respuesta de todas las Resoluciones de CTDA / número total resoluciones de CTDA) 10 (días hábiles)							10.00	10.00	10.00	100.00%	10.00	14.00	71.43%	43%	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A
P25-SDT-000-DTD-002	Aprobaciones de solicitudes • Líteral K y de exención de ITBS Analizar y procesar las solicitudes de literal K y exención de ITBS para fines de aprobación (tiempo y cuando la información cumple con los requisitos establecidos). • Aprobaciones de solicitudes tratamiento JAD Buscar, analizar y procesar las solicitudes de aplicación del tratamiento JAD para fines de aprobación.	OE.1 Facilitación y Control	Emitir opinión técnica respecto a si procede o no la aplicación de tratamiento administrativo de exención de impuestos (gravámenes e ITBS) al sector agropecuario a través de la Junta Agropecuaria Dominicana (JAD) o el Ministerio de Agricultura (MA). Responder sobre las solicitudes de Aplicación de la Ley 144-06 Art. 13 literal K, así como la Ley de rectificación fiscal Núm. 253-12 para exención de ITBS.	Tiempo de respuesta de las exenciones de ITBS y tratamientos JAD (suma de los tiempos de respuesta de todas las exenciones / número total de resoluciones) 5 (días hábiles)							5	5	3	100.00%	5	5	100.00%	50%	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	Víditicos para personal técnico que se desplace
P25-SDT-000-DTD-003	Emisión de resoluciones anticipadas de clasificación arancelaria Analizar expedientes y muestras, en caso de ser necesario con la finalidad de emitir Resoluciones Anticipadas.	OE.1 Facilitación y Control	Emitir Resoluciones Anticipadas (RA) que son actos previos de naturaleza vinculante, mediante los cuales la autoridad aduanera resuelve consultas sobre clasificación arancelaria, valoración, diferido de aranceles aduaneros, origen preferencial, marcado de país de origen, aplicación de cuotas, régimen aduanero especial u otros.	Tiempo de respuesta Solicitudes para responder (RA), ley 148-21, art. 215, párrafo (suma de los tiempos de respuesta de todas las resoluciones / número total de resoluciones) (días hábiles)							30.00	30.00	30.00	100.00%	30.00	13.00	100.00%	50%	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A
				% de solicitudes RA, Ley 148-21, art. 215 respondidas (cantidad de solicitudes respondidas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100							95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	105.26%	51%	Departamento Técnico Deliberativo		
P25-SDT-000-DTD-004	Emisión de opinión consulta aspectos legales y/o dptos. internos de la DGA Evaluar consultas solicitadas sobre aspectos legales y/o dptos. internos de la institución	OE.1 Facilitación y Control	Responder sobre las solicitudes de diversa índole, que puede incluir: aprobaciones de solicitudes de crédito, opiniones respecto a recursos de reconsideración presentados a Jurídica, procesos de fiscalización, controversias en las Administraciones Aduaneras, entre otras, relaciones a clasificación arancelaria de productos.	Tiempo de respuesta de las opiniones técnicas emitidas (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) (días hábiles)							30	30	30	100.00%	30	30	100.00%	50%	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A
				% opiniones técnicas emitidas de consulta sobre aspectos legales y/o dptos. internos de la DGA (cantidad de opiniones técnicas emitidas / cantidad total de solicitudes recibidas)							95%	95%	95%	100.00%	95%	89%	93.68%	48%	Departamento Técnico Deliberativo		
P25-SDT-000-OEA-001	Chargement de Certificación y Recertificación de empresas como Operador Económico Autorizado Chargar 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 la cadena logística, contribuyendo a la eficiencia y confiabilidad en el comercio internacional.	OE.1 Facilitación y Control	Establecer un modelo de gestión orientada a la facilitación y seguridad del comercio internacional.	Cantidad de empresas certificadas y recertificadas OEA-S3 y OEA-S1 Total (suma de empresas certificadas)							90	23	23	100.00%	23.00	20	86.96%	47%	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA	N/A
				% de certificaciones y recertificaciones OEA-S3 y OEA-S1 otorgadas (cantidad certificaciones otorgadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100							95%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	50%	Departamento de Operador Económico Autorizado		
P25-SDT-000-OEA-002	Solicitudes de depuraciones realizadas a empresas solicitantes de la certificación OEA-S1, OEA-S3 o recertificación OEA-S3 Realizar evaluaciones exhaustivas para garantizar el cumplimiento de estándares de seguridad y solidez en la cadena logística. Este proceso busca asegurar que las empresas cumplan con los requisitos necesarios para obtener o mantener la certificación OEA.	OE.1 Facilitación y Control	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.00%	95.00%	49%	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA y áreas involucradas en el proceso de depuración.	N/A
P25-SDT-000-OEA-003	Talleres y Capacitaciones relativas al OEA y otros temas del comercio exterior Ofrecen 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.	OE.1 Facilitación y Control	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)							5.00	1.00	2.00	200.00%	1.00	1.00	100.00%	75%	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA	N/A
P25-SDT-000-DRI-001	Acuerdos firmados entre DGA y otros organismos internacionales Gestiona la elaboración y firma de acuerdos que establecen la colaboración para fortalecer la gestión aduanera. Estos acuerdos fomentan la cooperación, intercambio de información y mejores prácticas para mejorar la eficiencia y seguridad en el comercio internacional.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Concretizar la firma entre las partes, con un desarrollo estipulado de los acuerdos establecidos con los partes interesados realizando un correcto seguimiento.	Cantidad de nuevos acuerdos firmados (suma de acuerdos firmados)							6.00	1.00	0.00	0.00%	2.00	1.00	50.00%	13%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/ Gerencia Legal	N/A
P25-SDT-000-DRI-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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Realizar las actividades de los días de las aduanas tanto nacional como internacional	Cantidad de actividades realizadas (suma de las actividades)							2.00	1.00	1.00	100.00%				50%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de eventos	
P25-SDT-000-DRI-003	Asistencia técnica interinstitucional e internacional Coordinación de programas en colaboración con distintas instituciones digitales o técnicas, agrupados comerciales del servicio exterior y colaboradores de la Dirección General de Aduanas.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Concretizar las relaciones internacionales con el comercio exterior y la entidades aduaneras a través de la educación continua.	% de asistencia técnica interinstitucional e internacional realizadas (cantidad de capacitaciones realizadas/ cantidad de capacitaciones ofertadas) *100							100%	100.00%	90.00%	90.00%	100.00%	80.00%	80.00%	43%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de eventos / Dpto. DGA	N/A
P25-SDT-000-DRI-004	Implementación de los acuerdos firmados por la DGA Seguimiento técnico y administrativo sobre la aplicación de los acuerdos de las partes sermas signatarias.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Corrección implementación de lo estipulado en los acuerdos.	% de acuerdos implementados (cantidad de acuerdos implementados/ cantidad de acuerdos evaluados) *100							100%	100%	100%	100.00%	100%	70%	70.00%	43%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/ Departamento de Legal.	N/A
P25-SDT-000-DRI-005	Fortalecimiento de las Relaciones Internacionales en relación a la DGA Promover acceso a los mercados internacionales, fomentando el comercio y la inversión extranjera directa	OE.3 Eficiencia e Innovación	Establecer alianzas con otros estados en materia aduanera, actividades internacionales para estrechar los lazos comerciales.	% actividades de fortalecimiento de relaciones internacionales ejecutadas (Cantidad de actividades ejecutadas/ cantidad de actividades por realizar) *100							100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	50%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de eventos	N/A
P25-SDT-000-DAV-001	Gestión ambiental Busca la planificación y coordinación de actividades para minimizar impactos negativos en el medio ambiente. Busca el uso sostenible de recursos, la reducción de residuos y la promoción de prácticas respetuosas con el entorno, contribuyendo a la sostenibilidad y conservación.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Lograr la sostenibilidad y conservación del ambiente	Cantidad de campañas medioambientales planificadas (suma de campañas realizadas)							3				1	1	100.00%	50%	División de Aduana Verdes	R.H.R., Transportación, Suministro, Gerencia de Comunicación, Gerencia Financiera.	RD\$ 240,000
				% de ejecución del plan anual para protección del medio ambiente (cantidad de tareas ejecutadas / cantidad total de tareas planificadas)*100							100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	50%	División de Aduana Verdes		
				% de importaciones de sustancias controladas aprobadas para VUCE (cantidad de solicitudes aprobadas / cantidad total de solicitudes realizadas)*100							95%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	50%	División de Aduana Verdes		
				% de exportaciones de sustancias controladas aprobadas para VUCE (cantidad de solicitudes aprobadas / cantidad total de solicitudes realizadas)*100							95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	50%	División de Aduana Verdes		

P25-SDI-000-DAV-002	Certificación del comercio y exportación de desperdicios de metales vía VUCE Análisis y procesamiento para de las solicitudes realizadas vía VUCE sobre comercio y exportación de desperdicios de metales.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Certificaciones aprobadas	% de solicitudes de certificaciones para la exportación de metales ferrosos o no ferrosos, chatarras y otros desechos procesados (cantidad de solicitudes procesadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	50%	División de Aduanas Verdes	RR-JHL, Transportación, Suministro, Gerencia Financiera, Supervisaría genera de metales .	RD\$ 250.000
P25-SDI-000-DAV-003	Inspección física para exportación de metales ferrosos, no ferrosos, chatarras y baterías de ácido plomo usadas (BAPU) Busca asegurar la calidad y conformidad con normativas de mercancía compuesta de metales ferrosos, no ferrosos, chatarras y baterías de ácido plomo usadas.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Inspecciones para exportación de metales ferrosos, no ferrosos, chatarras y baterías de ácido plomo usadas realizadas	% de solicitudes de inspecciones físicas de la carga de contenedores para la exportación de metales y BAPU procesados (cantidad de solicitudes procesadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	50%	División de Aduanas Verdes	RR-JHL, Transportación, Suministro, Gerencia Financiera, Supervisaría genera de metales .	RD\$ 250.000
				Tiempo de respuesta a las consultas (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes)	4.00	4.00	4.00	100.00%	4.00	4.00	100.00%	50%	División de Aduanas Verdes		
P25-SDI-000-DLB-001	Gestión quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas Recibir, analizar y responder a retroalimentación de usuarios. Este proceso busca mejorar servicios, fortalecer relaciones y garantizar la satisfacción del cliente mediante acciones correctivas y preventivas.	OE.1 Facilitación y Control	Gestionar en tiempo oportuno todas las denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas	% de quejas, reclamaciones, sugerencias atendidas (cantidad de quejas, reclamaciones, sugerencias atendidas / cantidad total de quejas, reclamaciones, sugerencias recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	50%	Laboratorio de Aduanas		No
				Tiempo de respuesta de las quejas, reclamaciones recibidas (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) [días]	10.00	10.00	10.00	100.00%	10.00	10.00	100.00%	50%	Laboratorio de Aduanas		No
				Nivel de satisfacción de los ciudadanos (encuesta)	90%							0%	Laboratorio de Aduanas		No
P25-SDI-000-DLB-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 fallas, garantizando la continuidad operativa y prolongando la vida útil de la tecnología utilizada.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Tener un control de los equipos correctamente calibrados o verificados con un funcionamiento hábil 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)	100.00	25.00	25.00	100.00%	25.00	25.00	100.00%	50%	Laboratorio de Aduanas		Si
P25-SDI-000-DLB-003	Monitorear y clasificar los buques de hidrocarburos que entran al país y clasificar los desechos generados en los buques y generadores eléctricos Monitorear y clasificar buques de hidrocarburos que ingresan al país evaluando su naturaleza y riesgos, además de clasificar los desechos generados en buques y generadores eléctricos generando una gestión adecuada de residuos, cumpliendo normativas y promoviendo prácticas ambientales responsables.	OE.1 Facilitación y Control	Servir de control inicial para la gestión aduanal del país, ayudando al Estado a reducir los diferentes tipos de riesgos provenientes del exterior que puedan impedir el desarrollo sostenible de la nación.	% de entregas de resultados en el tiempo establecido (máximo 10 días) (número de Entregas de Resultados Realizadas en el Tiempo Establecido / número Total de Entregas de Resultados)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	50%	Laboratorio de Aduanas		Si
				Tiempo promedio de entrega de resultados (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) [días]	10.00	10.00	10.00	100.00%	10.00	10.00	100.00%	50%	Laboratorio de Aduanas		
				% de solicitudes de servicios atendidas (cantidad de solicitudes de servicios atendidas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	50%	Laboratorio de Aduanas		
				% de muestras analizadas (cantidad de muestras analizadas / cantidad total de muestras tomadas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	50%	Laboratorio de Aduanas		
				% de desechos entregados (cantidad de desechos entregados / cantidad total de desechos colectados)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	50%	Laboratorio de Aduanas		
P25-SDI-000-DLB-004	Monitoreo y toma muestras: clasificar los alcoholes de importación y de admisión temporal Evaluar la composición y características de los alcoholes de importación y de admisión temporal. Este proceso garantiza la correcta clasificación arancelaria y el cumplimiento normativo, asegurando una gestión adecuada de productos químicos.	OE.1 Facilitación y Control	Servir de control inicial para la gestión aduanal del país, ayudando al Estado a reducir los diferentes tipos de riesgos provenientes del exterior que puedan impedir el desarrollo sostenible de la nación.	% de entregas de resultados en el tiempo establecido (máximo 10 días) (número de Entregas de Resultados Realizadas en el Tiempo Establecido / número Total de Entregas de Resultados)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	50%	Laboratorio de Aduanas		Si
				Tiempo promedio de entrega de resultados (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes)	10.00	10.00	10.00	100.00%	10.00	10.00	100.00%	50%	Laboratorio de Aduanas		
				% de solicitudes de servicios atendidas (cantidad de solicitudes de servicios atendidas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	50%	Laboratorio de Aduanas		
				% de muestras analizadas (cantidad de muestras analizadas / cantidad total de muestras tomadas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	50%	Laboratorio de Aduanas		
					97.49%				96.99%			48.62%	Cumplimiento Acumulado		



Subdirección de Zonas Francas



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
SUBDIRECCIÓN DE ZONAS FRANCAS

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Subdirección Zonas Francas															
Definición de la Iniciativa					Seguimiento a la Ejecución							Interesados		Renglón Financiero	
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P25-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.	OE.1 Facilitación y Control	Despacho de la mercancía con los traslados aprobados en tiempo prudente después de realizada la solicitud.	% de traslados aprobados (Número de traslados aprobados/número total de solicitudes de traslados recibidos)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	80.00%	Subdirección de Zonas Francas		
				Tiempo de respuesta promedio para aprobación de los traslados (suma de tiempos de respuesta para todos los traslados/número total de traslados) (minutos)	30	30	30.00	100.00%	30	30.00	100.00%	80.00%	Subdirección de Zonas Francas		
P25-SZF-000-000-002	Registro de entrada y salidas de mercancías en Zonas Francas Gestión de Movimientos de mercancías tanto exportación, importación, traslado de las Zonas Francas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Garantizar un control eficiente y transparente del inventario, optimizar los procesos logísticos, mejorar la forma de decisiones estratégicas y asegurar el cumplimiento de normativas y seguridad.	Volumen de Movimientos de Mercancías de empresas de Zonas Francas (Número total de entradas, salidas y traslados de mercancías registradas)	10,548	2,637	3,479	131.93%	2,637	3,644	138.19%	67.53%	Subdirección de Zonas Francas		
P25-SZF-000-000-003	Control, registro y confirmación de las Importaciones en las administraciones Gestionar las importaciones en las administraciones, asegurando que todas las mercancías se controlen, registren y confirmen correctamente. Facilita el cumplimiento de normativas, la documentación precisa y la verificación de las mercancías recibidas.	OE.1 Facilitación y Seguridad	Reducción significativa en errores de documentación.	% de Importaciones Procesadas (Número total de importaciones confirmadas/registros de confirmación recibidos en la administración)*100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	80.00%	Subdirección de Zonas Francas		
P25-SZF-000-000-004	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 la zona franca, siguiendo las disposiciones legales y normativas establecidas.	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)	300.00	69.00	72.00	104.35%	75.00	122.00	162.67%	66.75%	Subdirección de Zonas Francas		
P25-SZF-000-000-005	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.	OE.1 Facilitación y Control	Realizar las validaciones de las mercancía para venta al mercado local.	Cantidad de declaraciones por concepto de mercado local (sumatoria de declaraciones de mercado local)	7,741.00	1,706.00	1,888.00	110.67%	2,092.00	1,991.00	95.17%	51.46%	Subdirección de Zonas Francas		
				Monto RD\$ recaudaciones por ventas al mercado local	7,534,331,496.38	1,646,040,233.39	1,436,209,408.80	87.25%	1,731,304,189.91	1,729,199,490.15	99.88%	46.78%	Subdirección de Zonas Francas		
						107.26%			120.17%			56.86%			



Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

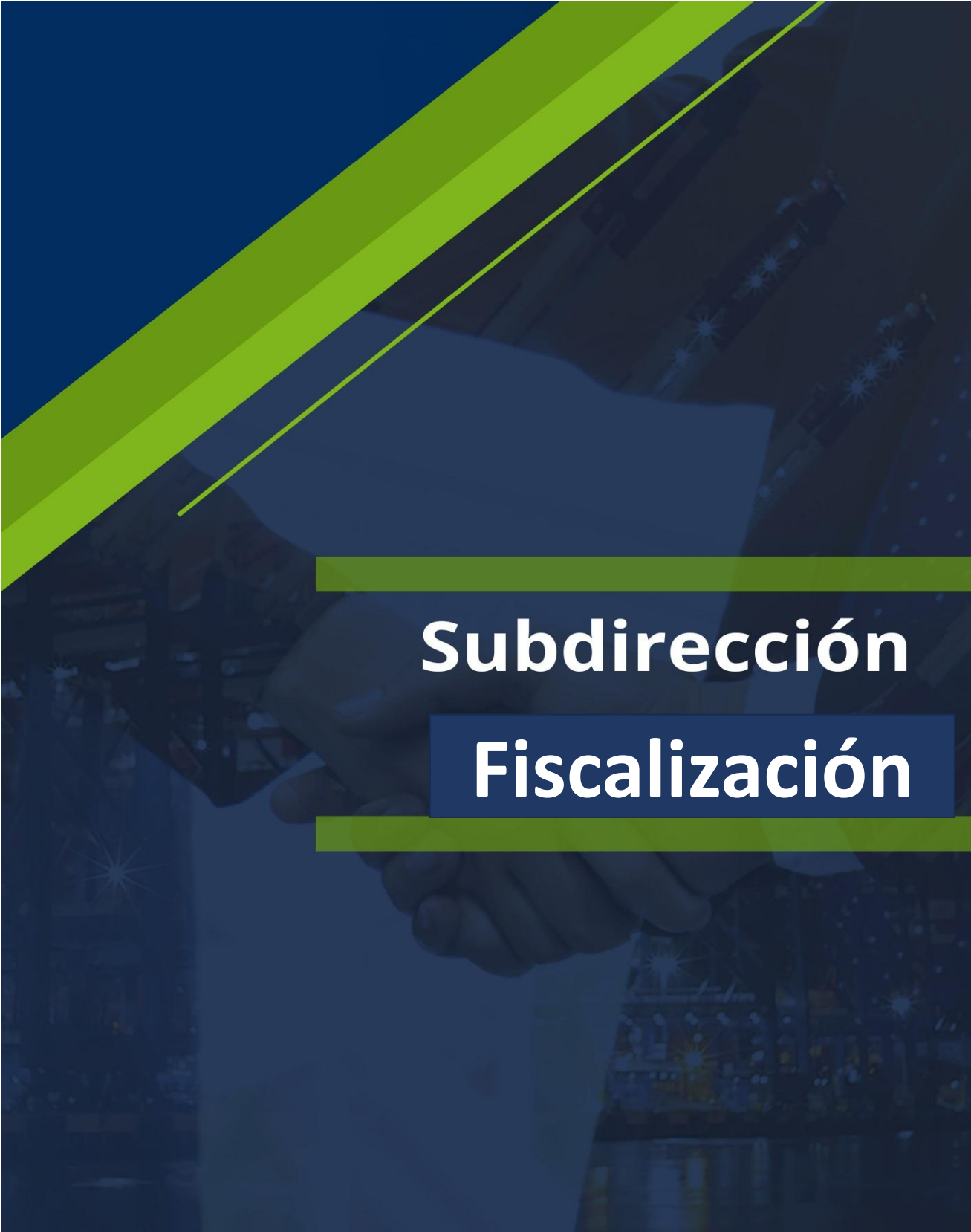
Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones															
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución								Interesados			Resgón Financiero
ID	Iniciativa/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Metro II	Seguimiento	Cumplimiento	Metro III	Seguimiento	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	
P25-STI-000-000-001	Sistemas y servicios críticos Busca monitorear la disponibilidad de los sistemas y servicios para asegurar el acceso de los usuarios finales.	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%	99%	100.00%	95%	99%	100.00%	50.00%	Subdirección de Tecnología y Comunicaciones	Autoridad máxima de la Subdirección de Tecnología y las áreas de apoyo de la Gerencia de Infraestructura TI, Gerencia de Sistemas y seguridad de la Información.	
P25-STI-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.	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 / (Tiempo de disponibilidad + Tiempo de ausencia de servicio)) * 100	95%	95%	100.00%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	50.00%	Subdirección de Tecnología y Comunicaciones	Autoridad máxima de la Subdirección de Tecnología y las áreas de apoyo de la Gerencia de Infraestructura TI, seguridad de la Información.	
P25-STI-000-000-003	Tasa de cumplimiento de atención y solución de incidentes TI Busca medir la gestión para la solución de incidentes de los usuarios, lo que asegura la atención y calidad del soporte brindado a los usuarios.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Atención y solución de incidentes.	Tasa de solución de incidentes: (cantidad de tickets cerrados/cantidad de tickets recibidos)*100	90%	90%	98.00%	100.00%	90%	98.00%	100.00%	50.00%	Subdirección de Tecnología y Comunicaciones	Autoridad máxima de la Subdirección de Tecnología y las áreas de apoyo de la Gerencia de Infraestructura TI, Gerencia de Sistemas y Departamentos.	
P25-STI-031-DGD-001	Gestión de Requerimientos Busca del seguimiento a la gestión oportuna de los requerimientos realizados por los usuarios.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Requerimientos gestionados de manera oportuna.	Tiempo de Validación o Solicitudes de Requerimientos: Fecha de validación de requerimiento con usuario - Fecha de asignación a analista, este valor debe ser menor a 30 días mensuales.	90	90	90.00	100.00%	90	90.00	100.00%	50.00%	Departamento de Gestión de la Demanda	Departamento de Gestión de la Demanda.	
				Porcentaje de requerimientos con fechas estimadas implementados (OD, QA, BD, Usuario, etc.): (Número de cambios de requerimientos / Número de requerimientos probados) * 100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Gestión de la Demanda	Departamento de Gestión de la Demanda.	
				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 BJC) * 100	20%	20%	20.00%	100.00%	20%	20.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Gestión de la Demanda	Departamento de Gestión de la Demanda.	
P25-STI-031-DDS-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.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Proyectos y productos entregados oportunamente.	Índice de cumplimiento de programación de las fechas planificación de Desarrollo: (Cant. Req. concluidos a tiempo/Cant. Req. programados)*100	90%	90%	100.00%	100.00%	90%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Desarrollo		
P25-STI-031-DDS-002	Nivel de cumplimiento SLA de los incidentes asignados. Cumplir SLA de los incidentes asignados en un 90% trimestral.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Entrega consistente y confiable de servicios de alta calidad lograda.	Nivel de cumplimiento SLA de los incidentes asignados: (Cant. incidentes concluidos a tiempo/Cant. incidentes asignados)*100	90%	90%	92.00%	100.00%	90%	93.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Desarrollo		
P25-STI-031-DDS-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.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mejora continua de los procesos y la calidad de los productos o servicios.	Índice de devoluciones: (Cant. Devoluciones/Cant. Solicitudes entregadas a Calidad)*100	20%	20%	27.00%	74.00%	20%	18.00%	100.00%	43.52%	Departamento de Desarrollo		
P25-STI-031-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(30)	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%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Calidad	Usuarios funcionales, Desarrollo, Gestión de la Demanda, Implementación de Cambios TI, Seguridad Infraestructura, Base de Datos	
P25-STI-031-DCP-002	Gestión nivel satisfacción usuarios de cambios desplegados Mide la satisfacción de los usuarios de los cambios desplegados en producción.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Medición satisfacción usuarios	Promedio de satisfacción en las Encuestas de Requerimientos: (Nota: en las encuestas respondidas por los usuarios)	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Calidad	Desarrollo, Usuarios funcionales	
P25-STI-031-DCP-003	Gestión de requerimientos aplicados en producción. Cumplimiento del despliegue a producción de cantidad de tickets acordados por mes(20)	OE.3 Eficiencia e Innovación	Cambios implementados en producción	% de requerimientos aplicados en producción en la fecha establecida: (Cantidad de tickets implementados en producción/Cantidad de tickets acordados por mes) *100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Calidad	Servidores, Base de Datos, Seguridad de Infraestructura, Desarrollo	
P25-STI-031-DCP-004	Elaboración y actualización de manuales. Elaboración y actualización de manuales de los cambios a ser desplegados en producción.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Manuales elaborados y difundidos.	%Manuales de usuario elaborados o actualizados en fecha acordada: (Trabajo de documentación realizados/trabajo asignados)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Calidad	Prueba y Control de Calidad TI, Desarrollo, Gestión de la Demanda	
P25-STI-031-ORD-001	Monitoreo de 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.	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.	20.00	20.00	1.00	100.00%	20.00	0.00	100.00%	50.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Redes de Datos	
P25-STI-031-ORD-002	Monitoreo de Tiempo en que la red está disponible para uso. Busca medir cuánto tiempo la red está operativa y lista para su uso.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mantener y garantizar disponibilidad de red.	Disponibilidad de la Red: (Tiempo de disponibilidad de la red / Tiempo total) * 100	99.50%	99.50%	100.00%	100.00%	99.50%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Redes de Datos	
P25-STI-031-ORD-003	Capacidad de los enlaces de conectividad con las Administraciones Monitorear y asegurar que el uso del ancho de banda (BW) en los enlaces de conectividad con las Administraciones se mantenga por debajo del 80% de la capacidad contratada, utilizando herramientas de monitoreo para garantizar un rendimiento óptimo y prevenir saturaciones.	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 (BWseg)	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Redes de Datos	RD\$ 300.000.00
P25-STI-031-ORD-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 de los recursos de hardware como de software.	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	98%	98%	100.00%	100.00%	98%	99.80%	100.00%	50.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Comunicaciones de Voz	RD\$ 2,400.000.00
P25-STI-031-DDC-001	Salud y disponibilidad de la infraestructura de los servidores y almacenamiento, mitigando posibles incidencias Evalúa los posibles incidentes que intervienen en las operaciones de servicios y salud de los equipos de infraestructura de Servidores y Almacenamiento.	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%	99.00%	100.00%	95%	99.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center		RD\$ 15,000.000.00
P25-STI-031-DDC-002	Monitoreo de Tiempo en que el Data Center está disponible Mide cuánto tiempo el Data Center está operativo y listo para su uso.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mantener una alta disponibilidad del Data Center del 99.82% (equivalente a interrupción del servicio de 1.6 horas al año) o superior.	Disponibilidad del Data Center: (Tiempo de disponibilidad del Data Center / Tiempo total) * 99.8	99.82%	99.82%	99.82%	100.00%	99.82%	99.82%	100.00%	50.00%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center		RD\$ 3,500.000.00
P25-STI-031-DDC-003	Disponibilidad de los Backup de la Infraestructura de Servidores de Producción, QA y Desarrollo. Ejecución de los Backup: Datos que mantienen la infraestructura intacta recuperable de cualquier incidente.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Tener la infraestructura de servidores de producción, QA y Desarrollo en cualquier caso de falla física o lógica de los mismos por algún incidente mayor, poder recuperarse de manera eficiente.	Disponibilidad de Backup de la Infraestructura: (Disponibilidad de Backup de servidores Producción/QA) * 100	99%	99%	99.00%	100.00%	99%	99.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center		RD\$ 1,000.000.00
P25-STI-031-DDC-001	Resolución de Incidentes Para medir el cumplimiento de solución incidentes de los servicios provistos.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Resolver los incidentes minimizando el impacto en el negocio.	Porcentaje de resolución de incidentes cerrado: (incidentes resueltos/incidentes que se presentaron)*100	95%	95%	99.00%	100.00%	95%	99.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Centro de Servicios TI		
P25-STI-031-DDC-002	Gestión de encuestas de satisfacción usuario Interno Evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de soporte de TI, lo que refleja la calidad del servicio.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mantener una alta calificación de satisfacción del usuario.	Satisfacción del Usuario: Resultado de encuestas de satisfacción del usuario. (Puntos 4-5)	4.00	4.00	4.90	100.00%	4.00	4.90	100.00%	50.00%	Departamento de Centro de Servicios TI		
P25-STI-031-DDC-003	Tasa de resolución de solicitudes Para medir el cumplimiento de atención y solución de solicitudes de servicio.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Entregar servicio para cumplimiento.	Porcentaje: (Solicitudes completadas/Solicitudes recibidas)*100	95%	95%	98.00%	100.00%	95%	99.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Centro de Servicios TI		
P25-STI-031-DDC-004	Servicio atención telefónica Para medir la satisfacción del servicio de atención a los usuarios.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Disponibilidad en la atención telefónica.	Porcentaje nivel de servicio atención de llamadas: (primeros 20 segundos)	80%	80%	95.00%	100.00%	80%	94.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Centro de Servicios TI		
P25-STI-031-DDC-005	Atención telefónica usuarios internos y externos Mide el porcentaje de llamadas atendidas.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Garantizar disponibilidad servicio de atención a usuarios.	Porcentaje llamadas atendidas: (llamadas atendidas / llamadas recibidas) * 100	95%	95%	97.00%	100.00%	95%	94.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Centro de Servicios TI		

P25-STI-GIE-DCS-006	Tasa de Cumplimiento de la gestión del servicio (Incidentes y Solicitudes) Mide la gestión y resolución de incidentes/solicitudes desde el registro hasta el cierre.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Resolver los incidentes/solicitudes con rapidez y eficacia.	Tasa de Cumplimiento de la gestión del servicio (Porcentaje de incidentes y solicitudes registradas)	95%	93%	97%	100.00%	95%	98%	100.00%	50.00%	Departamento de Centro de Servicios TI		
P25-STI-GIE-DBD-001	Monitoreo de 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.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Base de datos disponible, estable y en óptimas condiciones operativas, manteniendo el acceso a las aplicaciones que interactúan con los 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%	100%	100.00%	99.97%	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Administración Base de Datos		
P25-STI-GIE-DBD-002	Monitoreo de Tiempo en que la base de datos CONSOLIDADO 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.	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%	100%	100.00%	99.97%	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Administración Base de Datos		
P25-STI-GIE-DBD-003	Disponibilidad de Respaldos base de datos Mide la ejecución de respaldos ejecutados exitosamente en base a la totalidad realizada.	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%	100.00%	100%	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Administración Base de Datos		
P25-STI-GIE-DBD-004	Monitoreo de Tiempo en que la plataforma de QLIK está disponible y operativa Mide cuánto tiempo la plataforma de QLIK está operativa y lista para su uso, el cual garantiza la ejecución de los reportes presentados día a día.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Servicio de QLIK disponible.	Disponibilidad del servicio: (Tiempo de disponibilidad del servicio de QLIK (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	99%	99%	100%	100.00%	99%	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Administración Base de Datos	USD 1,300,000.00	
P25-STI-GIE-DBD-005	Monitoreo de Tiempo en que la base de datos SERVICIO EN LÍNEA 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.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Base de datos disponible de Servicio en Línea	Disponibilidad de la Base de Datos: (Tiempo de disponibilidad de la base de datos (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	99.4%	99.4%	100.00%	100.00%	99.4%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Administración Base de Datos		
P25-STI-GIE-DBD-006	Monitoreo de Tiempo en que la base de datos GLOBAL ENTRY 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.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Base de datos disponible de Global Entry	Disponibilidad de la Base de Datos: (Tiempo de disponibilidad de la base de datos (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	99.4%	99.4%	100%	100.00%	99.4%	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Administración Base de Datos		
P25-STI-GSE-000-001	Gestión de los Tickets de Servicios Se refiere al proceso organizado y controlado para recibir, registrar, asignar, gestionar y dar seguimiento a las solicitudes, incidentes, problemas y peticiones de servicio presentados por los usuarios.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Tickets de Servicios Gestionados.	Nivel de cumplimiento de los SLA de Tickets de Servicios. (Tickets SLA >=97%/(Tickets Atendidos)x100)	97%	97.00%	99%	100.00%	97.00%	99%	100.00%	50.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	Todos las divisiones del Depto. Seguridad de Información. División Soporte Técnico.	
P25-STI-GSE-000-002	Evaluar y dar seguimiento a las solicitudes de seguridad Se refiere al proceso de monitoreo y seguimiento de las solicitudes de seguridad, para garantizar que se cumplan los requisitos de seguridad.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Alto nivel de cumplimiento de políticas de seguridad.	Índice de Cumplimiento: (Número de Declaraciones de Responsabilidad Firmadas / Número de Nuevas Ingresas) * 100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	50.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	Departamento Centro de Servicios TI. División Administración Riesgo TI. Cumplimiento.	
P25-STI-GSE-000-003	Gestión de Incidentes de Seguridad Informática Se refiere al conjunto de procesos, procedimientos y acciones para la gestión de incidentes de seguridad informática.	OE.1 Facilitación y Control	Incidentes de seguridad gestionados de manera efectiva.	Número de incidentes de seguridad informática: (suma total de incidentes documentados)	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	50.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	Gerencia de Recursos Humanos. División de Seguridad Informática.	
P25-STI-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.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Mejora de la conciencia en seguridad del personal.	Nivel de concientización de usuarios en Niveles de ciberseguridad: (Capítulos enviados/Capítulos programados) x100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	50.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	División Continuidad de TI Gerencia de Comunicaciones	
P25-STI-GSE-000-005	Detección y eliminación de malware. Busca 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.	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%	100.00%	100%	100%	100.00%	50.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	División de Seguridad Informática. Departamento Servidores Almacenamiento. División Soporte Técnico.	172,371.2 Dólares
P25-STI-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 finales, como computadoras, tabletas, teléfonos, etc.) en una organización estén protegidos y funcionando de manera óptima.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Mantener el sistema operativo actualizado.	Índice de Cumplimiento: (Número de Endpoints en Cumplimiento / Número Total de Endpoints) * 100	75%	73%	99%	100.00%	73%	99%	100.00%	50.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	División de Seguridad Informática Departamento Servidores Almacenamiento. División Soporte Técnico	
P25-STI-000-DPI-001	Cumplimiento de requerimientos. Garantizar el cumplimiento de los requerimientos originados a través de la herramienta de gestión de tickets.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Requerimientos gestionados.	Nivel de cumplimiento de requerimientos: (Tickets Resueltos / Tickets Asignados)*100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Gestión y Planificación TI	Soporte Técnico. Mesa de Ayuda. Redes y Comunicaciones.	
P25-STI-000-DPI-002	Gestión de compras de tecnologías. Garantizar la gestión oportuna de los procesos de compras de TI en el mes.	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	100.00%	100%	100	100.00%	50.00%	Departamento de Gestión y Planificación TI	Todos los departamentos de la Subdirección de TI. Dpto. Compras. Gerencia de Jurídico. Gerencia de Finanzas.	
P25-STI-000-DPI-003	Gestión del Presupuesto de TI. Asignar la ejecución del presupuesto que no exceda el 0.3% de las recaudaciones de la institución.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Certificación y solicitud de pago a fianzas.	% Cumplimiento del Presupuesto de TI: (Gasto Internet / Recaudación Mensual)*100	0.30%	0.30%	1%	100.00%	0.30%	1%	50.00%	57.50%	Departamento de Gestión y Planificación TI	Depto. Gestión y Planificación TI. Todos los departamentos de la Subdirección de TI.	
P25-STI-000-DGP-001	Levantamiento, simplificación y automatización de los servicios de la Dirección General de Aduanas.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Automatización de 28 Servicios de forma interactiva o transaccional en el Portal de Servicios DGA o el Intranet.	% Avance del proyecto Fórmula: (RAP/CS / CISA) * 100 RAP = Porcentaje de avance. CS = Cantidad de servicios a automatizar CISA = Cantidad total de servicios automatizados	100%	25%	25%	92.00%	25%	25%	100.00%	48.00%	Departamento de Proyectos TI	Subdirector de TI, Asesor de TI, Gerencia de Planificación / Departamento de Servicios, Asesor de TI y encargado del departamento de desarrollo de aplicaciones, asesor de TI, etc.	
P25-STI-000-DGP-002	Mejoras y correcciones al Intranet de la Dirección General de Aduanas.	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, suministros, licencias médicas, visualizar volantes de pago nómina, etc.) y los accesos a las principales aplicaciones internas de la institución.	% Avance del proyecto Fórmula: (RAP/CS / CISA) * 100 RAP = Porcentaje de avance. CS = Cantidad de mejoras a realizar CISA = Cantidad total de módulos creados	100%	23%	25%	100.00%	25%	20%	80.00%	45.00%	Departamento de Proyectos TI	Asesor de TI y encargado del departamento de desarrollo de aplicaciones.	
P25-STI-000-DGP-003	Desarrollo e integración de Aplicativo FirmaGOB y la herramienta de Softexpert.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Facilitar el uso de los Certificados de Firma Digitales para la firma de los documentos de la herramienta de SoftExpert	% Avance de los proyectos Fórmula: (RAP/CS / CISA) * 100 RAP = Porcentaje de avance. CS = Cantidad de actividades ejecutadas CISA = Cantidad total de actividades a ejecutar	100%	13%	12%	80.00%	33%	33%	100.00%	45.00%	Departamento de Proyectos TI	Asesor de TI y encargados del departamento de planificación de TI y servidores, almacenamiento y datacenter.	
P25-STI-000-DTE-001	Operaciones de Escaneo Eficientes. El empaque se traduce en una operación más ágil y precisa, con una disminución notable en los tiempos de inspección, detección y corrección de fallas.	OE.1 Facilitación y Control	Reducción en los tiempos de inspección y detección de discrepancias.	% de escaneo de los contenedores por debajo de 5 minutos (Cantidad de contenedores escaneados en menos de 5 minutos/ total de contenedores escaneados)*100	90%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	50.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	Depto. Gestión y Planificación TI. Soporte Técnico. Mesa de ayuda. Redes y Comunicaciones.	
P25-STI-000-DTE-002	Inspecciones físicas por discrepancias. Inspección Rigurosa por Discrepancia se centra en la realización de inspecciones físicas minuciosas en contenedores cuando se detectan discrepancias en las imágenes de rayos X.	OE.1 Facilitación y Control	Reducción de falsos positivos y detección precisa de fallas.	% de Inspecciones físicas por discrepancias (Cantidad de Falsos Positivos/Cantidad contenedores escaneados)*100	90%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	50.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	Depto. Gestión y Planificación TI. Todos los departamentos de la subdirección de TI. Dpto. Compras. Gerencia de Jurídico. Gerencia de Finanzas	
P25-STI-000-DTE-003	Productividad y Rendimiento. Aumento de la productividad y eficiencia de las operaciones aduanas, cumpliendo rigurosamente con los objetivos establecidos y logrando una notable reducción en los tiempos de inspección promedio.	OE.1 Facilitación y Control	Cumplimiento de los objetivos dadas y reducción en los tiempos.	% de contenedores escaneados por día (Cantidad de contenedores escaneados por día/Cantidad de Contenedores solicitados a escanear por día)*100	90%	90%	95%	100.00%	90%	95%	100.00%	50.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	Depto. Gestión y Planificación TI. Todos los departamentos de la subdirección de TI. Cueros por pagar.	
P25-STI-000-DTE-004	Gestión de Riesgos, Seguridad y Respaldo. Tiempo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad o Emergencias y el Número de Incidentes Manejados de Manera Efectiva para medir.	OE.1 Facilitación y Control	Ausencia de violaciones de seguridad y colaboración efectiva.	Índice de gestión Riesgo (Cantidad de registros de incidentes reportados/Cantidad de hallazgos realizados)*100	90%	90%	100%	100.00%	90%	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas		

98.90%

98.97%

49.30% Cumplimiento Acumulado

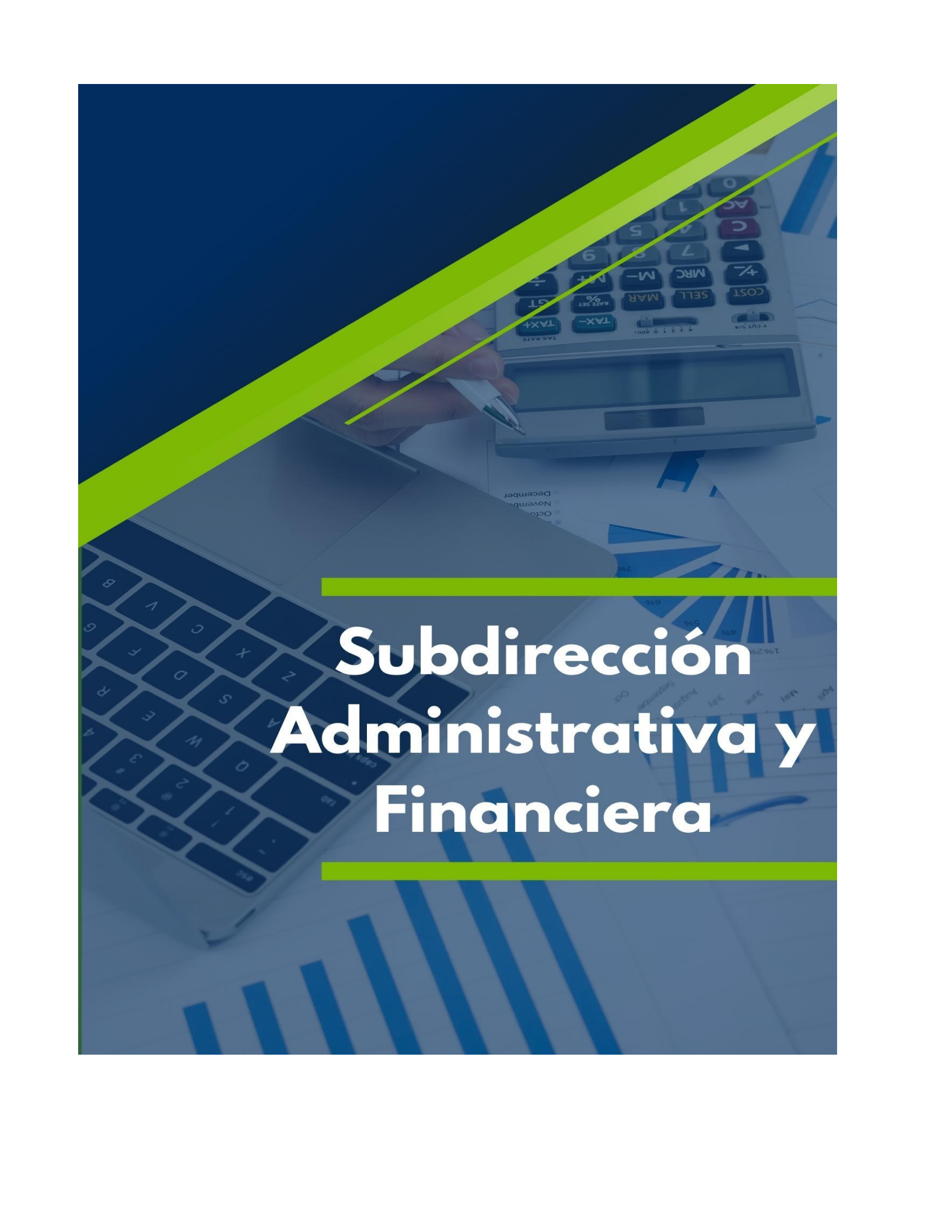
The background of the cover features a dark blue, semi-transparent image of two hands shaking in a firm grip. Behind the hands, a city skyline at night is visible, with lights reflecting on water. The design is accented with diagonal green and yellow stripes in the upper left corner and horizontal green bars that frame the text.

Subdirección Fiscalización



*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Subdirección de Fiscalización															
Definición de la Iniciativa					Seguimiento a la Ejecución							Interesados		Región Financiera	
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P25-SFI-GFC-000-001	Ejecución de las fiscalizaciones Control posterior al despacho realizado a operadores comerciales que presentan hipótesis de riesgo	OE.1 Facilitación y Control	Fiscalizaciones Ejecutadas	Número de visitas realizadas (Sumatoria de fiscalizaciones realizadas)	95	24	25.00	104.17%	31	21.00	67.74%	42.98%	Departamento de Operaciones	Gerencia de fiscalización	
				Número de fiscalizaciones completadas (Sumatoria de fiscalizaciones realizadas)	276	44	53.00	120.45%	66	66.00	100.00%	55.11%	Departamento de Operaciones	Gerencia de fiscalización	
				Nivel de cumplimiento de meta de impuestos reliquidados (Visitas ejecutadas/ Visitas programadas)	\$2,500,000.00	\$450,000.00	536,246.00	100.00%	\$625,000.00	\$631,234.71	101.00%	50.25%	Departamento de Operaciones	Gerencia de fiscalización	
P25-SFI-GRA-CAR-001	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	OE.1 Facilitación y Control	Evaluación de riesgo realizada	Cantidad de alertas emitidas (Sumatoria de alertas emitidas)	30,000	4,500	6,920.00	153.78%	7,500	12,227.00	163.03%	79.20%	Departamento de Investigación Control y Análisis de Riesgo	Gerencia de fiscalización	
P25-SFI-GRA-DPF-001	Análisis y evaluación de riesgo posterior al despacho Control a posteriori, evaluación de riesgo mercancías despachadas por los operadores comerciales	OE.1 Facilitación y Control	Insuño plan de acción APD actual y próximo	Nivel de Riesgo Determinado Operadores Evaluados (Análisis ejecutados/ Análisis programados)	220	48	72.00	150.00%	57	90.00	157.89%	76.97%	Departamento de Planificación de Fiscalización	Gerencia de fiscalización	
P25-SFI-GFE-DM-001	Despacho exportaciones mineras Gestión del despacho de las declaraciones mineras	OE.1 Facilitación y Control	Exportaciones de productos mineros revisadas	% de revisión exportaciones productos mineros (Cantidad de exportaciones procesadas/cantidad de exportaciones recibidas)*100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Minería		
P25-SFI-GFE-DH-001	Despacho de declaraciones de hidrocarburo Gestión del despacho de las declaraciones de hidrocarburo.	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%	100.00%	100%	94%	94.00%	49.00%	Departamento de Hidrocarburos		
P25-SFI-GFE-DH-002	Solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos Gestión de las solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos.	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes procesadas	% de solicitudes procesadas (Cantidad de solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos procesadas/cantidad de solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos recibidas)*100	100%	100%	97%	97.00%	100%	95%	95.00%	48.00%	Departamento de Hidrocarburos		
								115.67%			110.08%	56.44%	Cumplimiento Acumulado		



Subdirección Administrativa y Financiera



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia Administrativa														
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa			Seguimiento a la Ejecución								Interesados	
		Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo
P25-SAF-GAD-000-001	Gestión, administración y control de los servicios de mayordomía Hacia 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.	OE.2 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%	92.00%	92.00%	100%	92.00%	92.00%	46.00%	Gerencia Administrativa	División de Mayordomía
P25-SAF-GAD-DIM-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.	OE.1 Facilitación y Control	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%	98.00%	98.00%	100%	90.00%	90.00%	47.00%	Departamento de Mantenimiento	División de Mantenimiento
P25-SAF-GAD-DIM-002	Respuesta de las solicitudes de mantenimiento recibidas Servicios Interno Seguimiento desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del servicio.	OE.2 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) (días)	4	4	3.68	100.00%	4	4.35	91.95%	47.99%	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento
P25-SAF-GAD-DIM-003	Respuesta de las solicitudes de mantenimiento recibidas que requieren servicios externos Seguimiento desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del servicio.	OE.2 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) (días)	7	7	6.30	100.00%	7	7.95	88.05%	47.01%	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento
P25-SAF-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.	OE.2 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) (días)	7	7	7.00	100.00%	7	7.00	100.00%	50.00%	Departamento de Compras	Departamento de Compras/ áreas solicitantes
P25-SAF-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 compras y contrataciones de servicios y suministros.	OE.2 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) (3% anual)	5%	1.25%	1.25%	100.00%	1.25%	1.25%	100.00%	50.00%	Departamento de Compras	Departamento de Compras/ áreas solicitantes
P25-SAF-GAD-DCM-003	Ejecución del plan de Compras Se refiere al proceso que engloba desde la recepción de los requerimientos de bienes, servicios, obras y contrataciones, hasta la publicación, adjudicación y recepción de los procesos de compras y contrataciones.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir en un 100% con el Plan de compras	% de proveedores evaluados (Proveedores adjudicados debidamente evaluados/ total de proveedores)	100%	100%	95.00%	95.00%	100%	100.00%	100.00%	48.75%	Departamento de Compras	Depart. De compras/ Comité de Compras/ Áreas solicitantes
				% de ejecución del PACC (número de compras y contrataciones realizadas /número de compras y contrataciones planificadas)*100	75%	75%	82.00%	100.00%	75%	75.00%	100.00%	50.00%		
				% 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%	82.00%	96.47%	85%	85.00%	100.00%	49.12%		
				Nivel de cumplimiento del indicador del uso del Sistema Nacional de Compras (SSCOMPRAS)	90%	90%	73.00%	81.11%	90%	90.00%	100.00%	45.28%		
P25-SAF-GAD-DCM-004	Publicación de los procesos en el Portal Transaccional Mide que los procesos de compras sean publicados en el Portal Transaccional y en el Portal DGA para cumplir con los principios de publicidad establecidos en la Ley 340-04 y su modificación.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	100% de los procesos publicados en el portal transaccional	% de los procesos publicados en Portal Transaccional (Número de procesos publicados/número total de procesos planificados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Compras	Depart. De compras/ Comité de Compras/ Áreas solicitantes
				% 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%	100.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	50.00%		
P25-SAF-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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir Nivel de cumplimiento % establecidos por Ley de procesos trimestrales de Compras 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%	60%	33.00%	55.00%	60%	60.00%	100.00%	38.75%	Departamento de Compras	Dpto. de compras
P25-SAF-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 eficientizar las mismas.	OE.1 Facilitación y Control	Cumplimiento de recepción de las mercancías, por parte de las administraciones.	Índice de Cumplimiento de Despacho (Número de despachos cumplidos a tiempo/Número total de despachos)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Almacén y Suministro.	Almacén y Suministro.

P25-SAF-GAD-DCM-007	Proceso de gestión, administración y control de inventario sistematizado 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.	OE.1 Facilitación y Control	Correcta recepción de las mercancías entrante de la institución y asegurar la adecuada codificación de los mismos.	Número de Informes de inventarios semestrales elaborados	2					1	1.00	100.00%	50.00%	Almacén y Suministro.	Almacén y Suministro.	
P25-SAF-GAD-DSB-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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Completar los operativos programados.	Cantidad de operativos ejecutados	240	60	37.00	61.67%	60	60.00	100.00%	40.42%	Departamento de Subasta	Subasta		
			Completar en un 100% las guías recibidas de las Courier	% de depuración de guías (número de guías depuradas/número total de guías recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Subasta	Subasta		
			Aumento de las subastas	Cantidad de subastas realizada en el año	8	2	1.00	50.00%	2	1.00	50.00%	25.00%	Departamento de Subasta	Subasta		
P25-SAF-GAD-DSB-002	Destruir mercancías inservibles que ocupan espacio de Almacenamiento Implementar un plan de acción para eficientar la destrucción de mercancía que ocupan espacio de almacenamiento.	OE.1 Facilitación y Control	Obtener espacio para futuras mercancías y descongestionar las áreas de lotificación que sirven como recaudación de los impuestos	% de mercancía inservibles destruidas (cantidad de mercancía destruida/cantidad total de mercancía)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	0.00%	0.00%	25.00%	Departamento de Subasta	Subasta		
P25-SAF-GAD-DSB-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.	OE.2 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%	100.00%	100.00%	100%	60.00%	60.00%	40.00%	Departamento de Subasta	Subasta		
P25-SAF-GAD-DTA-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.	OE.2 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%	100.00%	100.00%	100%	95.00%	95.00%	48.75%	Departamento de Transportación	Depto. Transportación		
P25-SAF-GAD-DTA-002	Servicio de Transporte Institucional Revisión de servicios de transporte que son gestionados y operados por una institución para satisfacer las necesidades de movilidad de su personal.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Medición de satisfacción de los servicios internos.	Encuesta de satisfacción del servicio individuales brindado por los choferes	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	85.00%	85.00%	46.25%	Departamento de Transportación	Depto. Transportación		
				Encuesta de satisfacción del servicio brindado por los choferes de las rutas	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	90.00%	90.00%	47.50%	Departamento de Transportación	Depto. Transportación		
									92.24%			88.78%			45.34%	
								92.24%			88.78%			45.34%		Cumplimiento Acumulado

Gerencia Financiera																
Definición de la Iniciativa					Seguimiento a la Ejecución							Interés				
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta II	Ejecución	Compromiso	Meta II	Ejecución	Compromiso	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Régimen Financiero	
P25-SAF-GR-DCN-001	Implementación de ajustes de riesgos en la gestión contable alineado al Manual de Contabilidad Gubernamental Difundir e implementar los ajustes de riesgos en la gestión contable respondiendo a lo establecido en el Manual de Contabilidad Gubernamental.	OE1 Facilitación y Control	Implementar los ajustes de riesgos presentados en el 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%	25%	25.00%	100.00%	25%	25.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Contabilidad	Departamento de Calidad y Procesos/ Gerencia Financiera	N/A	
P25-SAF-GR-DCN-002	Elaboración de un plan anual de actualización del inventario general de activos fijos Elabora un plan de ejecución del inventario general que permita su levantamiento sistemático con el fin de reducir el tiempo de realización.	OE1 Facilitación y Control	Plan de inventario general 2024 ejecutado	% de avance del plan de inventario (cantidad de tareas realizadas/cantidad de tareas planificadas)* 100	100%	10%	10.00%	100.00%	10%	10.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Contabilidad	Departamento de Calidad y Procesos/ Gerencia Financiera / Gerencia Administrativa	N/A	
P25-SAF-GR-DCN-003	Elaboración de Estados Financieros mensuales Elabora los Estados Financieros de la institución mensualmente.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Estados Financieros emitidos	Cantidad de Estados Financieros emitidos anualmente	12	3	2.00	66.67%	3	4.00	133.33%	50.00%	Departamento de Contabilidad	Departamento de Contabilidad/ Depto. de Tesorería/ Depto. de Cobros/ Depto. de Nómina	N/A	
P25-SAF-GR-DCN-004	Elaboración Informes de la Ejecución Presupuestaria Elabora los informes de la ejecución presupuestaria de la institución mensualmente, trimestralmente y anualmente.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Ejecución Presupuestaria	Cantidad de Informes de ejecución presupuestaria elaborados mensualmente, trimestralmente y anualmente (sumatoria de informes)	17	4	4.00	100.00%	4	3.00	75.00%	43.75%	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH, División de Procesos de Nómina	N/A	
P25-SAF-GR-DCN-005	Publica los Informes de la ejecución presupuestaria de la institución mensualmente, trimestralmente, semestralmente y anualmente.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Evaluación informes	Cantidad de Informes de ejecución presupuestaria publicados mensualmente, trimestralmente y anual publicados (sumatoria de informes)	33	10	10.00	100.00%	8	7.00	87.50%	44.88%	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera/División de Procesos de Nómina	N/A	
P25-SAF-GR-DEP-001	Elaboración de entregables financieros para cargar al portal de transparencia Elabora en formato del portal los siguientes (sumos, Balance General, informe de cuentas por pagar, Estados Financieros, informe de ingresos y egresos, informes de activos fijos).	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Balance General, informe de cuentas por pagar, Estados Financieros, informe de ingresos y egresos, informes de activos fijos	Cantidad de entregables cargados mensualmente de forma oportuna (sumatoria de los entregables)	40	9	4.00	66.67%	11	14.00	127.27%	48.48%	Departamento de Ejecución Presupuestaria	Gerencia Financiera	N/A	
P25-SAF-GR-DEP-002	Presupuesto Institucional Emitir mensualmente la Ejecución Presupuestaria para toma de decisión de la alta gerencia y cumplir con la remisión a los órganos rectores.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Ejecución Presupuestaria	Índice de Gestión Presupuestaria (Presupuesto ejecutado/presupuesto planificado)*100	100%	100%	85.00%	85.00%	100%	95.00%	95.00%	45.00%	Departamento de Ejecución Presupuestaria	Gerencia Financiera	N/A	
P25-SAF-GR-DNM-001	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 militar.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Nómina impresa, volante de pago del empleado, nómina del portal y pantalla confirmación SIGE.	Cantidad de nóminas emitidas (sumatoria de nóminas emitidas)	48	12	12.00	100.00%	12	12.00	100.00%	50.00%	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH, División de Procesos de Nómina	N/A	
P25-SAF-GR-DNM-002	Generación de notificación y elaboración de informe sobre retenciones a empleados, a la Gerencia de Seguridad Social y Dirección de Impuestos Internos (DGI) General factura de la TSS y DGI y solicitar pago antes del 5 de Cines.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Informe y Notificación de pago a la TSS.	Cantidad de Informes generados	12	3	3.00	100.00%	3	3.00	100.00%	50.00%	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH, División de Procesos de Nómina	N/A	
P25-SAF-GR-DTS-001	Generación de pagos vía transferencia bancaria Realizar todos los pagos vía transferencia bancaria (Se puede eliminar la emisión de cheques al 100%).	OE3 Eficiencia e Innovación	Se más ágiles en los procesos de pago a la vez que se reducen los costos por emisión de cheque y contribuciones de medio ambiente	% de pagos realizados vía transferencia bancaria (cantidad de pagos vía TB/cantidad total de pagos)	100%	100%	95.00%	95.00%	100%	97.00%	97.00%	48.00%	Departamento de Tesorería	Departamento de Contabilidad	N/A	
P25-SAF-GR-DTS-002	Conciliaciones bancarias Consiste en la validación de los balances en banco.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Conciliaciones realizadas	Cantidad de conciliaciones bancarias	228	57	57.00	100.00%	57	57.00	100.00%	50.00%	Departamento de Tesorería	N/A	N/A	
P25-SAF-GR-DTS-003	Gestión y Reporte de Ingresos y Gastos Institucionales Consiste en la elaboración, validación y envío del reporte mensual de ingresos y gastos de los fondos propios de la institución, garantizando la precisión y transparencia de la información financiera.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Garantizar la entrega oportuna y precisa de los reportes mensuales de ingresos y gastos de los fondos propios de la institución, asegurando la transparencia financiera y facilitando la toma de decisiones estratégicas.	% de reportes entregados dentro del plazo establecido (número de reportes entregados en el plazo establecido/número de reportes programados)	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Tesorería	N/A	N/A	
P25-SAF-GR-DTS-004	Gestión y Control de Recaudaciones Aduaneras Asegurar el registro, validación, conciliación y suministro de información sobre los ingresos percibidos por impuestos y servicios en las diferentes administraciones aduaneras.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Asegurar la precisión y oportunidad en el registro, conciliación y suministro de información sobre los ingresos percibidos por impuestos y servicios, garantizando una gestión financiera eficiente y datos confiables para la toma de decisiones.	% de conciliación y validación de ingresos reportados vs. ingresos registrados	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Tesorería	Sección de Recauda	N/A	
P25-SAF-GR-DTS-005	Gestión y Control del Inventario de Valores Monetarios y No Monetarios en Bóveda Asegurar la correcta administración, actualización y resguarda del inventario de valores monetarios y no monetarios almacenados en bóveda, asegurando su registro preciso, disponible en toda hora, garantizando su integridad, disponibilidad y trazabilidad conforme a los lineamientos institucionales y normativos vigentes.	OE1 Facilitación y Control	Garantizar la correcta administración y control de los valores monetarios y no monetarios almacenados en bóveda, asegurando su registro preciso, disponible en toda hora, garantizando su integridad, disponibilidad y trazabilidad conforme a los lineamientos institucionales y normativos vigentes.	% de actualización del inventario de bóveda (Número de actualizaciones realizadas / Número total de actualizaciones programadas) * 100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Tesorería	Sección de Custodia de Valores	N/A	
P25-SAF-GR-DTS-006	Gestión y Emisión de Facturas por Contribuyentes Internos y Externos Consiste en la recepción, validación y emisión de facturas solicitadas por contribuyentes internos y externos, asegurando su entrega en un plazo no mayor a 24 horas.	OE1 Facilitación y Control	Asegurar la emisión oportuna y precisa de las facturas solicitadas por los contribuyentes internos y externos, garantizando la eficiencia en el proceso y el cumplimiento de los plazos establecidos.	% de facturas emitidas dentro del plazo establecido (Número de facturas emitidas en 24 horas / Número total de solicitudes de facturación)* 100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Tesorería	Sección de Caja	N/A	
P25-SAF-GR-DCO-001	Emisión de certificaciones Dar respuesta oportuna a las solicitudes de certificaciones para cumplir con los SA definidos por tipo de certificación.	OE1 Facilitación y Control	Certificaciones emitidas	% de las certificaciones emitidas (Cantidad de certificaciones emitidas/cantidad total solicitudes de certificaciones recibidas)*100	100%	100%	7%	7.00%	100%	100%	100.00%	26.75%	Departamento de Cobros	Departamento de Gestión y Proyectos II	N/A	
P25-SAF-GR-DCO-002	Cumplimiento de la meta recaudatoria del Departamento de Cobros Buscar medir los ingresos fiscales obtenidos por este medio y compararlos con el total de los ingresos fiscales.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Informar de manera detallada y constante los avances obtenidos al respecto de la deuda 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	5,330,847,814.34	1,028,269,018.27	1,167,427,847.23	113.48%	873,491,664.32	1,369,485,381.71	156.78%	48.07%	Departamento de Cobros	Departamento de Cobros, Gerencia de Planificación, Gerencia Financiera.	N/A	
P25-SAF-GR-DCO-001	Aplicación de notas de crédito Permitir a los contribuyentes consumir su balance a favor en las diferentes administraciones.	OE1 Facilitación y Control	Balance por nota de crédito consumido	% de notas de crédito aplicadas (Cantidad de solicitudes de notas de crédito aplicadas/Cantidad total de solicitudes de aplicación de Notas de crédito recibidas)*100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	N/A	Departamento Crédito y Compensaciones	Créditos / Compensaciones	N/A	
P25-SAF-GR-DCO-002	Notas de crédito otorgadas en el mes Atender el 100% de las solicitudes de notas de crédito otorgadas.	OE1 Facilitación y Control	Solicitudes de notas de crédito atendidas	% solicitudes de notas de crédito atendidas en el mes (solicitudes de notas de crédito atendidas/total de solicitudes de notas de crédito)*100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	N/A	Departamento Crédito y Compensaciones	Solicitudes Físicas / Mensajería del Despacho Disposición SIGA / Enc. Créditos y Compensaciones	N/A	
P25-SAF-GR-DCO-003	Elaboración de Reporte de Créditos por Importación Revisado Permitir el seguimiento de los notas de crédito generadas y acreditadas automáticamente a los balances de los contribuyentes en SIGA.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Créditos por Importación Revisada	Cantidad de créditos por importación revisada	12	3	3.00	100.00%	3	3.00	100.00%	N/A	Departamento Crédito y Compensaciones	Tecnología/ Sección Créditos Compensaciones	N/A	
								92.18%			108.42%	48.90%				



Despacho



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
ÁREAS DEL DESPACHO

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Inteligencia Aduanera														Interesados		Región Financiera Presupuesto
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Ejecución	Compromiso	Avance General	Área	Áreas de apoyo		
P25-DES-GIA-DEN-001	Cooperación para la prevención y detección de los delitos aduaneros Establecer los lineamientos a seguir, que permitan asegurar la recopilación, análisis y difusión de información de inteligencia, entre todos los miembros de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), el Consejo del Caribe para la Aplicación de las Leyes Aduaneras (CCALA) y otros organismos nacionales e internacionales, así como interdepartamentales de la DGA, a fin de prevenir y detectar actividades ilícitas en el comercio internacional y operaciones aduaneras, facilitando el intercambio de información y la implementación de medidas de seguridad y control.	OE.1 Facilitación y control	Establecer una sólida colaboración entre las partes que permitan prevenir y controlar de manera efectiva las actividades ilícitas en el comercio internacional.	% Colaboraciones interdepartamentales, interinstitucionales e internacionales. (Número de solicitudes respondidas / Número total de solicitudes de cooperación recibidas)*100	100%	100%	95.00%	95.00%	100%	99.00%	99.00%	48.50%	Departamento de Enlace	Área de Enlace / Áreas internas de control DGA/Instituciones de control		
P25-DES-GIA-DEN-002	Control de entrada y salida de embarcaciones de recreo Establecer los lineamientos para el registro, rastreo y definición de las embarcaciones de recreo, con el fin de controlar los ilícitos relacionados con la entrada y salida del país.	OE.1 Facilitación y control	Establecer lineamientos efectivos para controlar y prevenir los ilícitos relacionados con esta actividad.	% de registro y monitoreo de embarcaciones realizadas (Número de entrada y salida de embarcaciones registradas / Número total de embarcaciones recibidas y / o despatchadas)*100	97%	97%	97.00%	100.00%	97%	97.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Enlace	Departamento de Enlace / Áreas internas de control DGA/Instituciones de control		
P25-DES-GIA-DOP-001	Gestión de verificación, Re verificación e Inspección Atender a las exigencias de verificaciones y/o re-verificaciones recibidas, participar en las solicitudes de descargas, inspecciones, traslado, incineraciones, entre otras colaboraciones que sean solicitadas internas o externas a la DGA.	OE.1 Facilitación y control	Establecimiento de lineamientos para el intercambio de información y la cooperación mutua entre organizaciones nacionales e internacionales, con el fin de prevenir y controlar delitos aduaneros en el comercio internacional.	% de Inspecciones físicas realizadas (Número de inspecciones realizadas / Número total de inspecciones planificadas)*100	100%	100%	97.15%	97.15%	100%	99.00%	99.00%	49.04%	Departamento de Operaciones	Departamento de Operaciones / Departamento de Riesgo en Carga / Departamento de Investigaciones		
P25-DES-GIA-DOP-002	Gestión de Operaciones Reactivas Proporcionar las directrices y mecanismos para la intervención oportuna y necesaria, en los casos en que se detecten ilícitos que puedan afectar la seguridad e interés de la nación, con la finalidad de tomar las medidas necesarias para mitigar el riesgo y sancionar a los infractores.	OE.1 Facilitación y control	Establecimiento de directrices y mecanismos para la intervención oportuna en casos de ilícitos que afecten la seguridad e interés nacional, con el propósito de mitigar el riesgo y sancionar a los infractores.	% de Operativos realizados (Número de operativos realizados / Número total de operativos planificados)	100%	100%	90.30%	90.30%	100%	100.00%	100.00%	47.43%	Departamento de Operaciones	Departamento de Operaciones / Supervisión General de Seguridad Militar y Policial		
P24-DES-GIA-DOE-001	Depuración de vehículos de motor importados. Establecer los lineamientos para el análisis y depuración de los vehículos usados importados.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Establecimiento de lineamientos para el análisis y depuración de vehículos usados importados, asegurando la calidad y legalidad de los mismos.	% de vehículos usados y depurados (cantidad de vehículos depurados / cantidad total de vehículos para depuración)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Operaciones	División de Operaciones Especializadas		
P25-DES-GIA-DIV-001	Análisis e investigación de Casos y/o solicitudes Conducir un análisis integral de irregularidades y denuncias internas o externas, gestionando la recepción de solicitudes y llevando a cabo investigaciones activas. El propósito principal es tomar medidas necesarias para mitigar riesgos y sancionar a los infractores.	OE.1 Facilitación y control	Matriz de control de operaciones completadas exitosamente	% de Casos y/o solicitudes procesados internos y externos (Número de casos y/o solicitudes internos y externos analizados / Número total de casos internos y externos)*100	80%	80%	82.40%	100.00%	80%	87.90%	100.00%	50.00%	Departamento de Investigación	Gerencia de Recursos Humanos Gerencia Financiera		
				% de Casos y/o solicitudes Analizados (Número de casos y/o solicitudes analizados / Número total de casos recibidos)	97%	97%	97.30%	100.00%	97%	97.30%	100.00%	50.00%	Departamento de Investigación	Gerencia de Recursos Humanos Gerencia Financiera		
				Tiempo Promedio de Análisis de Casos y/o solicitudes (suma de tiempos de análisis de casos y/o solicitudes / número total de casos y/o solicitudes analizados) [hora]	10.00	10.00	7.90	100.00%	10.00	5	100.00%	50.00%	Departamento de Investigación			
				Porcentaje de Eficiencia en la Recopilación de Información (Número de casos con información recopilada correctamente / Número total de casos y/o solicitudes gestionados)*100	94%	94%	96.00%	100.00%	94%	98.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Investigación			
P25-DES-GIA-DRC-001	Análisis del riesgo aduanero en carga Identificar, analizar y evaluar los riesgos aduaneros necesarios para controlar adecuadamente el movimiento de mercancía dentro de toda la cadena logística, procurando conservar un balance adecuado, que propicie la facilitación del comercio nacional e internacional.	OE.1 Facilitación y control	Análisis de las actividades y operaciones aduaneras en carga, con el objetivo de detectar y controlar adecuadamente los riesgos, promoviendo un movimiento fluido y seguro, de mercancías, dentro de toda la cadena logística.	% de análisis de riesgo realizados (Número de análisis de riesgo realizados / Número total de oportunidades de análisis de riesgo)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Riesgo en Carga	Encargada Dpto. Riesgo Carga, Supervisor, Analistas del Dpto. Riesgo Carga y Analistas UCC.		
P25-DES-GIA-DRC-002	Colaboraciones interdepartamentales, interinstitucionales e internacionales Optimizar la gestión del riesgo a través de la colaboración con instituciones nacionales e internacionales, así como gerencias y/o departamentos de la DGA, que permita un mayor alcance de las acciones efectuadas en contra de las prácticas incorrectas y/o ilegales, mediante el intercambio de información, asistencia y operaciones conjuntas.	OE.1 Facilitación y control	Contribuir con la optimización de la gestión de riesgo de la Dirección General de Aduanas (DGA), mediante el aumento del nivel de cooperación y comunicación con instituciones nacionales e internacionales.	% de colaboraciones realizadas (Número operaciones conjuntas realizadas / Número total de operaciones conjuntas solicitadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Riesgo en Carga	Encargada Dpto. Riesgo Carga, Supervisor, Analistas del Dpto. Riesgo Carga y Analistas UCC.		
				Índice de Colaboración en Operaciones Conjuntas (Número operaciones conjuntas exitosas / Número total de operaciones conjuntas realizadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Riesgo en Carga	Encargada Dpto. Riesgo Carga, Supervisor, Analistas del Dpto. Riesgo Carga y Analistas UCC.		
P25-DES-GIA-DRC-003	Inspecciones de contenedores sellados Comprobar mediante inspección física el nivel de cumplimiento de los expedientes que presentan indicadores de riesgo asociados a prácticas incorrectas y/o ilegales, para que se realicen las actividades comerciales y logísticas, en conformidad con los procedimientos y las obligaciones correspondientes.	OE.1 Facilitación y control	Contribuir con la optimización de la gestión de riesgo de la Dirección General de Aduanas (DGA), mediante la identificación de prácticas incorrectas y/o ilegales, orientando a los operadores aduaneros hacia el cumplimiento.	% de expedientes inspeccionados (Número de expedientes inspeccionados / Número total de expedientes con inspección planificada)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Riesgo en Carga	Analistas UCC		
P25-DES-GIA-DRP-001	Análisis de manifestos de los vuelos de riesgo en pasajeros Analizar y evaluar los riesgos que pueden afectar el comercio y la seguridad de la República Dominicana, en todas las fronteras habilitadas de entrada y salida de pasajeros, mediante entrevistas las cuales contribuyen con la mitigación de los riesgos que pudieran ocurrir a través del uso de herramientas tecnológicas y recursos humanos capacitados.	OE.1: Facilitación y Seguridad	Permite identificar y mitigar los riesgos que pueden afectar el comercio y la seguridad de la República Dominicana, minimizando el impacto que podrían provocar las actividades ilícitas a la seguridad nacional.	% de vuelos de Riesgo identificados (Número de vuelos identificados como riesgo / Número total de vuelos analizados)*100	25%	25%	25.00%	100.00%	25%	25.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Riesgo en Pasajeros	Dpto. Riesgo en Pasajeros / Administraciones Aeroportuarias / Tecnología DGA.		
				% de manifestos de vuelos de riesgo analizados (cantidad de manifestos analizados / cantidad total de manifestos de vuelos de riesgo)*100	25%	25%	25.00%	100.00%	25%	25.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Riesgo en Pasajeros	Dpto. Riesgo en Pasajeros / Administraciones Aeroportuarias / Tecnología DGA.		
				% de entrevistas realizadas en manifestos analizados (cantidad total de entrevistas realizadas / cantidad de perfiles de riesgo seleccionados)*100	20%	20%	20.00%	100.00%	20%	20.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Riesgo en Pasajeros	Dpto. Riesgo en Pasajeros / Administraciones Aeroportuarias / Tecnología DGA.		
				% de Intercambio de Información interinstitucional, departamental e internacional (cantidad de solicitud recibida / cantidad de solicitud respondida)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Riesgo en Pasajeros	Dpto. Riesgo en Pasajeros / Administraciones Aeroportuarias / Tecnología DGA.		

P25-DES-GIA-DIF-001	Coordinación logística Asegurar el cruce de mercancías en tránsito hasta Haití, trasladadas y exportaciones vía terrestres.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Implementación de políticas y procedimientos que garanticen la llegada a destino de las cargas.	% de Cumplimiento de Cronograma de Traslados (número de traslados realizados según cronograma / número total de traslados programados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento Tránsito, Frontera y Seg.	Transportación Subdirección General 68264	
P25-DES-GIA-DIF-002	Vigilancia Terrestre Establecer medidas de control que garanticen la efectiva vigilancia de las mercancías o personas que se transportan vía terrestre, desde las provincias fronterizas.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Implementación de medidas de control efectivas para garantizar la verificación de mercancías o personas que se transportan vía terrestre mediante la fuerza de tarea conjunta e interinstitucional.	Total de vehículos inspeccionados (Sumatoria del total de vehículos inspeccionados en el trimestre)	86,000.00	86,000.00	83383.00	99.28%	86,000.00	87,530.00	100.00%	49.82%	Departamento Tránsito, Frontera y Seg.	Ministerio de Defensa	
P25-DES-GIA-TIU-001	Análisis de riesgo e investigaciones basadas en Trade-based money laundering (TBML) Identificar posibles casos de fraude comercial y / o lavado de activos, mediante el análisis comparativo de las transacciones comerciales realizadas entre EE. UU y Rep. Dom.	OE.1 Facilitación y control	Realizar informes de todas las transacciones identificadas con dudas razonables que puedan servir como base para iniciar una investigación por delito de lavado de activo o fraude comercial. Desarrollar investigaciones que en los casos que así lo ameriten, partiendo de los resultados obtenidos en los análisis, los cuales puedan servir como punto de partida para la toma de decisiones y el inicio de procesos legales que permitan a la Dirección General de Aduanas en conjunto con las entidades gubernamentales correspondientes, combatir el delito de lavado de activos y fraude comercial.	% De análisis y / o casos de investigación realizados (número de análisis y / o casos de investigación iniciados / número total de análisis y / o casos de investigación concluidos)*100	80%							0.00%	División de Transparencia Comercial (Trade Transparency Unit)	Encargado, Supervisor, Analista y Oficiales de la División TIU, Departamento de Investigaciones y Departamento de Riesgo en Carga.	
P25-DES-GIA-TIU-002	Colaboraciones Interdepartamentales, Interinstitucionales e internacionales. Brindar asistencia sobre consultas del Interno Transacción Nombre (ITN), a las distintas áreas de la Dirección General de Aduanas u otros organismos del estado que así lo soliciten. Brindar apoyo en otras operaciones de la Gerencia de Inteligencia Aduanera .	OE.1 Facilitación y control	Establecer una sólida colaboración entre las partes que permitan prevenir y mitigar de manera efectiva a las actividades ilícitas en el comercio internacional. Contribuir con la optimización de la gestión de riesgo de la Dirección General de Aduanas (DGA).	% de consultas ITN procesadas (número de consultas ITN recibidas / número total de consultas ITN procesadas)*100 Porcentaje de Colaboraciones realizadas con Otras Áreas Internas, otras Instituciones Nacionales e Internacionales (suma de colaboraciones realizadas / total de solicitudes de colaboraciones)	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0.00%	División de Transparencia Comercial (Trade Transparency Unit)	División TIU, distintas áreas de las Dirección General de Aduanas u otros Organismos Nacionales e Internacionales	
P25-DES-GIA-PLN-001	Depuración y Registro de Datos Revisar y mantener actualizadas el 100% de las matrices Incautaciones y Retenciones, de la Gerencia Inteligencia para conocimiento interno y retroalimentación a la Gerencia Análisis Económicos	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 % de Matrices Actualizadas (número de matrices actualizadas / número total de matrices)*100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia		
P25-DES-GIA-PLN-002	Garantizar el llenado de matrices del PDA, Acuerdo de despacho, Plan de Compras y dar apoyo y seguimiento a otras solicitudes y requerimiento de la Gerencia Asegurar que todas las áreas con el seguimiento adecuado obtengan el conocimiento necesario para el debido llenado de las matrices 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 o requerimientos.	Tasa de Cumplimiento de la Gestión de Información (número de elementos de información cumplidos o actualizados / número total de elementos de información)*100 % de Matrices Enviadas a Tiempo (número de matrices enviadas a tiempo / número total de matrices a enviar)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia		
P25-DES-GIA-PLN-003	Iniciativas y Proyectos Dar seguimiento a las iniciativas y proyectos de la Gerencia Inteligencia Aduanera con la supervisión de la Gerencia de Planificación para lograr el alcance de las mismas	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 % de Cumplimiento de las iniciativas del Proyecto (número de iniciativas del proyecto completadas / número total de iniciativas del proyecto)*100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia		
					83%	83%	85.00%	100.00%	83%	85.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia		
							99.35%			99.92%		46.50%	Cumplimiento Acumulado		



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
ÁREAS DEL DESPACHO

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Planificación														
Definición de la Iniciativa					Seguimiento a la Ejecución							Interesados		Reglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Área de apoyo
P25-DES-GPL-000-001	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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	PEI actualizado.	Porcentaje de avance en la actualización del plan estratégico (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%				25%	25%	100.00%	33.33%	Departamento de Gestión Estratégica	
P25-DES-GPL-DGE-001	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 PEI, expresados como los resultados, productos y actividades que cada área ejecutará en el periodo de un año.	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%							0.00%	Departamento de Gestión Estratégica	
P25-DES-GPL-DGE-002	Formular Plan Anual de Compas 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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	PACC 2025 elaborado y aprobado.	% de avance de formulación PACC (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%				25%	25%	100.00%	50.00%	Departamento de Gestión Estratégica	
P25-DES-GPL-DGE-003	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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Presupuesto físico formulado acorde a los plazos y lineamientos establecidos por los órganos rectores.	% de avance de formulación presupuesto físico (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%							0.00%	Departamento de Gestión Estratégica	
P25-DES-GPL-DGE-004	Monitorear la Planificación Operativa 2025 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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Informes trimestral elaborados y publicados.	Cantidad de reuniones realizadas para la presentación de los avances POA (suma de reuniones de avances)	4	1	1.00	100.00%	1	1	100.00%	50.00%	Departamento de Gestión Estratégica	
				Cantidad de informes trimestrales elaborados sobre el avance del POA institucional (suma de informes trimestrales)	4	1	1.00	100.00%	1	1	100.00%	50.00%	Departamento de Gestión Estratégica	
P25-DES-GPL-DGE-005	Memorias e Informes de Rendición de Cuentas 2025 Consiste en la elaboración de un documento que recapita el logro a de los objetivos institucionales, de acuerdo a los lineamientos determinados.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento de rendición de cuentas elaborado de acuerdo a los plazos y lineamientos del MINPRE.	Cantidad de memorias realizadas (suma de memorias realizadas)	2				1	1	100.00%	50.00%	Departamento de Gestión Estratégica	
P25-DES-GPL-DGE-006	Monitorear y evaluar las metas físicas del Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) 2025 Seguimiento al cumplimiento de las metas físicas y productos financieros institucionales, los informes resultantes de este seguimiento son publicadas en el Portal de Transparencia Institucional de manera trimestral.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Informes trimestral elaborados y publicados.	% de metas físicas monitoreadas y evaluadas (cantidad de metas físicas evaluadas/total de metas programadas)*100 4 productos físicos	4	4	4.00	100.00%	4	4	100.00%	50.00%	Departamento de Gestión Estratégica	
P25-DES-GPL-DPR-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 apegados a los lineamientos de la institución.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Proyectos formulados.	% de proyectos formulados (cantidad de proyectos formulados / cantidad total de proyectos solicitados)*100	95%	95%	95%	100.00%	95%	100%	100.00%	50.00%	Departamento Form. Monitoreo y Evaluación	
				Cantidad de informes presentado (suma de informes presentados)	4	1	1.00	100.00%	1	1	100.00%	50.00%	Departamento Form. Monitoreo y Evaluación	
P25-DES-GPL-DPR-002	Gestionar el portafolio de proyectos DGA Seguimiento y apoyo técnico a la implementación de los proyectos priorizados del portafolio institucional.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Ejecución exitosa de los proyectos priorizados.	% de proyectos priorizados sobre el total de proyectos formulados (cantidad de proyectos priorizados / cantidad total de proyectos formulados)*100	95%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	50.00%	Departamento Form. Monitoreo y Evaluación	
				Porcentaje de proyectos alineados con la política de proyectos institucional (Proyectos alineados / Total de proyectos en portafolio) x 100.	90%				90%	90.00%	100.00%	100.00%	Departamento Form. Monitoreo y Evaluación	
P25-DES-GPL-CPR-001	Gestionar el Plan de Trabajo del Sistema Integrado de Gestión Asegurar el adecuado seguimiento del Sistema Integrado de Gestión, en base a la planificación anual realizada.	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%	100.00%	25%	25%	100.00%	50.00%	Departamento de Calidad y Procesos	
P25-DES-GPL-CPR-002	Gestión de documentación de los procesos Asegurar el adecuado manejo de los documentos institucionales requeridos por el sistema de gestión definida, a través de una metodología para la creación, actualización, revisión, aprobación y divulgación de estos.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Estandarización de los procesos y fortalecimiento institucional.	Cantidad de documentos firmados (suma del total de documentos aprobados)	180	45	39.00	86.67%	45	39	86.67%	43.33%	Departamento de Calidad y Procesos	
P25-DES-GPL-CPR-003	Gestión de Riesgos Institucionales Asegurar la correcta implementación de la metodología que rigen la valoración y administración de riesgos, de manera que facilite la identificación, comprensión, análisis y el monitoreo continuo a los riesgos estratégicos y operacionales que puedan afectar al logro de los objetivos institucionales.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Matrices de riesgos completadas, riesgos gestionados y planes de acción elaborados.	% de cumplimiento del plan de trabajo (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	90%	23%	19%	82.61%	23%	18%	78.26%	40.22%	Departamento de Calidad y Procesos	
P25-DES-GPL-CPR-004	Auditoría del Sistema Integrado de Gestión y Autoevaluaciones de Control Interno Asegurar la realización anual de las auditorías internas del Sistema de Gestión Integrado.	OE.2 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%	100.00%	25%	25%	100.00%	50.00%	Departamento de Calidad y Procesos	



P25-DES-GPL-CPR-005	Gestión de Acciones Correctivas Asegurar el correcto seguimiento de las acciones correctivas abiertadas como consecuencia de incumplimientos en los procesos.	OE.2 Institucionalidad y Estandartización	Acciones correctivas gestionadas.	Cantidad de Informes de seguimiento generados (suma del total informes de seguimiento generados)	4	1	1.00	100.00%	1	1.00	100.00%	50.00%	Departamento de Calidad y Procesos		
P25-DES-GPL-CPR-006	Elaboración del Autodiagnóstico CAF 2025 y Plan de Mejora 2026 Consiste en aplicar el Marco Común de Evaluación (CAF), la cual es una Metodología de Evaluación para el mejoramiento de la calidad en las Administraciones públicas, 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 subsanar los puntos débiles identificados en el Autodiagnóstico CAF 2022.	OE.2 Institucionalidad y Estandartización	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 planificadas)*100	100%	25%	25%	100.00%	75%	75%	100.00%	50.00%	Departamento de Calidad y Procesos		
				Nivel de Cumplimiento del Indicador del SISMAP	100%	25%	25%	100.00%	75%	75%	100.00%	50.00%	Departamento de Calidad y Procesos		
P25-DES-GPL-CPR-007	Índice de Satisfacción Ciudadana-Aplicación ServQual Consiste en determinar los niveles de satisfacción ciudadana, respecto a la calidad de los servicios que ofrece la institución.	OE.2 Institucionalidad y Estandartización	Contribuir a la mejora de los servicios y al desarrollo de una cultura de monitoreo y evaluación.	Índice de Satisfacción Ciudadana	100%				100%	100%	100.00%	33.33%	Departamento de Calidad y Procesos		
P25-DES-GPL-CPR-008	Gestión de las Normas Básicas de Control Interno Asegurar la correcta gestión del entendimiento de las Normas Básicas de Control Interno.	OE.2 Institucionalidad y Estandartización	Plan de trabajo implementado.	% de cumplimiento del plan de trabajo (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	90%	22.50%	22.50%	100.00%	22.50%	22.5	100.00%	50.00%	Departamento de Calidad y Procesos		
P25-DES-GPL-INV-001	Gestionar programas de sensibilización sobre innovación en el contexto aduanero. Coordinar y ejecutar programas de formación para todo el personal sobre la importancia de la innovación en el contexto aduanero.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Aumentar la conciencia y comprensión del personal aduanero sobre la importancia de la innovación en su trabajo diario.	Cantidad de programas de sensibilización realizados con éxito (Suma de los programas realizados en el trimestre)	1							0.00%	Departamento de innovación		RD\$ 1,500,000.00
P25-DES-GPL-INV-002	Desarrollar mecanismos de participación en ideas innovadoras. Crear y establecer herramientas o procesos que fomenten la participación activa de los empleados en la generación y desarrollo de ideas innovadoras.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Establecer mecanismos que permitan fomentar la participación activa de los empleados en la generación y desarrollo de ideas innovadoras, mediante una mayor participación y motivación de los empleados, la generación de soluciones creativas y una mejora continua y competitividad.	Porcentaje de avance en el diseño y desarrollo de un mecanismo institucional de participación en ideas innovadoras (numero de empleados que participaron en los mecanismos establecidos para la participación en ideas innovadoras/ total de empleados)*100	100%							0.00%	Departamento de innovación		
P25-DES-GPL-INV-003	Fomentar la colaboración interinstitucional y establecer alianzas estratégicas tanto con el sector público como privado: Promover la cooperación con otras administraciones aduaneras y organismos internacionales para intercambiar mejores prácticas y herramientas tecnológicas, formar colaboraciones con instituciones académicas y centros de investigación para aprovechar conocimientos externos en la implementación de soluciones innovadoras.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Fortalecer las relaciones y sinergias entre diferentes entidades, facilitando el intercambio de conocimientos y tecnologías, promoviendo la innovación colaborativa y mejorando la eficiencia y efectividad en los procesos aduaneros mediante la implementación de soluciones innovadoras.	Número de alianzas estratégicas establecidas: (sumatoria de las alianzas establecidas con otras instituciones con el objetivo de fomentar una cultura de innovación)	2				1	1		0.00%	Departamento de innovación		
P25-DES-GPL-UGE-001	Monitorear y ejecutar el Plan de Acción con perspectiva de género Asegurar la implementación efectiva del Plan de Acción con perspectiva de género, promoviendo la igualdad de género y la inclusión en todas las áreas transversales de la DGA.	OE.2 Institucionalidad y Estandartización	La DGA promoverá activamente la igualdad de género y la inclusión en todas sus áreas.	% de Implementación del Plan de Acción de Género (estrategias implementadas / Total de estrategias planificadas)	100%	25%	20%	80.00%	25%	25%		20.00%	Unidad de Género		
				Cantidad de reportes de avances en materia de género (suma de los reportes de avances en materia de género realizados en el tiempo f)	4	1	1.00	100.00%	1	1		25.00%	Unidad de Género		
				Nivel de satisfacción de los colaboradores (encuesta de satisfacción)	80%				80%	80%		0.00%	Unidad de Género		
P25-DES-GPL-UGE-002	Concientizar al personal en igualdad, equidad e inclusión de género Implementación de programas de formación y sensibilización sobre igualdad y diversidad de género y concientización de violencia de género para todos los empleados de la DGA.	OE.2 Institucionalidad y Estandartización	Alcanzar al menos el 50% del personal para el año 2026.	Cantidad de talleres de sensibilización realizados (suma de los talleres de sensibilización realizados en el tiempo f)	12	3	2.00	66.67%	3	3		16.67%	Unidad de Género		
				Porcentaje de colaboradores sensibilizados en temas de igualdad, equidad e inclusión (cantidad de colaboradores sensibilizados en el tiempo f/ cantidad de colaboradores en plantilla en el tiempo f) 100.	50%	10%	8.00%	80.00%	15%	15%		20.00%	Unidad de Género		
P25-DES-GPL-UGE-003	Gestión y Monitoreo de Políticas y Procedimientos con Perspectiva de Género Asegurar la creación, implementación y cumplimiento efectivo de políticas y procedimientos que promuevan la igualdad de género y la inclusión en todos los niveles de la organización.	OE.2 Institucionalidad y Estandartización	La institución contará con políticas y programas bien definidos y efectivos que promuevan la equidad de género.	Número de políticas y programas elaborados y propuestos	3				1	1		0.00%	Unidad de Género		
					94.22%			98.15%			41.31%		Cumplimiento Acumulado		



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

ÁREAS DEL DESPACHO

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Estudios Económicos y Análisis de Datos															
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución								Interesados		Renglón Financiero	
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P25-DES-GEA-DEE-001	Cumplimiento de los requerimientos y solicitudes asignadas Medir el nivel de respuestas de los requerimientos de las áreas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Requerimientos y solicitudes respondidas.	% de cumplimiento de los requerimientos y solicitudes asignadas (cantidad de requerimientos y solicitudes entregados / cantidad de requerimientos y solicitudes asignados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. de Estadísticas	
P25-DES-GEA-DEE-002	Desarrollo y presentación de estudios y análisis económicos Poner a disposición de las altas instancias, colaboradores de aduanas y público en general, insumos de trabajo que le mantengan informado sobre tópicos del quehacer aduanero, situaciones nacional e internacional que impacten de manera directa o indirecta las recaudaciones y el comercio internacional de mercancías.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Estudios y análisis económicos.	% de estudios y análisis económicos entregados (número estudios y análisis económicos entregados / cantidad total de solicitados y preestablecidos)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento Económico	Estudios Económicos/ Depto. de Estadísticas/ Tecnología	
P25-DES-GEA-DEE-003	Estandarización y control de los procesos Estandarizar y documentar todos los procesos llevados a cabo en el departamento.	OE.2 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%	25%	25.00%	100.00%	20%	20.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. Inteligencia de Negocios/ Depto. Estadísticas	
P25-DES-GEA-DEE-004	Segmentación de contribuyentes clasificados en pequeños, grandes y medianos Tipificación de los importadores/exportadores en: Muy Grande, Grande, Mediano y Pequeño. Para tener una clasificación estandarizada, la cual pueda ser usada por todas las áreas de la institución.	OE.1 Facilitación y Control	Segmentación de contribuyentes realizada.	Cantidad de tablas con segmentaciones (Cantidad de tablas actualizadas entre la cantidad de rubros) (3 segmentaciones)	3	3	3.00	100.00%				100.00%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos	
P25-DES-GEA-DET-001	Gestión de solicitudes Cuantificar el tiempo promedio en que se da respuesta a las solicitudes recibidas.	OE.3 Eficiencia e innovación	Solicitudes respondidas en el tiempo establecido (1.5 días).	Tiempo de respuesta a las 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) (horas)	1.5	1.5	0.72	100.00%	1.5	0.60	100.00%	50.00%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas/ Tecnología/ Recursos Humanos	
P25-DES-GEA-DET-002	Gestión de la Data de Comercio Busca mantener actualizados los datos de Exportación, Importación y Acuerdos comerciales.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Data de comercio actualizada y depositada en el servidor correspondiente.	Cantidad de tablas actualizadas (Cantidad de tablas actualizadas entre la cantidad de tablas que se deben actualizar) (36 tablas)	36	9	9.00	100.00%	9	9.00	100.00%	50.00%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas/ Tecnología/ Subdirección Operativa	
P25-DES-GEA-DET-003	Creación y Automatización de Reportes Creación y depuración de reportes con la finalidad de agilizar y facilitar el manejo de la data estadística.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Reportes creados o automatizados mediante Dashboard.	Cantidad de reportes automatizados. (2 reportes)	2		0.00		1	1.00	100.00%	50.00%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas	
P25-DES-GEA-DET-004	NORTIC A3.2014 - Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano Aportar para que la DGA obtenga calificación Oro en OGIC manteniendo actualizados los datos de comercio exterior en la página de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.	OE.2 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%	100.00%	100%	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas	
P25-DES-GEA-DIN-001	Gestión, Desarrollo e Implementación de aplicaciones Crea y desarrolla aplicaciones a las diferentes áreas de la DGA y mantener las automatizaciones, aplicaciones e integraciones funcionando óptimamente.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Aplicaciones implementadas.	Cantidad de aplicaciones creadas	6	2	4.00	100.00%	2	2.00	100.00%	50.00%	Departamento de Inteligencia de Negocios	Inteligencia de Negocios	
		OE.3 Eficiencia e Innovación	Automatizaciones, aplicaciones e integraciones funcionales.	% de avances de las Automatizaciones, aplicaciones e integraciones funcionales (cantidad de tareas realizadas / cantidad de tareas planificadas)*100	100%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	50.00%	Departamento de Inteligencia de Negocios	Inteligencia de Negocios	
								100.00%				100.00%	55.00%	Cumplimiento Acumulado	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
ÁREAS DEL DESPACHO

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Recursos Humanos																
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución								Interesados		Renglón financiero		
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Meta Trimestre	Trimestre IV	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto		
P25-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 y retener a los empleados promoviendo un ambiente de trabajo saludable y productivo.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Recursos humanos gestionados oportunamente	Índice promedio de rotación (número total de empleados que dejan la organización / promedio del número total de empleados durante el mismo periodo)*100	20%	9%	2.71%	100.00%	9%	2.31%	100.00%	80%	Gerencia de Recursos Humanos	Gerencia de Recursos Humanos Departamento de Planificación de RRHH		
				Índice de Ausentismo Laboral (número total de días de ausencia / número total de días programados para trabajar)*100	30%	30%	25.00%	100.00%	20%	21.10%	94.79%	49%	Gerencia de Recursos Humanos	Departamento de Registro y Control.		
				Encuesta de clima laboral	80%							0%	Gerencia de Recursos Humanos	Departamento de Relaciones Laborales.		
P25-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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Programa de capacitación implementado	Nivel de ejecución del programa de capacitación (número de capacitaciones completadas / número total de capacitaciones planificadas)*25+(número de empleados capacitados / número total de empleados a capacitar)*25+(grado real de capacitación / presupuesto inicial de capacitación)*25+(5de satisfacción sobre las capacitaciones impartidas)*25	95%	25%	23.50%	94.00%	25%	23.00%	92.00%	47%	Departamento de Capacitación y Desarrollo	Departamento de Capacitación y Desarrollo. <i>Samy Rojas...</i>		
				Nivel de efectividad de capacitaciones (resultados de evaluación post capacitación / resultados de evaluación pre capacitación)*100	95%				95%	91.00%	95.79%	32%	Departamento de Capacitación y Desarrollo			
P25-DES-GRH-DDO-001	Evaluación por Desempeño Trimestral Medir el porcentaje de colaboradores que cuentan con acuerdo de desempeño.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Evaluaciones de desempeño realizadas	% de colaboradores evaluados (número de colaboradores evaluados / número total de colaboradores en la organización)*100	100%	100%	99.40%	99.40%	100%	99.30%	99.30%	80%	Departamento de Desarrollo Organizacional	Departamento de Desarrollo Organizacional		
P25-DES-GRH-DSS-001	Plan de Seguridad y Salud Ocupacional Implementar y cumplir con las actividades y acciones correctivas planificadas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Plan de Seguridad y Salud implementado	Índice de frecuencia de accidente (IFI) (H ² de accidentes/ H ² de horas trabajadas)*100/100	0%	0%	0.00%	100.00%	0%	0%	100.00%	80%	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional		
				Cantidad de operativos médicos realizados (sumatoria de operativos médicos)	12.00	4.00	4.00	100.00%	4	4	100.00%	80%	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional		
P25-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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Beneficios gestionados	Porcentaje de aplicación de beneficios por puesto (cantidad de beneficios aplicados por puestos / cantidad total de beneficios)*100	80%	80%	93.00%	100.00%	80%	83%	100.00%	80%	Departamento de Compensación y Beneficios	Departamento de Compensación y Beneficios		
				Encuesta de satisfacción sobre beneficios	80%	80%	91.00%	100.00%	80%	89%	100.00%	80%	Departamento de Compensación y Beneficios			
P25-DES-GRH-DRL-001	Cumplimiento disciplinario Medir porcentaje de empleados a los que se les ha aplicado alguna norma disciplinaria establecida en la institución.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Identificar la cantidad y tipos de sanciones aplicadas a los colaboradores	% de amonestaciones aplicadas conforme a las investigaciones realizadas (Número de amonestaciones aplicadas / Número total de investigaciones concluidas)*100	25%	25%	21.000%	100.00%	25%	21%	100.00%	80%	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales		
				Porcentaje de empleados sujetos a medidas disciplinarias (Cantidad de empleados sujetos a medidas disciplinarias en el tiempo / total de empleados en planta en el tiempo)*100	15%	15%	0.270%	100.00%	2%	0%	100.00%	80%	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales			
					99.34%				98.35%				49.42%		Cumplimiento Acumulado	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA - GERENCIA DE GESTIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Gestión de Servicios al Contribuyente														
Definición de la Iniciativa					Seguimiento a la Ejecución							Interesados		Régimen Financiero
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo
P25-SDO-GSC-000-001	Correos de seguimiento Dar seguimiento y continuidad a los correos recibidos a fin brindar el mejor servicio.	OE.1 Facilitación y control	Agilizar y dar continuidad a las informaciones y solicitudes de los contribuyentes y los diferentes departamentos.	Cantidad de Correos de Seguimiento (Sumatoria de los correos de seguimiento)	6.000,00	1.250,00	1250,00	100,00%	1.250,00	1.340,00	107,20%	81,80%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-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.	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, incentivar a los procesos anticipados, línea de tiempo.	Cantidad de gráficos de trazabilidad remitidos (Sumatoria gráficos remitidos)	480,00	120,00	147,00	122,50%	120,00	176,00	146,67%	67,29%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-003	Gestiones de despacho Agilizar y garantizar la entrega oportuna de la mercancía a los contribuyentes, al tiempo que se identifiquen y resuelven de manera eficiente cualquier problema o controltempo que pueda surgir durante el proceso.	OE.1 Facilitación y control	Agilizar el proceso de despacho dando seguimiento a las declaraciones con situaciones presentadas puntualmente en las Instituciones aduaneras (HT, DFW, DPH, ETC.), departamentos internos, Vuac, etc. Ej: Despacho aprobado, no retirado. Notificaciones de buxos para despacho.	Cantidad de Gestiones de Despacho (suma del total de gestiones realizadas)	1.200,00	300,00	303,00	101,00%	300,00	593,00	197,67%	74,67%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-004	Gestión de llamadas Implementar las técnicas de comunicación para la atención ciudadana que vayan orientadas a garantizar la asistencia puntual y la calidad en el servicio.	OE.1 Facilitación y control	Proporcionar un servicio eficiente y satisfactorio a los clientes, optimizando la comunicación telefónica y maximizando la productividad de la Institución.	% de llamadas contestadas (número de llamadas contestadas/número total de llamadas recibidas)*100	90%	90%	94,00%	104,44%	90%	93,00%	103,33%	91,94%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-005	Recepción de solicitudes - Plataforma de servicios Recibir todas las solicitudes asignadas a gestión de servicio y enviarlas a los departamentos correspondientes según el proceso.	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%	99,99%	111,30%	90%	90,09%	100,10%	92,80%	Gerencia de Gestión de Servicios	
				Tiempo de promedio de respuesta plataforma de servicios (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (horas)	24	24	24,00	100,00%	24	24,00	100,00%	90,80%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-006	Recepción de solicitudes - vía el buzón BUNO Estas son las solicitudes recibidas vía correo electrónico en su mayoría corresponden a Zonas Francas y Subdirección Técnica.	OE.1 Facilitación y control	Brindar un servicio eficaz en menor tiempo. Actualmente de 40 a 80 mins.	% de solicitudes completadas solicitudes - vía el buzón BUNO (número de solicitudes completadas/número total de solicitudes recibidas o procesadas)*100	90%	90%	100,00%	111,11%	90%	100,00%	111,11%	95,56%	Gerencia de Gestión de Servicios	
				Tiempo de promedio de respuesta solicitudes - vía el buzón BUNO (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (horas)	48	48	48,00	100,00%	48	48,00	100,00%	90,00%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-007	Recepción de solicitudes - Ventanilla Recibir toda la correspondencia que llega a la Institución haciendo el debido registro, así como llevar un archivo adecuado de los expedientes, oficios y comunicaciones que entran y salen de la Institución.	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 recibidos correctamente (número de solicitudes recibidas correctamente/número total de solicitudes recibidas)*100	90%	90%	95,62%	106,24%	90%	98,21%	109,12%	93,84%	Gerencia de Gestión de Servicios	
				% de solicitudes tramitadas (suma de solicitudes tramitadas/número total de solicitudes recibidas)*100	90%	90%	95,62%	106,24%	90%	98,21%	109,12%	93,84%	Gerencia de Gestión de Servicios	
				Tiempo de promedio de respuesta solicitudes de ventanilla (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (minutos)	20	20	20,00	100,00%	20	20,00	100,00%	90,80%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-008	Gestión de correo de servicios Correos: Itinerario ciudadana y Itiquipaysugencias recibidos versus contestadas y tiempo de respuesta.	OE.1 Facilitación y control	Respuestas satisfactorias que puedan apoyar o cumplir con las respectivas de los contribuyentes. Ser vicería de las oportunidades y mejoras descriptas por el contribuyente.	% de correos respondidos (número de correos electrónicos respondidos/número total de correos electrónicos recibidos)*100	90%	90%	100,00%	111,11%	90%	100,00%	111,11%	95,56%	Gerencia de Gestión de Servicios	
				Tiempo de promedio de respuesta solicitudes vía correo (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (horas)	48	48	48,00	100,00%	48	48,00	100,00%	90,00%	Gerencia de Gestión de Servicios	
					108,47%						115,03%	Cumplimiento Acumulado		



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
ÁREAS DEL DESPACHO

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Comunicaciones													
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución									
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Interesados
													Área
													Área de apoyo
													Presupuesto
P25-DES-GCO-000-001	Diseño e implementación de Estrategia de Comunicación Institucional Anual Consiste en el diseño de estrategias de comunicación y campañas educativas transmedidáticas, con una planificación trimestral de las publicaciones, respondiendo a las solicitudes de las áreas en el marco de la Estrategia de Comunicación Institucional. De acuerdo al Plan Estratégico 2022-2026.	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 solicitados (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Gerencia de Comunicaciones
				Cantidad de boletines internos publicados (Suma de los boletines internos publicados durante el periodo)	48.00	12.00	12.00	100.00%	12.00	12.00	100.00%	50.00%	
				Cantidad de boletines externos publicados (Suma de los boletines externos publicados durante el año)	12.00	3.00	3.00	100.00%	3.00	3.00	100.00%	50.00%	
P25-DES-GCO-000-002	Gestión de las solicitudes internas y externas Monitorear la respuesta oportuna a las solicitudes recibidas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Que los colaboradores estén enterados de los contenidos que se envían el tiempo estimado.	% Nivel de respuesta a solicitudes (número de solicitudes respondidas / número total de solicitudes)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Gerencia de Comunicaciones
P25-DES-GCO-000-003	Efectividad de publicaciones institucionales realizadas Medición interna la efectividad de las publicaciones institucionales.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Alcance del público interesado en los temas que se despachen.	% Nivel de satisfacción interna respecto a las publicaciones institucionales realizadas (encuesta)	100%	0%	0.00%	100.00%				33.33%	Gerencia de Comunicaciones
P25-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 transversales, nuevos proyectos y nuevas políticas que se lleven a cabo desde la DGA.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Desarrollar propuestas satisfactorias para los medios, preparar las notas de prensa y líneas con los mensajes que queremos comunicar así la población entre estos se destacan los hitos comunicacionales.	% de los proyectos y programaciones para los medios (número de proyectos y programaciones completados / número total de proyectos y programaciones planificadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Gerencia de Comunicaciones
P25-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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Que la información se suba a las redes sociales acorde a lo establecido y programado en el plan de comunicación digital.	% de publicaciones en redes sociales (número de publicaciones realizadas / número total de publicaciones planificadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Gerencia de Comunicaciones
P25-DES-GCO-000-006	Cobertura positiva respecto a las publicaciones institucionales Monitorear cantidad de artículos y noticia, comentarios, etc. a favor o en contra de Aduanas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	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%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Gerencia de Comunicaciones
P25-DES-GCO-000-007	Plan de comunicación Digital. Consiste en tener una planificación trimestral de las publicaciones a emitir dentro de la fecha requerida.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Verificar cuantos seguidores y comentario obtenemos por publicación.	% Cumplimiento plan de comunicación Digital (número de actividades realizadas según el plan / número total de actividades planificadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Gerencia de Comunicaciones
P25-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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Eventos realizados.	% Cumplimiento de ejecución de eventos (cantidad de eventos ejecutados / cantidad total de eventos planificados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Gerencia de Comunicaciones
P25-DES-GCO-000-009	Planificación y coordinación de servicio de protocolo Consiste en la coordinación del servicio a ser brindado por el equipo de protocolo.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Servicio de protocolo coordinado.	% Cumplimiento de servicio de protocolo (número de eventos con servicio de protocolo / número total de eventos con servicio de protocolo planificados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Gerencia de Comunicaciones
P25-DES-GCO-000-010	Planificación y coordinación de alimentos y bebidas Consiste en la coordinación y ejecución de solicitudes estaciones líquidas o catering para reuniones y eventos.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Coordinación de alimentos y bebidas realizada.	Nivel de eficiencia en gestión de A&B (cantidad de eventos con satisfacción en servicios de AyB / cantidad total de eventos que incluyeron servicios de AyB planificados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Gerencia de Comunicaciones
					100.00%				100.00%				
									47.44%				Cumplimiento Acumulado



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
ÁREAS DEL DESPACHO

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia Legal																Interesados	Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa		Indicador	Meta Anual	Seguimiento a la Ejecución						Cumplimiento General	Área				
		Alineación Estratégica	Resultado Esperado			2023	2024	2025	2026	2027	2028						
P25-DES-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 los expedientes.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos recibidos y registrados.	% de solicitudes internas y externas trabajados (Cantidad de solicitudes trabajadas/Cantidad total de solicitudes asignadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	80.00%	Gerencia Legal	Trámite y Correspondencia/Trámites áreas.			
P25-DES-GLG-000-002	Elaboración y Revisión de Acuerdos Interinstitucionales Dar respuesta oportuna a la Elaboración y revisión de los Acuerdos Interinstitucionales.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Acuerdo firmado.	% de acuerdos firmados (Acuerdos firmados/ Acuerdos elaborados)*100	100%	100%	90.00%	90.00%	100%	90.00%	90.00%	45.00%	Gerencia Legal	Gerencia Legal/Trámites áreas.			
P25-DES-GLG-DRT-001	Registros de operadores aduaneros (personas jurídicas y personas físicas (pasaportes), Zonas Francas, Despates, Agentes de Aduanas, Consolador de Carga, Almacenes y Depósitos y Consignatarios Interacional.) 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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	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 trabajados (Solicitudes trabajadas / solicitudes recibidas)*100	100%	100%	90.00%	90.00%	100%	100.00%	100.00%	47.50%	Departamento de Registro	Gerencia Legal, Tecnología y Transportación, Departamento de Compras y Recursos Humanos.			
P25-DES-GLG-DRT-002	Registros de autorizaciones (RECOMIAC, Consignatario No Residente, Aerolíneas, Navas, 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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	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 de autorizaciones trabajados (Cantidad de autorizaciones solicitudes trabajadas / Cantidad total de solicitudes recibidas en las diferentes plataformas y herramientas)*100	100%	100%	90.00%	90.00%	100%	98.00%	98.00%	47.00%	Departamento de Registro	Gerencia Legal, Tecnología y Transportación, Departamento de Compras y Recursos Humanos.			
P25-DES-GLG-DRT-003	Solicitudes de Certificaciones (De importador, de exportador, Agente de Aduanas, Consolador de Cargas y Agente de Aduanas) que sean realizadas en el tiempo y plazo indicado a su solicitud.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	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 trabajados (Solicitudes trabajadas / solicitudes recibidas en las diferentes plataformas y herramientas)*100	100%	100%	90.00%	90.00%	100%	98.00%	98.00%	47.00%	Departamento de Registro	Gerencia Legal, Tecnología y Transportación, Departamento de Compras y Recursos Humanos.			
P25-DES-GLG-DRT-004	Renovación de fianza de los operadores aduaneros que cuentan con licencias otorgadas. Que sean realizadas en el tiempo y plazo indicado a su solicitud.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	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 (Cantidad de renovaciones trabajadas /Cantidad total solicitudes de renovación)*100	100%	100%	90.00%	90.00%	100%	98.00%	98.00%	47.00%	Departamento de Registro	Gerencia Legal, Tecnología y Transportación, Departamento de Compras y Recursos Humanos.			
P25-DES-GLG-COH-001	Elaboración Actas de Comiso Por violación, mercancía prohibida conforme Ley No. 147-00, modificada por el Art. 29 de la Ley No. 495-04, que a su vez fue modificada por la Ley No. 4401, sobre rectificación fiscal, Decreto No. 471-02, de fecha 27/08/2002, donde se prohíbe la importación de los vehículos denominados "salvamento", y la Ley No. 63-17.	OE.1 Facilitación y Control	Documento elaborado.	% de actas de comiso elaboradas (Número de Actas de comiso elaboradas/Número total de comisos recibidos)*100	100%	100%	89.00%	89.00%	100%	89.00%	89.00%	44.50%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Administraciones Aduaneras/ Fiscalización/ Subdirección Operativa/ Inteligencia / Estadística, Otros.			
P25-DES-GLG-COH-002	Emisión de certificaciones Elaboración de Certificaciones a requerimiento del Ministerio Público y otras entidades públicas, privadas y personas físicas.	OE.1 Facilitación y Control	Documento elaborado.	% de certificaciones emitidas (Cantidad de certificaciones emitidas/Cantidad total de solicitudes de certificación recibidas)*100	100%	100%	92.00%	92.00%	100%	92.00%	92.00%	46.00%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Departamento de Certificación, Opinión y Normativas/ Estadística/ Administraciones Aduaneras/ Gerencia Supervisión Administraciones/ Trámite y Correspondencia/ Subdirección Operativa/ Inteligencia Aduanera y Normativas/ Estadística/ Administraciones Aduaneras/ Gerencia Supervisión Administraciones/ Trámite y Correspondencia/ Inteligencia Aduanera/ RRHH/ IT/ Acceso a la			
P25-DES-GLG-COH-003	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.	OE.1 Facilitación y Control	Documento elaborado.	% de opiniones legales emitidas (Cantidad de opiniones legales emitidas/ Cantidad total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	95.00%	95.00%	100%	95.00%	95.00%	47.50%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Departamento de Certificación, Opinión y Normativas/ Departamento de OEA			
P25-DES-GLG-COH-004	Solicitud evaluación Operador Económico Autorizado (OEA) Elaborar solicitud de evaluación para la calificación de OEA.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento elaborado.	% de evaluaciones realizadas (Cantidad de evaluaciones concluidas/Cantidad total de solicitudes de evaluación recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Departamento de Certificación, Opinión y Normativas/ Departamento de OEA			
P25-DES-GLG-COH-005	Notificaciones de Fiscalización. Mediante la cual se le brinda soporte a la Gerencia de Fiscalización en los procesos de fiscalización posterior.	OE.3 Eficiencia e Innovación.	Documentos elaborados.	% de Cantidad de documentos a notificar/ Cantidad de actas de Aguascal emitidas	100%	100%	99.00%	99.00%	100%	99.00%	99.00%	49.50%	Departamento de Certificación, Opinión y Normativas	Gerencia de Fiscalización			
P25-DES-GLG-EAD-001	Gestión de los Expedientes del Ejecutor Administrativo Buscar gestionar los expedientes del Ejecutor Administrativo.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento elaborado.	% de expedientes ejecutados por el Ejecutor Administrativo (Cantidad de expedientes trabajados/Cantidad total de expedientes asignados)*100.	100%	100%	90.00%	90.00%	100%	95.00%	95.00%	46.25%	Departamento Ejecutor Administrativo	Ejecutor Administrativo			
P25-DES-GLG-CFD-001	Documentos Legales Elaborados y Formalizados Elaborar documentos legales sean Opiniones, Pagares, Contratos, Acuerdos, Comisos, Certificaciones, Resoluciones Administrativas, diferentes escritos respecto a las distintas situaciones que se originan en DGA.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento legal formalizado.	% de documentos legales formalizados (Cantidad de documentos formalizados/Cantidad total de documentos legales recibidos)*100	100%	100.00%	90.00%	90.00%	100.00%	95.00%	95.00%	46.25%	Departamento de Contratos y Formalización de Documentos	Gerencia Legal/ Tecnología/ Gerencia Financiera/ Exoneraciones/ Compras			
P25-DES-GLG-CFD-002	Elaboración de contratos Llevar un control interno de los requerimientos solicitados por las distintas áreas de la institución, estos contratos cuyo propósito es satisfacer el interés de un área determinada, pueden ser de naturaleza diversa entre los cuales podemos mencionar: control de servicios, suministro de bienes, ejecución de obras, servicios de obras, asistencia, publicidad, subvención educativa, licencia para estudios, acuerdo para la cooperación interinstitucional, acuerdos de facilitación de comercio con asociaciones o instituciones publico-privadas, contratos de concesión de depósitos fiscales.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento legal formalizado.	% de contratos elaborados (Cantidad de contratos realizados/Cantidad total de solicitudes de elaboración de contratos)*100	100%	100%	90%	90.00%	100%	90%	90.00%	45.00%	Departamento de Contratos y Formalización de Documentos	Gerencia Legal/ Tecnología/ Gerencia Financiera/ Exoneraciones/ Compras			

P25-DES-GLG-CFD-003	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(1) de incentivos fiscales, línea de créditos, fiscalización o reliquidación, nacionalización, intervención temporal, zona franca.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento legal formalizado.	% de acuerdos de pago elaborados (Cantidad de acuerdos de pago realizados/Cantidad total de solicitudes de elaboración de acuerdos)*100	100%	100%	90%	90.00%	100%	90%	90.00%	45.00%	Departamento de Contratos y Formalización de Documentos	Gerencia Legal/ Tecnología/ Gerencia Financiera/ Exoneraciones/ Compras	
P25-DES-GLG-CFD-004	Aplicación de perfiles de entregas provisionales (SIGA) Despachos de mercancías que se encuentran dispuestas en una normativa legal vigente, por convenciones pactadas entre el estado y particulares, siendo estos entregas exoneradas del pago de derechos e impuestos según disposición legal aplicable, así como aquellas que se encuentran beneficiadas de un crédito de entrega provisional.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento legal formalizado.	% de perfiles de entrega provisionales aplicados (Cantidad de perfiles de entrega provisional aplicados/cantidad total de solicitudes de aplicación recibidas)*100	100%	100%	90%	90.00%	100%	90%	90.00%	45.00%	Departamento de Contratos y Formalización de Documentos		
P25-DES-GLG-DU-001	Respuesta Oportuna a los Recursos Elaborar respuestas a los Recursos de Reconsideración, Contenciosos Tributarios, de Revisión Constitucional, de Le Contradice o Impugnación, de Casación, de Apelación Civil, de Apelación Penal, entre otras actuaciones.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	% de recursos respondidos (Cantidad de recursos emitidos /Cantidad total de Recursos recibidos)*100	100%	100%	90%	90.00%	100%	94%	94.00%	46.00%	Departamento de Ulugios		
P25-DES-GLG-DU-002	Casos de Demandas Civiles y Procesos Penales Defender o la institución de las demandas que son interpuestas por los contribuyentes.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	% de Casos de Demandas Civiles y Procesos Penales trabajados (Cantidad de casos de Demandas Civiles y Procesos Penales/Cantidad total de casos recibidos)*100	100%	100%	95%	95.00%	100%	95%	95.00%	47.50%	Departamento de Ulugios		
P25-DES-GLG-DU-003	Embargos retentivos Retener mercancías de manera provisional hasta que exista una decisión que ordene el desembargo de las mismas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	% de retenciones realizadas (Cantidad de retenciones realizadas/Cantidad total de solicitudes de retención)*100	100%	100%	93%	93.00%	100%	85%	85.00%	44.50%	Departamento de Ulugios	Ulugios/ Ejecutor Administrativo/ Área Civil	
P25-DES-GLG-DU-004	Cancelación de fianzas. En cuanto a la cancelación de fianza, dejar sin efecto el cobro de los tributos aflorados, en virtud de decisión.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	% de cancelaciones de fianzas dejadas sin efecto (Cantidad de cancelaciones de fianza dejadas sin efecto/Cantidad total de cancelaciones de fianzas)*100	100%	100%	93%	93.00%	100%	100%	100.00%	48.25%	Departamento de Ulugios	Ulugios/ Área Civil	
P25-DES-GLG-DRR-001	Recurso de Reconsideración Es el proceso mediante el cual el contribuyente pretende que la DGA revoque una decisión emitida por esta.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	%de recursos de reconsideración contestados (Cantidad de recursos de reconsideración contestados/cantidad total de recursos recibidos)*100	100%	100%	90%	90.00%	100%	95%	95.00%	46.25%	Departamento Recurso de Reconsideración	Administraciones Aduaneras/ Fiscalización/ Cobros Financieros/ Normas de Origen/ Admisión Temporal- otras/ Tecnología	
P25-DES-GLG-DAS-001	Recursos Contenciosos Tributarios, Administrativos y Acción de Amparo Defender o la institución de las demandas que son interpuestas por los contribuyentes.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	%de recursos contestados (Cantidad de recursos Contenciosos Tributarios, Administrativos y Acción de Amparo trabajados/cantidad total de casos recibidos)*100	100%	100%	93%	93.00%	100%	93%	93.00%	46.50%	Departamento Administrativo Sancionador	Ulugios/ Área Civil/ Administraciones Aduaneras/ Regímenes Especiales- Admisión Temporal	
P25-DES-GLG-DAS-002	Procedimientos Administrativos Sancionador Recibida la fase de Instrucción emitida por la Fiscalización o el área correspondiente (Administraciones Aduaneras - Almacenes y demás), se analiza el caso para tipificar la falta aduanera o la falta tributaria aduana correspondiente. Se registra en Excel o herramienta informática existente para la trazabilidad de los plazos.	OE.3 Eficiencia e Innovación.	Recaudaciones de las sanciones administrativas aplicables en virtud de la Ley 168-21 y el Reglamento de Aplicación 755-2022.	%de casos con sanciones (Cantidad de casos con sanciones trabajados/Cantidad total de casos recibidos)*100	100%	100%	90%	90.00%	100%	80%	80.00%	42.50%	Departamento Administrativo Sancionador	Administraciones Aduaneras/ Fiscalización/ otras/ Tecnología	
P25-DES-GLG-DAS-004	Ejecución de Incineraciones Documentación del proceso de incineración - destrucción, con la finalidad de lograr la intervención correcta de todos los actores e implementar de manera eficiente, las sanciones por incumplimiento en el Párrafo 2 del art. 94 del Reglamento 755-2022 de la Ley 168-21, así como la documentación final del cierre de estos procesos con el Acto de Comprobación Notarial.	OE.3 Eficiencia e Innovación.	Documentos elaborados.	% de autorizaciones de ejecución de procesos de incineración (cantidad de procesos de incineración ejecutados/ cantidad de actos de comprobación notarial recibidos)	100%	100%	99%	99.00%	100%	100%	100.00%	49.75%	Departamento Administrativo Sancionador	Subdirección Operativa/ Gerencia de Administraciones Aduaneras/ Auditoría	

92.62%

94.21%

46.66%

Cumplimiento Acumulado



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
ÁREAS DEL DESPACHO

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Auditoría Interna															
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución								Interesados		Renglón Financiero	
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P25-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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Dar seguimiento al plan de acción suministrado por el área auditada, analizar las evidencias presentadas y validar su grado de cumplimiento tanto para las auditorías externas, como para las auditorías internas.	* % de cumplimiento del programa de auditoría (auditoría operativa, financiera, de gestión, de TI) (número de auditorías realizadas/número total de auditorías planificadas)*100	100%	25%	25.00%	100.00%	25%	23.00%	92.00%	48.00%	Gerencia de Auditoría Interna		
				* Nivel de cumplimiento y seguimientos a los hallazgos identificados en las auditorías realizadas (número de hallazgos cerrados satisfactoriamente/número total de hallazgos identificados)	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	50.00%	Gerencia de Auditoría Interna		
				* % de auditorías no programadas realizadas (número de auditorías no programadas realizadas/número total de auditorías realizadas)*100	10%	10%	10.00%	100.00%	10%	10.00%	100.00%	50.00%	Gerencia de Auditoría Interna		
P25-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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Realizar evaluaciones, registrar todas las observaciones e incidencias encontradas, documentar y comunicar los hallazgos detectados en los procesos de despacho, afianzar cumplimiento de circulares y procedimientos de las operaciones en las administraciones de aduanas y sus depósitos.	* % de Inspecciones Físicas Realizadas (cantidad de inspecciones físicas completadas/inspecciones físicas solicitadas)*100.	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Gerencia de Auditoría Interna		
				* % de Inspecciones a dealers para fines de registro realizadas (número de visitas de inspecciones realizadas/número total de solicitudes de registro recibidas)*100.	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	50.00%	Gerencia de Auditoría Interna		
P25-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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Registrar los documentos, resultantes del proceso de control interno, realízase en el sistema de manejo de documentos para el efectivo control de expedientes, monitoreo, evaluar su grado de cumplimiento y supervisión de las asignaciones, para la medición de la productividad.	* % de expedientes de pago autorizados (número de expedientes de pago autorizados/número total expedientes de pago recibidos)*100.	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	50.00%	Gerencia de Auditoría Interna		
				* % de Incidencias encontradas (número de incidencias encontradas/ número total de expedientes revisados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Gerencia de Auditoría Interna		
								100.00%				98.86%	49.71%	Cumplimiento Acumulado	



*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Oficina de Acceso a la Información Pública														
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución								Interesados		Región Financiera
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Presupuesto
P25-DES-000-OAI-001	Solicitud de acceso a la información pública Busca medir la gestión de solicitudes de datos realizadas por los ciudadanos a la institución. Este proceso busca fomentar la transparencia y el derecho a la información.	OE.I Facilitación y Control	Gestionar solicitudes de información realizadas por los interesados.	* % solicitudes atendidas (número de solicitudes atendidas/ número total de solicitudes de información recibidas)*100	95%	95.00%	100.00%	100.00%	95.00%	100.00%	100.00%	50%	Oficina de Acceso a la Información Pública	
				* Tiempo de respuesta de solicitudes de información (suma de tiempos de respuesta para todas las solicitudes/número total de solicitudes de información) 15 días hábiles	15	15	15	100.00%	15	15	100.00%	50%	Oficina de Acceso a la Información Pública	
P25-DES-000-OAI-002	Publicación de informaciones al subportal de transparencia de la DGA Implica compartir datos relevantes de manera accesible. Este proceso contribuye a la transparencia al brindar a la comunidad acceso fácil y claro a información gubernamental.	OE.I Facilitación y Control	Publicar de manera oportuna informaciones de DGA con la finalidad de cumplir con la ley de transparencia	* Cantidad de publicaciones realizadas mensualmente en el subportal de transparencia (sumatoria de publicaciones)	394	103	103	100.00%	99	103	100.00%	50%	Oficina de Acceso a la Información Pública	
P25-DES-000-OAI-003	Gestión de denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas (Portal 311) Involucra un proceso para recopilar, analizar y responder de manera eficiente a la retroalimentación de los ciudadanos. Este enfoque busca mejorar servicios y fortalecer la relación entre el público y las entidades gubernamentales.	OE.I Facilitación y Control	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%	95.00%	100.00%	100.00%	95.00%	100.00%	100.00%	50%	Oficina de Acceso a la Información Pública	
				* Tiempo de respuesta de las denuncias, quejas, reclamaciones recibidas (suma de tiempos de respuesta para todas las solicitudes/número total de solicitudes de información) 15 días hábiles	15	15	15	100.00%	15	15	100.00%	50%	Oficina de Acceso a la Información Pública	
				* Nivel de satisfacción de los ciudadanos (Encuestas de satisfacción)	95%	95.00%	100.00%	100.00%	95.00%	100.00%	100.00%	50%	Oficina de Acceso a la Información Pública	
								100.00%				50.00%	Cumplimiento Acumulado	





*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Supervisoría General de Seguridad Militar														
Definición de la iniciativa					Seguimiento a la Ejecución								Interesados	
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área de Ejecución	Área de apoyo
P25-DES-000-DSM-001	Alertas, búsqueda y hallazgos de ilícitos. Acciones operacionales productos de las informaciones de inteligencia y de las planificaciones de trabajos.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	hallazgos de ilícitos en las operaciones realizadas	Cantidad de hallazgos encontrados (suma de los hallazgos encontrados en los operativos)	1600	400	478	100.00%	400	443	100.00%	50.00%	Supervisoría General de Seguridad Militar	Presupuesto de la SGS, DGA.
P25-DES-000-DSM-002	Informe por ilícitos informes remitidos a la Gerencia de Estudios Económicos a los fines de informar los ilícitos incautados en zona primaria	OE.2 Institucionalidad y estandarización	informe remitidos a la Gerencia de Estudios Económicos	Cantidad de reportes o informes remitidos (suma de informes remitidos)	53	13	13	100.00%	13	13	100.00%	50.00%	Supervisoría General de Seguridad Militar	Presupuesto de la SGS, DGA.
								100.00%				100.00%	50.00%	Cumplimiento Acumulado



*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Departamento de Donaciones															
Definición de la Iniciativa					Seguimiento a la Ejecución							Interesados		Régimen Financiero	
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Área de apoyo	Presupuesto
P25-DES-000-DDN-001	Gestión de Donaciones Conjunto de procesos y actividades destinadas a administrar de manera efectiva las donaciones que la institución entrega.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	hallazgos de ilícitos en las operaciones realizadas	Cantidad de donaciones realizadas (suma de las donaciones)	60	15	16	106.67%	15	24	160.00%	67%	Departamento de Donaciones	Subasta, Jurídica, Auditoría, Prensa	
P25-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.	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)	60	15	15	100.00%	15	15	100.00%	50%	Departamento de Donaciones		
P25-DES-000-DDN-003	Reporte Estadístico Que contenga número de donaciones realizadas, tipo, familias impactadas y precio de las mismas, de por mes, nombres de los beneficiados, artículos donados	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	100.00%	3	3	100.00%	50%	Departamento de Donaciones		
P25-DES-000-DDN-004	Reporte de Evidencias datos de la fundación beneficiada, oficio firmado por el director solicited de la donación, foto del acto protocolar, de la entrega y de las evidencias de la distribución de las mismas.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	informe de reporte de evidencias realizadas y remitido	Cantidad de informe remitos (suma de informes)	2				1	1	100.00%	50%	Departamento de Donaciones		
					102.22%			115.00%			54.31%		Cumplimiento Acumulado		

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA

GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA
GOBIERNO DE PLATA





*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Comisión de Ética e Integridad Gubernamental																
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución								Interesados		Régimen Financiero		
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto	
P25-DES-EIG-000-001	Establecer una cultura de integridad en la institución Desarrollar programas, eventos y actividades lúdicas que promuevan la interiorización de los principios éticos y valores de integridad.	OE2: Institucionalidad y estandarización	Mejora la cultura organizacional mediante el fomento de un ambiente de trabajo ético y transparente.	Cantidad de talleres realizados (sumatoria de los talleres realizados)	4.00	1.00	1	100.00%	1.00	1	100.00%	50%	Comisión de Integridad			
				Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo de las CIGCN y oficinas de integridad (cantidad de tareas realizadas/cantidad de tareas programadas en la mesa de trabajo)*100	4.00	1.00	1	100.00%	1.00	1	100.00%	50%	Comisión de Integridad			
P25-DES-EIG-000-002	Compromisos de la alta dirección por la integridad Crear la confianza y el clima de integridad que propicie los trabajos de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), por la institucionalización del sistema de integridad y sus componentes.	OE2: Institucionalidad y estandarización	Formaliza un enfoque estratégico hacia la integridad y la prevención de la corrupción en la organización y que la alta gerencia comprenda y adopte plenamente las directrices de integridad en sus funciones.	Total de propuestas o recomendaciones relacionadas con la integridad y prevención de la corrupción (sumatoria de las propuestas o recomendaciones realizadas)	5.00	2.00	2	100.00%	1.00	1	100.00%	50%	Comisión de Integridad			
				Cantidad de reuniones trimestrales asistidas (Total de reuniones trimestrales asistidas)	5.00	2.00	2	100.00%	1.00	2	200.00%	75%	Comisión de Integridad			
P25-DES-EIG-000-003	Modelo de gestión de riesgos de corrupción Desarrollar procesos con la finalidad de implementar estrategias y actividades preventivas de planeación, identificación, evaluación, valoración, tratamiento, seguimiento, y difusión de los riesgos de corrupción en la administración pública.	OE2: Institucionalidad y estandarización	Promueve una cultura organizacional orientada a la prevención y gestión de riesgos de corrupción.	Número de riesgos identificados (número total de los riesgos identificados)	3.00				1.00	3	300.00%	150%	Comisión de Integridad			
				Porcentaje de avance en la implementación del modelo de gestión de riesgos de corrupción (cantidad de tareas realizadas/cantidad de tareas programadas)*100	100%	10%	10%	100.00%	20%	20%	100.00%	50%	Comisión de Integridad			
P25-DES-EIG-000-004	Política Institucional de Integridad y Anticorrupción Establecer estándares conductuales de principios y valores éticos y de integridad para la prevención y mitigación de riesgos de conflictos de interés, soborno, incumplimiento normativo, y cualquier otra conducta que genere riesgos de corrupción en la administración.	OE2: Institucionalidad y estandarización	Garantiza que la política de conflicto de interés sea parte integral de la cultura organizacional, y establece un canal efectivo y accesible para que los ciudadanos presenten sus denuncias.	Cantidad de talleres realizados (sumatoria de los talleres realizados)	20.00	5.00	4	80.00%	2.00	3	150.00%	115%	Comisión de Integridad			
				Cantidad de campañas de socialización y sensibilización realizadas (sumatoria de campañas de socialización y sensibilización realizadas)	4.00	1.00	1	100.00%	1.00	1	100.00%	50%	Comisión de Integridad			
												97.14%	125.00%	55.54%	Cumplimiento Acumulado	



Sunny Rojas...

Sunny Nathalie Rojas De La Cruz
Gerente de Planificación
Gerencia de Planificación