



POA
2024

Plan Operativo Anual

Dirección General de Aduanas

ÍNDICE DE CONTENIDO

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

Despacho



Gerencia de Recursos Humanos

Definición de la Iniciativa											Interesados		Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P24-DES-GRH-000-001	Gestión de Recursos Humanos Consiste en administrar y coordinar a las personas que forman parte de la institución, asegurando que la organización cuente con el talento adecuado y con la habilidad de desarrollar y retener a los empleados promoviendo un ambiente de trabajo saludable y productivo.	Ejecutar programas que contribuyan a incrementar el sentido de pertenencia por parte de los colaboradores.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Recursos humanos gestionados oportunamente	Índice promedio de rotación (número total de empleados que dejaron la organización / promedio del número total de empleados durante el mismo período)*100	20%	9%	9%	40%	20%	Gerencia de Recursos Humanos	Gerencia de Recursos Humanos	
		Realizar la planificación de RRHH			Índice de Ausentismo Laboral (número total de días de ausencia / número total de días programados para trabajar)*100	15%	15%	15%	15%				
		Realizar encuesta de Clima Laboral.			Encuesta de clima laboral				80%				
		Realizar Plan de Acción Encuesta de Clima. Ejecutar Plan de Acción.											
P24-DES-GRH-DCA-001	Gestión del programa de capacitación Busca ver en qué medida se están cumpliendo las actividades de formación y capacitación planificadas, las cuales impulsan el mejoramiento del desempeño de las personas.	Levantar requerimientos de capacitación y desarrollo.	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+(gasto real de capacitación / presupuesto inicial de capacitación)*25+(%de satisfacción sobre las capacitaciones impartidas)*25	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Capacitación y Desarrollo	Departamento de Capacitación y Desarrollo.	
		Elaborar el presupuesto de las capacitaciones.											
		Elaborar el Plan de Capacitación.											
		Ejecutar Plan de Capacitación.											
		Aplicar encuesta de satisfacción.											
		Aplicar evaluaciones correspondientes.											
P24-DES-GRH-DDO-001	Evaluación por Desempeño Trimestral Medir el porcentaje de colaboradores que cuentan con acuerdo de desempeño.	Gestionar los acuerdos 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%	100%	100%	100%	Departamento de Desarrollo Organizacional	Departamento de Desarrollo Organizacional	
		Gestionar las evaluaciones de desempeño.											
		Presentar resultados de las evaluaciones de desempeño.											
P24-DES-GRH-DSS-001	Plan de Seguridad y Salud Ocupacional Implementar y cumplir con las actividades y acciones correctivas planificadas.	Elaborar el plan de anual de Seguridad y Salud Ocupacional.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Plan de Seguridad y Salud implementado	Índice de frecuencia de accidente (IF)	0%	0%	0%	0%	0%	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	
		Elaborar el presupuesto.											
		Definir acciones preventivas y correctivas de riesgos y accidentes laborales.											
		Ejecutar el plan anual de Seguridad y Salud Ocupacional.											
P24-DES-GRH-DCB-001	Gestión de beneficios ofrecidos a los colaboradores de la DGA Facilitar la gestión de beneficios, destacando cuáles están siendo utilizados por los trabajadores en mayor proporción, y cuales deben excluirse por cambios en las preferencias de los trabajadores, a fin de generar mayor satisfacción y una ventaja.	-Elaborar plan de comunicación de beneficios a colaboradores.	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%	80%	80%	80%	Departamento de Compensación y Beneficios	Departamento de Compensación y Beneficios	
		-Ejecutar plan de comunicación de beneficios a colaboradores.											
		-Determinar el nivel de utilización de los beneficios por público objetivo.											
		*Evaluar la integración de nuevos beneficios al catálogo actual.											
		*Aplicar encuesta de satisfacción sobre beneficios.			Encuesta de satisfacción sobre beneficios	95%	95%	95%	95%	95%			



Gerencia de Planificación													
Definición de la Iniciativa											Interesados		Región Financiera
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P24-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.	Análisis de Resultados del Año Anterior Recolección de Datos y Feedback. Revisión de Indicadores Clave de Desempeño Identificación de Desafíos y Obstáculos Actualización de Metas y Objetivos Priorización de Iniciativas Comunicación y Socialización	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	PEI actualizado	Porcentaje de avance en la actualización del plan estratégico (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%		25%		75%	Departamento de Gestión Estratégica		
P24-DES-GPL-DGE-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 concretizan los objetivos establecidos en el PEI, expresados como los resultados, productos y actividades que cada área ejecutará en el período de un año.	Identificación de Objetivos Anuales Reuniones de Planificación con las áreas Establecimiento de Metas Cuantitativas Asignación de Recursos Desarrollo de Planes de Acción Evaluación de Riesgos Revisión y Aprobación	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Plan Operativo Anual 2025 formulado	% de avance de formulación del POA (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%			50%	50%	Departamento de Gestión Estratégica		
P24-DES-GPL-DGE-002	Formular Plan Anual de Compras 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.	Remitir solicitud de levantamiento de PACC a las áreas Identificación de Necesidades. Consolidación de las necesidades Revisión y Aprobación	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	PACC 2025 elaborado y aprobado	% de avance de formulación (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%		25%	75%		Departamento de Gestión Estratégica		
P24-DES-GPL-DGE-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.	Definición de Objetivos para el Año 2025 Identificación de Programas y Proyectos Estimación de Recursos Necesarios Priorización de Actividades Desarrollo del Presupuesto Físico Revisión y Aprobación Monitoreo y Evaluación Continua	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Presupuesto físico formulado acorde a los plazos y lineamientos establecidos por los órganos rectores	% de avance de formulación (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%			100%		Departamento de Gestión Estratégica		
P24-DES-GPL-DGE-004	Monitorear la Planificación Operativa 2024 Se refiere al monitoreo periódico (anual, semestral y trimestral) de la planificación operativa, a fin de dar seguimiento a su implementación, medir la eficacia en el cumplimiento de las metas y, recomendar las acciones correctivas pertinentes para el logro de los objetivos institucionales.	Sesiones de Revisión Periódica con las áreas Informe de Avance Trimestral Evaluación de Riesgos y Obstáculos. Ajustes y Actualizaciones Evaluación de Resultados Anual Identificación de Mejoras Informe de Cierre	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Informes trimestral elaborados y publicados	Cantidad de reuniones realizadas para la presentación de los avances POA (suma de reuniones de avances) Cantidad de informe trimestrales elaborados sobre el avance del POA institucional (suma de informes trimestrales)	4 4	1 1	1 1	1 1	1 1	Departamento de Gestión Estratégica		

P24-DES-GPL-DGE-005	Memorias e Informes de Rendición de Cuentas 2025 Consiste en la elaboración de un documento que recopila el logro o de los objetivos institucionales, de acuerdo a los lineamientos determinados.	Recolección de Datos e información y elaboración de contenido. Elaboración de Contenido Diseño y Formato. Aprobación y Firmas e Impresión y Distribución	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	1	1	Departament o de Gestión Estratégica		
P24-DES-GPL-DGE-006	Monitorear y evaluar las metas físicas del Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) 2024. Seguimiento al cumplimiento de las metas físicas y productos financieros institucionales, los informes resultantes de este seguimiento son publicados en el Portal de Transparencia institucional de manera trimestral.	Definición de Indicadores de Rendimiento Implementación de Herramientas de Monitoreo Monitoreo Continuo Evaluación Trimestral Informe Trimestral Revisión y Retroalimentación	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Informes trimestral elaborados y publicados.	Cantidad de informe subido al portal (suma de informes cargados al portal)	4	1	1	1	1	Departament o de Gestión Estratégica		
P24-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.	Diagnóstico y Análisis Desarrollo de Estrategias Capacitación y Formación Seguimiento y Monitoreo Informe de Resultados Cierre y Lecciones Aprendidas	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Proyectos formulados	% de proyectos formulados (cantidad de proyectos formulados / cantidad total de proyectos solicitados)*100 Cantidad de informes presentado (suma de informes presentados)	95%	95%	95%	95%	95%	Departament o de Gestión Monitoreo y Evaluación		
P24-DES-GPL-CPR-001	Gestionar del Plan de Trabajo del Sistema Integrado de Gestión Asegurar el adecuado seguimiento del Sistema Integrado de Gestión, en base a la planificación anual realizada.	Elaboración/actualización plan de trabajo. Seguimiento al plan de trabajo.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Plan de trabajo implementado.	% de cumplimiento del plan de trabajo (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	25%	25%	25%	25%	Departament o de Calidad y Procesos		
P24-DES-GPL-CPR-002	Gestión de documentación de los procesos Asegurar el adecuado manejo de los documentos institucionales requeridos por el sistema de gestión definido, a través de una metodología para la creación, actualización, revisión, aprobación y divulgación de estos.	Planificación anual de los procesos a levantar/actualizar. Asignar a los analistas de acuerdo a su disponibilidad. Remisión a las áreas para formalización.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	1- Estandarización de los procesos. 2- Fortalecimiento institucional.	Cantidad de documentos firmados (suma del total de documentos aprobados)	180	45	45	45	45	Departament o de Calidad y Procesos		
P24-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	Planificación de las matrices de riesgos a completar/verificar. Remisión a las áreas para su aprobación. Seguimiento a los riesgos verificados.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Matrices de riesgos completadas. Riesgos gestionados. Planes de acción elaborados.	% de cumplimiento del plan de trabajo (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	90%	23%	23%	23%	23%	Departament o de Calidad y Procesos		
P24-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	Elaboración del programa de auditoría y de las autoevaluaciones. Ejecución del programa de acuerdo a lo planificado.	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%	25%	25%	Departament o de Calidad y Procesos		
P24-DES-GPL-CPR-005	Gestión de acciones correctivas Asegurar el correcto seguimiento de las acciones correctivas abiertas como consecuencia de incumplimientos en los procesos.	Documentación de las acciones correctivas. Seguimiento a las áreas para la ejecución de las acciones correctivas identificadas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Acciones correctivas gestionadas.	Cantidad de informes de seguimiento generados (suma del total informes de seguimiento generados)	90%	23%	23%	23%	23%	Departament o de Calidad y Procesos		
P24-DES-GPL-CPR-006	Elaboración del Autodiagnóstico CAF 2024 y Plan de Mejora 2025 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.	Análisis de los criterios y subcriterios del CAF. Elaboración del autodiagnóstico. Elaboración del informe CAF- Elaboración Plan de Mejora CAF. Remisión al MAP.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Autoevaluación de acuerdo a la guía CAF, de modo que se identifiquen los puntos fuertes y áreas de mejoras de la institución.	% de avance del Autodiagnóstico y Plan de Mejora CAF (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100 Indicador del SISMAP en un 100%.	100%	25%	75%	100%	0%	Departament o de Calidad y Procesos		

Código	Descripción	Actividades	Objetivo Estratégico	Impacto	Indicador	2024	2025	2026	2027	2028	Responsable	Presupuesto
P24-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.	Determinación de la ficha técnica.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Contribuir a la mejora de los servicios y al desarrollo de una cultura de monitoreo y evaluación.	Encuestas de Satisfacción Ciudadana	100%	30%	100%	0%	0%	Departamento de Calidad y Procesos	
		Aplicación de encuestas.			Indicador del SISMAP en un 100%.	100%	30%	100%	0%	0%		
		Remisión de resultados al MAP.										
P24-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.	Elaboración/actualización plan de trabajo.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Plan de trabajo implementado.	% de cumplimiento del plan de trabajo (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	90%	23%	23%	23%	23%	Departamento de Calidad y Procesos	
		Seguimiento al plan de trabajo.										
P24-DES-GPL-UGE-001	Desarrollar e implementar plan de acción para la transversalización de género en la DGA Desarrollar e implementar un plan de acción de estrategias transversales que permitan integrar la perspectiva de género en las actividades, programas y proyectos de la institución.	Levantamiento de actividades	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Incremento porcentual anual en la presencia de mujeres en roles de liderazgo.	% de Implementación del Plan de Acción para la Transversalización de Género (estrategias implementadas / Total de estrategias planificadas)	100%		25%	25%	50%	Unidad de Género	RD\$ 1,500,000.00
		Elaboración de plan de acción			Cantidad de reuniones realizadas semestrales con el comité de género	2		1		1		
		Implementar plan de acción										
P24-DES-GPL-UGE-002	Capacitación en materia de equidad, diversidad e inclusión de Género y violencia 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.	Diseñar módulos de capacitación interactivos sobre igualdad de género.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Alcanzar al menos el 60% del personal para el año 2026	Cantidad de capacitaciones realizadas (suma de informes realizados)	4	1	1	1	1	Unidad de Género	RD\$ 1,500,000.00
		Organizar sesiones de sensibilización con expertos en diversidad e inclusión.										
		Crear material educativo accesible para todos los empleados, incluyendo casos prácticos.										
P24-DES-GPL-UGE-003	Gestionar y monitorear el registro estadístico de Equidad de Género Analizar informaciones relativas al sexo, ocupaciones, nivel salarial, nivel educativo, entre otras, para monitorear registros estadísticos relacionados con la equidad, diversidad e inclusión de género en la institución.	Levantamiento de actividades	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Reducir brechas salariales y discriminación en la DGA.	Cantidad de Informe semestral de la data actualizada en materia de género.	2		1		1	Unidad de Género	
		Analizar las políticas y prácticas actuales para identificar posibles brechas.										
		Facilitar grupos de discusión para comprender las preocupaciones y sugerencias de los empleados.										

Gerencia de Estudios Económicos y Análisis de Datos														
Definición de la Iniciativa												Interesados		Región Financiera
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto	
P24-DES-GEA-DEE-001	Cumplimiento de los requerimientos y solicitudes asignadas Medir el nivel de respuestas de los requerimientos de las áreas	Realizar un análisis de los requerimientos.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Requerimientos y solicitudes respondidas	% de cumplimiento de los requerimientos y solicitudes asignadas (cantidad de requerimientos y solicitudes trabajados / cantidad de requerimientos y solicitudes asignadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. de Estadísticas	N/A	
		Clasificar de los requerimientos recibidos por nivel de importancia, urgencia y nivel de dificultad.												
		Crear métricas para medir la eficacia de las respuestas.												
		Realizar informes y análisis sobre el cumplimiento de las solicitudes.												
P24-DES-GEA-DEE-002	Desarrollo y presentación de estudios y análisis económicos Poner a disposición de las altas instancia, 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.	Recopilar y analizar información económica relevante a nivel nacional e internacional.	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%	100%	100%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. de Estadísticas, Tecnología, Recursos Humanos	N/A	
		Realizar estudios sobre el impacto de situaciones nacionales e internacionales en las recaudaciones y el comercio de mercancías.												
		Identificar tendencias económicas y su impacto en las actividades aduaneras.												
		Preparar informes y documentos con análisis económicos detallados.												
P24-DES-GEA-DEE-003	Estandarización y control de los procesos Estandarizar y documentar todos los procesos llevados a cabo en el departamento.	Análisis y mapeo de procesos:	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%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. Inteligencia de Negocios/ Depto. Estadísticas	N/A	
		Establecer estándares claros para cada proceso, definiendo pasos y roles involucrados.												
		Implementación y difusión de estándares:												
		Realizar revisiones periódicas de los procesos para identificar oportunidades de mejora												
P24-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.	Análisis de datos y criterios de segmentación.	OE.1 Facilitación y Seguridad	Segmentación de contribuyentes realizada	% de avance de segmentación (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	100%	0%	0%	0%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos	N/A	
		Desarrollo de categorías y estándares de clasificación.												
		Aplicación de criterios y clasificación.												
		Difusión interna de la matriz resultado												
P24-DES-GEA-DET-001	Gestión de Solicitudes Cuantificar el tiempo promedio en que se da respuesta a las solicitudes recibidas.	Registro y seguimiento de solicitudes	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)	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas/ Tecnología/ Recursos Humanos	N/A	
		Seguimiento del proceso de respuesta												
		Cálculo del tiempo transcurrido												
		Análisis y reporte de datos												
P24-DES-GEA-DET-002	Gestión de la Data de Comercio Busca mantener actualizados los datos de Exportación, Importación y Acuerdos comerciales.	Creación y actualización de la base de datos de exportaciones, importaciones y acuerdos actualizada en [P_ECIMRD].[dbo]. servidor XXXXXXXXXX	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	9	9	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas/Tecnología/Su bdirección Operativa	N/A	
		Extracción y actualización de datos												
		Validación y limpieza de datos												
		Identificar de requisitos de reportes periódicos												
P24-DES-GEA-DET-003	Creación y Automatización de Reportes Creación y depuración de reportes con la finalidad de agilizar y eficientizar el manejo de la data estadística.	Diseño de plantillas y formatos de reportes	OE.3 Eficiencia e Innovación	Reportes creados o automatizados mediante Dashboard	Cantidad de reportes automatizados. (4 reportes)	4	1	1	1	1	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas	N/A	
		Utilizar herramientas o software especializado para automatizar la generación de reportes												
		Realizar pruebas para asegurar la precisión y consistencia de los reportes generados automáticamente												

P24-DES-GEA-DET-004	NORTIC A3:2014 - Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. Apartar para que la DGA obtenga calificación Oro en OGTIC manteniendo actualizados los datos de comercio exterior en la página de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.	Realizar auditoría de datos actuales. Mapeo de datos requeridos por la NORTIC A3:2014 Actualización y mejora de la información	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%	100%	100%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas	N/A	
P24-DES-GEA-DIN-001	Gestión, Desarrollo e implementación de aplicaciones Crear y desarrollar aplicaciones a las diferentes áreas de la DGA y mantener las automatizaciones, aplicaciones e integraciones funcionando óptimamente.	Creación de nuevas aplicaciones a requerimiento de las áreas de la institución. Probar las aplicaciones en un entorno controlado para identificar y corregir errores o mejoras necesarias antes de su implementación. Implementar las aplicaciones en los diferentes departamentos y proporcionar capacitación a los usuarios para su correcto uso.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Aplicaciones implementadas	Cantidad de aplicaciones creadas (4 aplicaciones)	4	1	1	1	1	1	Departamento de Inteligencia de Negocios	Inteligencia de Negocios	N/A	
		Mantener en funcionamiento las aplicaciones creadas por el departamento de B.I. Monitoreo continuo del rendimiento Optimización y mejoras continuas Respaldo y recuperación de datos	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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Inteligencia de Negocios	Inteligencia de Negocios	N/A
		Identificar las métricas clave y datos relevantes necesarios para cada área de la DGA. Diseño del Dashboard Selección de herramientas adecuadas Construir el Dashboard utilizando los datos disponibles Probar el Dashboard para garantizar su funcionalidad, usabilidad y precisión en la presentación de datos. Implementar el Dashboard en las áreas correspondientes y proporcionar capacitación a los usuarios sobre su uso efectivo. Realizar un monitoreo continuo para asegurar su correcto funcionamiento	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Dashboard de gestión implementado.	% de avance de la creación del Dashboard (cantidad de tareas realizadas / cantidad de tareas planificadas)*100	100%	75%	25%					Departamento de Inteligencia de Negocios	Inteligencia de Negocios	N/A

Gerencia de Comunicaciones

Definición de la Iniciativa													Interesados		Región Financiera
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto		
P24-DES-GCO-000-001	Diseño e Implementación de Estrategia de Comunicación Institucional Anual Consiste en el diseño de estrategias de comunicación y campañas educativas transmediáticas, 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.	Formulación de estrategia de comunicaciones	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Propuestas referentes a planes de campaña que vayan acorde a las solicitudes de cada departamento o gerencia. Asimismo, recomendamos y definimos en cuales 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%	25%	25%	25%	25%	Gerencia de Comunicaciones		N/A		
		Elaboración del Plan de Comunicaciones			% de boletines internos publicados (cantidad de boletines internos publicados / cantidad total de boletines internos planificados)*100	52.00	13.00	13.00	13.00	13.00					
		Implementación de estrategia y plan de comunicaciones			% de boletines externos publicados (cantidad de boletines externos publicados / cantidad total de boletines externos planificados)*100	12.00	3.00	3.00	3.00	3.00					
P24-DES-GCO-000-002	Gestión de las solicitudes internas y externas Monitorar la respuesta oportuna a las solicitudes recibidas.	Campanada a través del correo institucional en torno a las diferentes novedades de institución.	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%	100%	100%	Gerencia de Comunicaciones				
P24-DES-GCO-000-003	Efectividad de publicaciones institucionales realizadas Medición interna la efectividad de las publicaciones institucionales	Monitoreo de las actividades, mediante la elaboración de síntesis	OE. 1 Facilitación y Seguridad	Alcance del público interesado en los temas que se despachen	Nivel de satisfacción interna respecto a las publicaciones institucionales realizadas (encuesta)	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Comunicaciones				
P24-DES-GCO-000-004	Fortalecimiento en los medios de comunicación Se trata de mantener el fortalecimiento logrado con los medios de comunicación para seguir comunicando los ejes transversales, nuevos proyectos y nuevas políticas que se lleven a cabo desde la DGA.	Visitas y actividades con los diferentes medios de comunicación y los principales generadores de líderes de opinión.	OE.1 Facilitación y Seguridad	Desarrollar propuestas satisfactorias para los medios, preparar los discursos y líneas con los mensajes que queremos comunicar así la población entre estos se destacan los Hitos comunicacionales.	% de los proyectos y programaciones para los medios (número de proyectos y programaciones completados / número total de proyectos y programaciones planificados)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Comunicaciones				
P24-DES-GCO-000-005	Gestión de publicaciones por red social Medir el cumplimiento de las publicaciones por redes sociales según el plan de comunicación digital.	Elaborar un reporte con capturas de las diferentes redes sociales que contenga las interacciones y las evidencias de los diferentes informaciones que se suben por redes sociales.	OE.1 Facilitación y Seguridad	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%	25%	25%	25%	25%	Gerencia de Comunicaciones				
					Interacciones por canales digitales. Medir la utilización de los canales digitales (incremento anual de 3%)	100%	25%	25%	25%	25%					
P24-DES-GCO-000-006	Cobertura positiva respecto a las publicaciones Institucionales Monitorar cantidad de artículos y noticia, comentarios, etc. a favor o en contra de Aduanas.	monitoreo mediante síntesis periódica las informaciones publicadas sobre la institución	OE.1 Facilitación y Seguridad	Mantener una percepción positiva en las redes sociales a través de mensajes y campañas.	% de cobertura positiva respecto a las publicaciones Institucionales (número de publicaciones con cobertura positiva / número total de publicaciones institucionales)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Comunicaciones				
P24-DES-GCO-000-007	Plan de comunicación Digital. Consiste en tener una planificación trimestral de las publicaciones a emitir dentro de la fecha requerida.	Creación de los calendarios con las piezas de las campañas en redes	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Verificar cuantos seguidores y comentario obtenemos por publicación.	% Cumplimiento plan de comunicación Digital (número de actividades realizadas según el plan / número total de actividades planificadas)*100	100%	25%	25%	25%	25%	Gerencia de Comunicaciones				
P24-DES-GCO-000-008	Coordinación y desarrollo de eventos Consiste en la planificación y ejecución de solicitudes de realización de eventos, acompañamientos protocolares y maestrías de ceremonias.	Planificación constante y a tiempo sobre los distintos eventos que se realizan dentro y fuera de la institución en los que participamos.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Eventos realizados	% Cumplimiento de ejecución de eventos (cantidad de eventos ejecutados / cantidad total de eventos planificados)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Comunicaciones				
P24-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.	Establecer los parámetros de protocolo antes de cada actividad, donde estén alineados los distintos actores que intervienen en el protocolo de cada actividad.	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 planificado)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Comunicaciones				
P24-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.	Coordinar la ejecución, brindis, distribución de refrigerios para las actividades y eventos que se realicen dentro en la institución y las que organice la entidad fuera de esta.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Coordinación de alimentos y bebidas realizada	Nivel de 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%	25%	25%	25%	25%	Gerencia de Comunicaciones				

Gerencia de Servicio al Contribuyente													
Definición de la Iniciativa											Interesados		Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P24-SDO-GSC-000-001	Seguimiento a carga Monitorear y supervisar el transporte y la ubicación de la carga a lo largo de su trayecto, desde el punto de origen hasta el destino final.	1. Generar reporte de plataforma hábil Qlik.	OE.1 Facilitación y control	Anticipar en el proceso de despacho, agilizando la cadena logística, por medio a los cargos manifestados mas no declarados, las declaradas listas para pago, pagadas listas para retiro.	Cantidad de Carga con Seguimiento Personalizado (Sumatoria de carga a la que se dio seguimiento)	110,580	9,215	9,215	9,215	9,215	Gerencia de Gestión de Servicios		
		2. Filtrar por contribuyente.											
		3. Redactar correo por tipo de carga enviada (Manifestada mas no declarada, Declarada mas no pagada, Pagada mas no despachada, etc.)											
		4. Envío de correo por la plataforma Dynamics 365.											
P24-SDO-GSC-000-002	Seguimiento a la trazabilidad Rastrear y documentar la ubicación y estado de la carga, desde su origen hasta su destino final a través de un gráfico que se le envía al contribuyente.	1. Análisis de importaciones del contribuyente en un periodo de tiempo (un mes, trimestral, comparativo de un año a otro año).	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)	160	40	40	40	40	Gerencia de Gestión de Servicios		
		2. Elaboración de gráfica con las informaciones destacadas y/o mejoras sugeridas en su logística, como a su vez puntos relevantes que deseamos comunicar al contribuyente.											
		3. Envío de la trazabilidad por la plataforma Dynamics 365.											
P24-SDO-GSC-000-003	Gestiones de despacho Agilizar y garantizar la entrega oportuna de la mercancía a los contribuyentes, al tiempo que se identifican y resuelven de manera eficiente cualquier problema a contratiempo que pueda surgir durante el proceso.	1. Se puede agilizar a solicitud del contribuyente o de manera proactiva por oficial.	OE.1 Facilitación y control	Agilizar el proceso de despacho dando seguimiento a las declaraciones con situaciones presentadas puntualmente en las Instituciones paraduanales (HIT, DPW, DPH, ETC.), departamentos internos, Vuce, etc. Ej.: Despacho aprobado, no retirado. Notificaciones de puertos para despacho.	Cantidad de Gestiones de Despacho (suma del total de gestiones realizadas)	1,200	300	300	300	300	Gerencia de Gestión de Servicios		
		2. Dependiendo de la solicitud se canaliza con la Administración donde se encuentre la declaración, departamento interno, paraaduanales, etc.											
		3. Se le actualiza o brinda respuesta a los contribuyentes de los estados, mediante un correo por la plataforma Dynamics 365.											
		4. Este seguimiento puede también darse por el reporte generado de la plataforma hábil Qlik y notificar al contribuyente el estatus de la carga.											
P24-SDO-GSC-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.	1. Saludo y presentación	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%	90%	90%	Gerencia de Gestión de Servicios		
		2. Consulta, evaluación y diagnóstico											
		3. Despedida y cierre											
P24-SDO-GSC-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.	1. Solicitud de Registro de Importador y Exportador.	OE.1 Facilitación y control	Acortar tiempo de respuesta.	% de solicitudes completadas plataforma de servicios (número de solicitudes completadas/número total de solicitudes recibidas o procesadas)*100	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia de Gestión de Servicios		
		2. Solicitud de Registro de Pasaporte en SIGA.			Tiempo de promedio de respuesta plataforma de servicios (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes)	48 horas							
		3. Solicitudes de la Subdirección Operativa.											

P24-SDO-GSC-000-006	Recepción de solicitudes - vía el buzón @INFO: Estas son las solicitudes recibidas vía correo electrónico en su mayoría corresponden a Zonas Francas y Subdirección Técnica.	1. Recibir solicitud, dar entrada en los sistemas hábiles (SAC y ULTICABINET).	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)	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia de Gestión de Servicios		
		2. Enviar número de solicitud al contribuyente.			Tiempo de promedio de respuesta solicitudes - vía el buzón @INFO (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes)	48 horas	48 horas	48 horas	48 horas	48 horas			
		3. Apoyar con los estados de las mismas.											
P24-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.	1. Recibir todos los documentos y/o solicitudes depositados por los contribuyentes o las Instituciones.	OE.1 Facilitación y control	Un proceso eficiente de recepción de solicitudes con un registro completo y un archivo adecuado de la correspondencia recibida y enviada.	% de solicitudes recibidas correctamente (número de solicitudes recibidas correctamente/número total de solicitudes recibidas)*100	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia de Gestión de Servicios		
		2. Recepción de las correspondencias, enularlas y asignarlas a las áreas correspondientes.			% de solicitudes tramitadas (número de solicitudes tramitadas/número total de solicitudes recibidas)*100	90%	90%	90%	90%	90%			
		3. Realizar el permanente monitoreo.			Tiempo de promedio de respuesta solicitudes de ventanilla (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes)	En proceso	n/a	n/a	n/a	n/a			
P24-SDO-GSC-000-008	Gestión de correo de servicios Correos: @servicioalciudadano y @quejasy sugerencias recibidas versus contestados y tiempo de respuesta.	1. Recibir las inquietudes del ciudadano.	OE.1 Facilitación y control	Respuestas satisfactorias que puedan apoyar o cumplir con las respectivas de los contribuyentes. Ser voceros de las oportunidades y mejoras descritas por el contribuyente.	% de correos respondidos (número de correos electrónicos respondidos/número total de correos electrónicos)*100	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia de Gestión de Servicios		
		2. Recibir denuncias, quejas y sugerencias de los procesos y/o situaciones presentadas de la Institución.			Tiempo de promedio de respuesta solicitudes vía correo (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes)	48 horas	48 horas	48 horas	48 horas	48 horas			

Gerencia Legal												Interesados		Renglón Financiero
Definición de la Iniciativa														
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto	
P24-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	Digitalizar los documentos que entran a la Gerencia Legal para la respuesta oportuna.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos recibidos y registrados.	% de solicitudes internas y externas trabajadas (Cantidad de solicitudes trabajadas/Cantidad total de solicitudes asignadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal	Trámite y Correspondencia/ TIC/ otras áreas.		
P24-DES-GLG-000-002	Elaboración y Revisión de Acuerdos Interinstitucionales Dar respuesta oportuna a la Elaboración y revisión de los Acuerdos Interinstitucionales	Elaboración de Acuerdos Interinstitucionales	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Acuerdo firmado	% de acuerdos firmados (Acuerdos firmados/ Acuerdos elaborados)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal	Gerencia Legal, Tecnología y otras áreas.		
P24-DES-GLG-DRT-001	Registros de operadores aduaneros (personas jurídicas y personas físicas (pasaporte), Zonas Francas, Dealers, Agentes de Aduanas, Consolidador de Carga, Almacenes y Depósitos y Consignatario Internacional.) 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.	Recibir el expediente vía correspondencia o en línea	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 trabajadas (Solicitudes trabajadas / solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal	Gerencia Legal, Tecnología y Transportación, Departamento de Compras y Recursos Humanos.		
		Validar los documentos depositados por el contribuyente, si cumple con los requisitos y procedimiento de inspección cuando amerita.												
		Comunicar de inmediato al cliente sobre el estatus de su solicitud.												

P24-DES-GLG-DRT-002	<p>Registros de autorizaciones (RECOMTAC, Consignatario No Residente, Aerolíneas, Navires, Buques y Aeronaves.) Dar respuesta al 100% de las diferentes solicitudes realizadas por los operadores aduaneros en tiempo oportuno, conforme los plazos establecidas en nuestro procedimiento.</p>	Recibir el expediente vía correspondencia o en línea Validar los documentos depositados por el contribuyente, si cumple con los requisitos y procedimiento institucional. Depuración en áreas vinculadas Convocar comisión interdepartamental a los fines de visitar el local comercial Denegar o aprobar mediante certificación firmada por el subdirector operativo.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	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 trabajadas (Cantidad de autorizaciones solicitudes trabajadas / Cantidad total de solicitudes recibidas en las diferentes plataformas y herramientas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal	Gerencia Legal, Tecnología y Transportación, Departamento de Compras y Recursos Humanos.
P24-DES-GLG-DRT-003	<p>Solicitudes de Certificaciones (De importador, de exportador, Agente de Aduanas, Consolidador de Cargas y Agente de Aduanas) que sean realizadas en el tiempo y plazo indicado a su solicitud.</p>	Recibir el expediente vía correspondencia o en línea Validar los documentos depositados por el contribuyente, si cumple con los requisitos y procedimiento institucional Comunicar de inmediato al cliente sobre el estatus de su solicitud.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme sus normas y procedimientos; reducir los trámites burocráticos; brindar un servicio de calidad y confianza a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	% de solicitudes de certificaciones trabajadas (Solicitudes trabajadas / Solicitudes recibidas en las diferentes plataformas y herramientas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal	Gerencia Legal, Tecnología y Transportación, Departamento de Compras y Recursos Humanos.
P24-DES-GLG-DRT-004	<p>Renovación de fianza de los operadores aduaneros que cuentan con licencias otorgadas. Que sean realizadas en el tiempo y plazo indicado a su solicitud.</p>	Recibir el expediente vía correspondencia o en línea Validar los documentos depositados por el contribuyente, si cumple con los requisitos y procedimiento institucional. Comunicar de inmediato al cliente sobre el estatus de su solicitud.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme sus normas y procedimientos; reducir los 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%	100%	100%	100%	Gerencia Legal	Gerencia Legal, Tecnología y Transportación, Departamento de Compras y Recursos Humanos.
P24-DES-GLG-CON-001	<p>Elaboración Actas de Comiso Por violación mercancía prohibida conforme Ley No. 147-00, modificada por el Art. 29 de la Ley No. 495-06, que a su vez fue modificada por la Ley No. 4-07, sobre rectificación fiscal, Decreto No. 671-02, de fecha 27/08/2002, donde se prohíbe la importación de los vehículos denominados "salvamentos", y la Ley No. 63-17.</p>	Elaboración de Acta de Comisos	OE.1 Facilitación y Control	Documento elaborado	% de actas de comiso elaboradas (Número de Actas de comisos elaboradas/Número total de comisos realizados)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal/ Departamento de Certificación, Opinión y Normativas.	Administraciones Aduaneras/ Fiscalización/ Subdirección Operativa/ Inteligencia / Estadística.. Otras.
P24-DES-GLG-CON-002	<p>Emisión de certificaciones Elaboración de Certificaciones a requerimiento del Ministerio Público y otras entidades públicas, privadas y personas físicas.</p>	Elaboración de documento	OE.1 Facilitación y Control	Documento elaborado	% de certificaciones emitidas (Cantidad de certificaciones emitidas/Cantidad total de solicitudes de certificación recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal/ Departamento de Certificación, Opinión y Normativas.	Departamento de Certificación, Opinión y Normativas/ Estadísticas/ Administraciones
P24-DES-GLG-CON-003	<p>Emisión de Opiniones legales Emisión de opiniones legales en respuestas a requerimientos de los diferentes áreas de la institución y los contribuyentes que solicitan consultas legales.</p>	Elaboración de documento	OE.1 Facilitación y Control	Documento elaborado	% de opiniones legales emitidas (Cantidad de opiniones legales emitidas/ Cantidad total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal/ Departamento de Certificación, Opinión y Normativas.	Departamento de Certificación, Opinión y Normativas/ Estadísticas/ Administraciones
P24-DES-GLG-CON-004	<p>Solicitud evaluación Operador Económico Autorizado (OEA) Elaborar solicitud de evaluación para la calificación de OEA.</p>	Elaboración de documento	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%	100%	100%	Gerencia Legal/ Departamento de Certificación, Opinión y Normativas.	Departamento de Certificación, Opinión y Normativas/ Departamento de OEA



P24-DES-GLG-EAD-001	Gestión de los Expedientes del Ejecutor Administrativo Busca gestionar los expedientes del Ejecutor Administrativo.	Elaboración de documento	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%	100%	100%	100%	Gerencia Legal	Ejecutor Administrativo
P24-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.	Recepción de solicitud	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento legal formalizado.	% de documentos legales formalizados (Cantidad de documentos formalizados/Cantidad total de documentos legales recibidos)*100	90%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	Gerencia Legal/ Departamento de Contratos y Formalización de Documentos	Gerencia Legal/ Tecnología/ Financiera/ Exoneraciones/ Compras
		verificación de documentos legales										
		Redacción del documento y revisión										
		Revisión, convocatoria para firma del contribuyente										
		Solicitud de firma del Director General										
Notarización, escaneo y archivo del expediente.												
P24-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: contrato de servicios, suministro de bienes, ejecución de obras, servicios de obras, adensos, publicidad, subvención educativa, licencia para estudios, acuerdo para la cooperación interinstitucional, acuerdos de facilitación de comercio con asociaciones o instituciones publico-privadas, contratos de conexión de depósitos fiscales.	Recepción de solicitud	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento legal formalizado.	% de contratos elaborados (Cantidad de contratos realizados/Cantidad total de solicitudes de elaboración de contrato)*100	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia Legal/ Departamento de Contratos y Formalización de Documentos	Gerencia Legal/ Tecnología/ Financiera/ Exoneraciones/ Compras
		Verificación de documentos legales										
		Redacción del documento y revisión										
		Revisión, convocatoria para firma del colaborador										
		Solicitud de firma del Director General										
Notarización y finalmente, escaneo y archivo del expediente.												
P24-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 158-01 de incentivos turísticos, líneas de créditos, fiscalización o reliquidación, nacionalización, internación temporal, zona franca.	Recepción de solicitud de pagare notarial	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	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia Legal/ Departamento de Contratos y Formalización de Documentos	Gerencia Legal/ Tecnología/ Financiera/ Exoneraciones/ Compras
		Verificación de documentos legales										
		Redacción del documento y revisión										
		Convocatoria para firma del contribuyente										
		Notarización y escaneo, redacción de compulsas y archivo del expediente										
P24-DES-GLG-CFD-004	Aplicación de permies de entregas provisional (SIGA) Despachos de mercancías que se encuentran dispuestas en una normativa legal vigente, por convenciones pactadas entre el estado y particulares, siendo estas entregas exoneradas del pago de derechos e impuestos.	Revisión del perfil y aplicación si procede del perfil.	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	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia Legal	
P24-DES-GLG-DLI-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.	Procedimientos definidos en la normativa legal aduanera y demás leyes que conforman el marco legal.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados	% de recursos respondidos (Cantidad de recursos emitidos /Cantidad total de Recursos recibidos)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal	
P24-DES-GLG-DLI-002	Casos de Demandas Civiles y Procesos Penales Defender a la institución de las demandas que son interpuestas por los contribuyentes.	Procedimientos definidos en la normativa legal aduanera y demás leyes que conforman el marco legal.	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%	100%	100%	100%	Gerencia Legal	
P24-DES-GLG-DLI-003	Recursos de Reconsideración Es el proceso mediante el cual el contribuyente pretende que la DGA revoque una decisión emitida por esta.	Procedimientos definidos en la normativa legal aduanera y demás leyes que conforman el marco legal.	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%	100%	100%	100%	Gerencia Legal/ Departamento de Recurso de Reconsideración	Administraciones Aduaneras/ Fiscalización/ Cobros - Financiera/ Normas de

P24-DES-GLG-DLI-004	Embargos retentivos-Cancelación de fianzas Retener mercancías de manera provisional hasta que exista una decisión que ordene el desembargo de las mismas. En cuanto a las cancelación de fianza, dejar sin efecto el cobro de los tributos afianzados, en virtud de decisión.	Procedimientos definidos en la normativa legal aduanera y demás leyes que conforman el marco legal.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados	% de retenciones realizadas (Cantidad de retenciones realizadas/Cantidad total de solicitudes de retención)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal	Litigios/ Ejecutor Administrativo/ Área Civil
					% de cancelaciones de fianzas dejadas sin efecto (Cantidad de cancelaciones de fianza dejadas sin efecto/Cantidad total de cancelaciones de fianza)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Legal	Litigios/ Área Civil
P24-DES-GLG-DAS-001	Recursos Contenciosos Tributarios, Administrativos y Acción de Amparo Defender a la institución de las demandas que son interpuestas por los contribuyentes.	Procedimientos definidos en la normativa legal aduanera y demás leyes que conforman el marco legal.	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%	100%	100%	100%	Gerencia Legal	Litigios/ Área Civil/ Administraciones Aduaneras/ Regimenes Especiales-Aduana
P24-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 aduanera correspondiente. Se registra en Excel o herramienta informática existente, como lo	Evaluar la documentación del caso, los hechos y las pruebas para determinar la falta aduanera o la falta tributaria aduanera detectada para cuantificar el real monto de las sanciones relevante aplicar.	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%	100%	100%	100%	Gerencia Legal/Departamento Administrativo Sancionador	Administraciones Aduaneras/ Fiscalización/ otras/ Tecnología

Gerencia de Auditoría Interna														
Definición de la Iniciativa											Interesados		Renglón Financiero	
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto	
P24-DES-GAI-000-001	Gestión del Plan de Auditoría Interna Planificación y ejecución de auditorías dentro de una organización. Este proceso asegura el cumplimiento de normativos, evaluación de riesgos y mejora continua, contribuyendo a la eficiencia y transparencia en las operaciones internas.	Ejecución del plan de auditoría de acuerdo a la programación según el área.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Dar seguimiento al plan de acción suministrado por el área auditada, analizar las evidencias presentadas y validar su grado de cumplimiento tanto para 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%	25%	25%	Gerencia de Auditoría Interna			
		Asignación de tareas a través de la Microsoft Planner y envíos de correos electrónicos, visitas puntuales a las administraciones			Nivel de cumplimiento y seguimientos a los hallazgos identificados en las auditorías realizadas (número de hallazgos cerrados satisfactoriamente/número total de hallazgos identificados)	90%	90%	90%	90%					
		Realizar auditorías no contempladas y emitir informe.			% de auditorías no programadas realizadas (número de auditorías no programadas realizadas/número total de auditorías realizadas)*100	10%	10%	10%	10%					
		Alimentamos la matriz para fines estadísticos internos de la unidad de seguimiento para la elaboración de reportes e informes según cronograma de actividades.												
	Evaluar el nivel de cumplimientos con respecto a la repuesta de los hallazgos notificados y la aplicación de las recomendaciones realizadas en cada una de las auditorías.													
P24-DES-GAI-000-002	Gestión del Plan de Auditoría Operativa Planificación y ejecución de revisiones sistemáticas de procesos y operaciones. Este proceso busca identificar áreas de mejora, fortalecer la eficiencia y garantizar el cumplimiento de objetivos organizacionales, contribuyendo a la optimización continua de la empresa.	Participación en conjunto a la comisión designada y emisión de informe.	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, aforo, 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%	100%	100%	Gerencia de Auditoría Interna			
		Selección de muestra de declaraciones de acuerdo al perfil de riesgo, participación en conjunto a la comisión designada, registro en la planilla de verificaciones físicas y emisión de informe en los casos que corresponda.			% de inspecciones a dealers para fines de registro realizadas (número de visitas de inspecciones realizadas/número total de solicitudes de registro recibidas)*100	90%	90%	90%	90%					
		Participación en conjunto a la comisión designada y emisión de reporte.												
P24-DES-GAI-000-003	Gestión del Plan de Control interno Diseño, implementación y supervisión de procedimientos que aseguran la integridad, eficiencia y cumplimiento normativo dentro de una organización. Este proceso busca mitigar riesgos y fortalecer la confiabilidad en las operaciones internas.	Registrar los expedientes en el sistemas de manejo de documentos.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Registrar los documentos, resultantes del proceso de control interno, realizarse en el sistema de manejo de documentos para el efectivo control de expedientes, monitoreo, evaluar su grado de cumplimiento y supervisión de las asignaciones, para la medición de la productividad.	% de expedientes de pago autorizados (número de expedientes de pago autorizados/número total expedientes de pago recibidos)*100	90%	90%	90%	90%	90%	Gerencia de Auditoría Interna			
		Comprobar la aplicación y efectividad de los controles establecidos en las autorizaciones de pago.												
		Emisión de informes producto de las revisiones realizadas a los diferentes tipos de expedientes recibidos y auditorías realizadas.			% de incidencias encontradas (número de incidencias encontradas/ número total de expedientes revisados)*100	100%	25%	25%	25%					
		Evaluar el nivel de cumplimientos de los expediente de las diferentes ordenes de pagos.												

Gerencia de Inteligencia Aduanera													
Definición de la Iniciativa											Interesados		Región Financiera
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P24-DES-GIA-DEN-001	Asistencia y cooperación mutua para la prevención y eliminación de los delitos aduaneros Establecer los lineamientos a seguir, que permitan asegurar el intercambio de informaciones, entre todos los miembros de la organización mundial de aduanas, el consejo del Caribe para la aplicación de las leyes aduaneras y otros organismos nacionales e internacionales, a fin de prevenir y controlar las actividades ilícitas en el comercio internacional.	Intercambiar información de manera oportuna entre organismos nacionales e internacionales	OE.1 Facilitación y control	Establecer una sólida colaboración entre las partes que permitan prevenir y controlar de manera efectiva las actividades ilícitas en el comercio internacional.	% de solicitudes de asistencia y/o cooperación internacional respondidas por la DGA (número de solicitudes respondidas por la DGA/número total de solicitudes de asistencia y/o cooperación internacional recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Enlace	Departamento de Enlace/Áreas internas de control DGA/Instituciones de control	
		Remitir información del caso a investigar											
		Elaborar oficio a la firma del director y enviar al gerente											
		Brindar asistencia a fin de garantizar la recaudación completa											
		Requerir a otra aduana la asistencia o cooperación											
		Realizar investigación del caso y responder con los informes requeridos											
		Registrar las solicitudes en la matriz de control											
		Dar seguimiento del caso											
P24-DES-GIA-DEN-002	Control de entrada y salida de embarcaciones de recreo Establecer los lineamientos para el registro, rastreo y detención de las embarcaciones de recreo, con el fin de controlar los ilícitos relacionados con la entrada y salida del país.	Seguimiento de las embarcaciones	OE.1 Facilitación y control	Establecer lineamientos efectivos para controlar y prevenir los ilícitos relacionados con esta actividad.	% de inspecciones de embarcaciones realizadas (número de inspecciones realizadas/número total de inspecciones planificadas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Enlace	Departamento de Enlace/Áreas internas de control DGA/Instituciones de control	
		Recesión e Inspección de las embarcaciones											
		Salida de las embarcaciones											
P24-DES-GIA-DOP-001	Gestión de verificación, Re verificación e inspección Atender a las asignaciones de verificaciones y/o re-verificaciones recibidas, participar en las solicitudes de descargas, inspecciones, traslados, incineraciones, entre otras colaboraciones que sean solicitadas internas o externas a la DGA.	Registro, clasificación y asignación de las solicitudes.	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%	100%	100%	100%	Departamento de Operaciones	Departamento de Operaciones / Departamento de Riesgo en Carga / Departamento de Investigaciones	840,000
		Notificar la participación en zona primaria previo a realizar la operación.											
		Dar seguimiento a las asignaciones pendientes y participar de las incidencias que surjan en tiempo real en zona primaria.											
		Remitir los resultados de las operaciones al área solicitante o competente.											
		En el caso de las incidencias en zona primaria, registrar los hallazgos de ilícitos en la matriz de control, con todas las informaciones necesarias que permitan manejar una base de											

P24-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.	Realizar un informe inicial donde se plasmaran todas las informaciones relacionadas al momento del hallazgo, documentos y personas relacionadas, así como las depuraciones y levantamientos pertinentes. Enviar las solicitudes de ordenes judiciales, via el Ministerio Publico y coordinar con la Supervisoría Militar y Policial de la DGA, y otras entidades, un plan de acción que permita obtener medidas sancionatorias en contra de los sujetos involucrados en el ilícito. Realizar un plan operacional donde se especifiquen las acciones a realizar, la logística a utilizar y las designaciones específicas de cada oficial participante en la operación. Realizar una nota informativa con los resultados obtenidos en la operación realizada, con sus evidencias.	OE.1 Facilitación y control	Establecimiento de directrices y mecanismos para la intervención oportuna en casos de ilícitos que afecten la seguridad e interés nacional, con el propósito de mitigar el riesgo y sancionar a los infractores.	% de Operativos realizados (número de operativos realizados/número total de operativos planificados)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Operaciones	Departamento de Operaciones / Supervisoría General de Seguridad Militar y Policial	1,800,000
P24-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.	Generar análisis interno Remitir información del análisis generado al encargado de la sección recopilación, clasificación y cotejo Registrar la información en la matriz de control, clasificar y codificar las solicitudes de investigación y/o denuncias Asignar un analista de investigación. Analizar, depurar y confirmar la información Redactar informe o nota informativa preliminar del resultado de los análisis.	OE.1 Facilitación y control	Matriz de control de operaciones completadas exitosamente Efectiva identificación, mitigación y sanción de las infracciones, contribuyendo así a promover un entorno organizacional ético y responsable.	% 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	25%	5%	7%	8%	5%	Departamento de Investigación	Gerencia de Recursos Humanos Gerencia Financiera	10,000,000.00	
P24-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..	Analizar la documentación. Análisis de información de manifiesto Análisis de información de declaración. Análisis de fuentes abiertas Análisis de información mediante sistemas externos Selección de expedites para inspección exhaustiva Análisis de información posterior a la inspección con representantes de la GIA.	OE.1 Facilitación y control	Análisis de las actividades y operaciones aduaneros en carga, con el objetivo de tratar y controlar adecuadamente los riesgos, promoviendo un movimiento fluido y seguro, de mercancías, dentro de toda la cadena logística.	% de análisis de riesgo realizados (número de análisis de riesgos realizados / número total de oportunidades de análisis de riesgo)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Riesgo en Carga	Encargada Dpto. Riesgo Carga, Supervisor, Analistas del Dpto. Riesgo Carga y Analistas UCC		
					Índice de Riesgo Aduanero (número de caos de alto riesgo / número total de casos analizados)*100	100%	100%	100%	100%	100%				
					Tiempo Promedio de Análisis por Carga (suma de tiempos de análisis de todas las cargas / número total de cargas analizadas)	260hs	65		65	65				
					Número de Alertas Tempranas Generadas (suma de la cantidad de alertas tempranas generadas durante el análisis de riesgo)	800	200	200	200	200				

P24-DES-GIA-TTU-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.	Realizar análisis de riesgo y comparativos Realizar informes de resultados Registrar los análisis y resultados en la matriz de seguimiento y control de actividades. Realizar levantamiento de información que apoyen el inicio y desarrollo de investigaciones, partiendo de los análisis realizados, en los casos que así lo requieran o cuando se presenten. Realizar trabajos de campo asociados al desarrollo de las investigaciones. Gestionar investigaciones con las entidades gubernamentales y privadas relacionadas al tipo de empresa o institución que se está investigando. Realizar un informe semanal de todas las acciones realizadas para el desarrollo de los análisis e investigaciones.	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 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%	80%	80%	80%	80%	División de Transparencia Comercial (Trade Transparency Unit)	Encargado, Supervisor, Analistas y Oficiales de la División TTU, Departamento de Investigaciones y Departamento de Riesgo en Carga.
P24-DES-GIA-TTU-002	Colaboraciones interdepartamentales, interinstitucionales e internacionales. Brindar asistencia sobre consultas del Interna 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 .	Realizar las consultas de ITN solicitadas. Gestionar la colaboración y brindar asistencia a los países signatarios del Trade Transparency Unit (TTU) del Homeland Security Investigación (HSI), sobre el intercambio de información asociada a transacciones comerciales u otras informaciones que puedan derivar del lavado de dinero basado en el comercio TBML (Trade-based money laundering) y el fraude comercial. Brindar apoyo en otras investigaciones y 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 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%	100%	100%	División de Transparencia Comercial (Trade Transparency Unit)	División TTU, distintas áreas de las Dirección General de Aduanas u otros Organismos Nacionales e internaciones
P24-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	Solicitar vía correo electrónico las incidencias de las diferentes áreas de la Gerencia de Inteligencia Aduanera Consolidar la información recibida, revisar y validar que se encuentre en el formato requerido y con los términos comunes utilizados para el registro de los légitos Registrar debidamente la información en la matriz destinada para esos fines.	OE.1 Facilitación y control	Mantener actualizado los datos estadísticos de la Gerencia.	Tasa de Cumplimiento de la Gestión de Información (número de elementos de información cumplidas o actualizadas / número total de elementos de información)*100 % de Matrices Actualizadas (número de matrices actualizadas / número total de matrices) *100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Planificación Gerencia de Inteligencia	N/A
P24-DES-GIA-PLN-002	Gestionar el llenado de matrices del POA, Acuerdo de desempeño, Plan de Compras y dar apoyo y seguimiento a otras solicitudes y requerimiento de la Gerencia Asegurar que todas las áreas con el conocimiento necesario para el debido llenado de las matrices de medición y garantizar la entrega a tiempo de lo solicitado y dar soporte o apoyo a otras solicitudes y requerimientos de la Gerencia	Solicitar a las diferentes áreas de la Gerencia Inteligencia las actualizaciones trimestrales de sus respectivos POAs y Acuerdos de Desempeño. Dar seguimiento, revisar y garantizar la actualización de las matrices del POA y acuerdo de desempeño para lograr el envío a tiempo. Elaborar y dar seguimiento al plan de compras de la Gerencia Coordinar las actividades de la Gerencia de Inteligencia aduanera a requerimiento Analizar y dar seguimiento a requerimientos y solicitudes de otras áreas de la gerencia para lograr su debido cumplimiento.	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 cumplidas o actualizadas / 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%	100%	100%	Departamento de Planificación Gerencia de Inteligencia	N/A
P24-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 los mismos	Solicitar a las diferentes áreas de la Gerencia Inteligencia vía correo electrónico las iniciativas y/o proyectos a proponer y en caso de ser necesario se realizan las reuniones pertinentes. Una vez recibidas las propuestas se sugieren las mejoras de lugar, se remite a la Gerencia de Planeación para el seguimiento de lugar Seguimiento al alcance de las actividades hasta lograr el fin del proyecto	OE.1 Facilitación y control	Lograr el alcance de las iniciativas y proyectos.	Tasa de Cumplimiento de la Gestión de Información (número de elementos de información cumplidas o actualizadas / número total de elementos de información)*100 % de Cumplimiento de Hitos del Proyecto (número de hitos del proyecto alcanzados / número total de hitos del proyecto)*100	80%	80%	80%	80%	80%	Departamento de Planificación Gerencia de Inteligencia	N/A



Gerencia de Fiscalización

Definición de la Iniciativa													Interesados		Renglón Financiero
IF	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto		
P24-SFI-GFC-000-001	Ejecución de las fiscalizaciones Control posterior al despacho realizado a operadores comerciales que presentan hipótesis de riesgo	Cumplimiento General del Plan	OE.1 Facilitación y Seguridad	Fiscalizaciones Ejecutadas	Índice de Desvío de Fiscalizaciones (Fiscalizaciones No programadas-Contingencias/Fiscalizaciones programadas)	Cumplir con la estimación aceptable de desvío 80/20	1/4	1/4	1/4	1/4	Depto. Operaciones				
		Cantidad de operadores aduaneros a fiscalizar			Índice de cumplimiento de fiscalizaciones completadas (número de fiscalizaciones completadas/número total de fiscalizaciones)*100	280	42	98	98	42					
		Monto estimado en impuestos determinados a reliquidar			Cumplimiento de Meta Recaudadora (Impuestos ejecutados/ Impuestos programados)	2,415.62	362.34	845.47	845.47	362.34					
P24-SFI-GFC-000-002	Análisis y evaluación de riesgo antes y durante el despacho Control a priori y concurrente realizado a las acciones aduaneras que presentan los operadores comerciales	Emisión de Alertas	OE.1 Facilitación y Seguridad	Evaluación de riesgo realizada	Cantidad de alertas emitidas (Sumatoria de alertas emitidas)	15,900	3,005.10	3,005.10	3,005.10	3,005.10	Área de riesgo				

Oficina de Acceso a la Información Pública

Definición de la Iniciativa													Interesados		Renglón Financiero
Núm.	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto		
P24-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.	1. Recibir solicitud de información;	OE.1 Facilitación y Seguridad	Gestionar solicitudes de información realizadas por los interesados.	% solicitudes atendidas (número de solicitudes atendidas/ número total de solicitudes de información recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Oficina de Acceso a la Información Pública	Claudia Jiménez / Odris Nolasco			
		2. Registrar la solicitud en la matriz control;													
		3. Revisar solicitud y remitirla al área correspondiente;													
		4. Dar seguimiento constante al área (vía correo, telefónica, Etc.);													
		5. Revisar y depurar la respuesta enviada por el área correspondiente;													
		6. Preparar la respuesta y luego enviarla por la vía que corresponda.													
P24-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.	1. Solicitar al área correspondiente los documentos que deben ser publicados periódicamente y dar el debido seguimiento;	OE.1 Facilitación y Seguridad	Publicar de manera oportuna informaciones de DGA con la finalidad de cumplir con la ley de transparencia	Cantidad de publicaciones realizadas mensualmente en el subportal de transparencia. (sumatoria de publicaciones)	394	103	99	93	99	Oficina de Acceso a la Información Pública	Claudia Jiménez			
		2. Revisar los documentos remitidos por las áreas y luego enviarlos a Mesa de Ayuda para su posterior publicación;													
		3. Revisar que los documentos estén debidamente publicados.													

P24-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.	1. Registrar la solicitud en la matriz control;	OE.1 Facilitación y Seguridad	Gestionar en tiempo oportuno todas las denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas	% de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias procesadas (número de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias procesadas atendidas / número total de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Oficina de Acceso a la Información Pública	Odris Nolasco						
		2. Revisar queja, denuncia, reclamación o sugerencia y remitirla al área correspondiente;				15 hábiles	15	15	15	15								
		3. Dar seguimiento constante al área (vía correo, telefónica, Etc.);											95%	95%	95%	95%	95%	
		4. Revisar y depurar la respuesta enviada por el área correspondiente;																Nivel de satisfacción de los ciudadanos (Encuestas de satisfacción)
		5. Preparar la respuesta y luego enviara por la vía que corresponda.																

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

Supervisoría General de Seguridad													
Definición de la Iniciativa											Interesados		Reglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P24-DES-000-DSM-001	Aletas, búsqueda y hallazgos de ilícitos. Acciones operacionales productos de las informaciones de inteligencia y de las planificaciones de trabajos.	Recopilación de Inteligencia	OE.2 Institucionalidad y estandarización	hallazgos de ilícitos en las operaciones realizadas	Cantidad de operativos realizados (suma de los hallazgos encontrados en los operativos)	1600 hallazgos	400	400	400	400	Supervisoría General de Seguridad		Presupuesto de la SGS, DGA.
		Análisis de Datos											
		Planificación de Operaciones											
		Operaciones Encubiertas											
		Comunicación y Divulgación											
		Evaluación y Mejora Continua											
		Tecnología y Equipamiento											
Gestión de Recursos y Presupuesto													
P24-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	Registro de Ilícitos	OE.2 Institucionalidad y estandarización	informe remitidos a la Gerencia de Estudios Económicos	Cantidad de reportes o informes remitidos (suma de informes remitidos)	52	14	14	12	12	Supervisoría General de Seguridad		Presupuesto de la SGS, DGA.
		Análisis de Datos											
		Informe Estándar semanales											
		Evaluación de Riesgos											
		Coordinación Interna											

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

Subdirección Operativa



Sunny Rojas..

Subdirección Operativa

Definición de la Iniciativa												Interesados		Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto	
P24-SDO-000-DAT-001	Resoluciones de Admisión Temporal Análisis y aprobación de las resoluciones para operar bajo el régimen de admisión temporal para perfeccionamiento activo.	1. Inspección documental del trámite y evaluación técnica in-situ de los programas de producción para determinación de los Coeficientes Técnicos de Producción (CTP)	OE.1 Facilitación y Control	Resoluciones emitidas	% de solicitudes evaluadas (cantidad de solicitudes con evaluación técnica / cantidad de solicitudes recibidas) * 100.	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Admisión Temporal sin Transformación	Coordinación Departamental Dirección Departamental	N/A	
		2. Aprobación o rechazo del trámite												
		3. Validación del borrador de la resolución y determinación del sacrificio fiscal proyectado												
P24-SDO-000-DAT-002	Inspección de declaraciones de importación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Aforo documental de la carga declarada bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo.	1. Aforo documental del expediente	OE.1 Facilitación y Control	Inspecciones de importaciones realizadas	% de declaraciones de importación con aforo documental inspeccionadas (Cantidad de declaraciones de importación con aforo documental / cantidad de declaraciones de importación recibidas) * 100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Admisión Temporal sin Transformación	Sección de Importaciones y Control de Inventario Unidad Control Expedientes y Documentación Zona Norte	N/A	
		2. Inventario físico y en resolución												
P24-SDO-000-DAT-003	Solicitud de Traspaso de Mercancía Gestión de las solicitudes de traspaso de mercancías entre las empresas de admisión temporal / zonas francas, modalidad de comercio exterior que representan importaciones o exportaciones locales.	1. Aforo de la solicitud recibida 2. Aprobación o rechazo de Solicitud 3. Despacho de mercancía aprobada	OE.1 Facilitación y Control	Trasposos de mercancías despachados	% de solicitudes de trasposos de mercancías trabajadas (cantidad de solicitudes de trasposos trabajadas / cantidad total de solicitudes de trasposos recibidas) * 100).	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Admisión Temporal sin Transformación	Sección de Importaciones y Control de Inventario Unidad Control Expedientes y Documentación Zona	N/A	
P24-SDO-000-DAT-004	Aplicación de Tratamiento Proindustria Análisis y aprobación de las solicitudes para aplicar el tratamiento Proindustria.	1. Validación, registro y actualización de perfiles de las empresas calificadas en Proindustria 2. Aforo de solicitud recibida 3. Aprobación o rechazo de Solicitud 4. Validación despacho de mercancía con disposición aprobada	OE.1 Facilitación y Control	Tratamiento Proindustria aplicado	% Aplicación de Tratamiento Proindustria (Cantidad de certificados de calificación de empresas en Proindustria revisados / Cantidad de empresas acogidas y renovadas en la Ley 392-07) * 100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Admisión Temporal sin Transformación	Unidad General Ley 392-07 Sección de Importaciones y Control de Inventario	N/A	
P24-SDO-000-DAT-005	Inspección declaraciones de exportación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Aforo documental y físico realizado a la carga declarado bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo.	1. Aforo documental de la solicitud de servicio recibida 2. Reconocimiento físico de las mercancías declaradas 3. Cierre de inspección de la carga en declaración	OE.1 Facilitación y Control	Inspecciones de exportaciones realizadas	% de declaraciones de exportación inspeccionadas (Cantidad de declaraciones de exportación inspeccionadas / cantidad de declaraciones de exportación recibidas) * 100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Admisión Temporal sin Transformación	Sección de Exportaciones Unidad Control Expedientes y Documentación Zona Norte	N/A	
P24-SDO-000-DAT-006	Cancelación de Fianzas Gestión del proceso de cancelación de las fianzas sometidas a descargar por las empresas.	1. Análisis de los sometimientos 2. Aplicación de los coeficientes Técnicos de producción 3. Conciliación de resultados 4. Emisión de resolución de descargo	OE.1 Facilitación y Control	Fianzas canceladas	% de fianzas canceladas (Cantidad de fianzas canceladas / Cantidad de fianzas sometidas) * 100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Admisión Temporal sin Transformación	Sección de Cancelación de Fianzas	N/A	
P24-SDO-000-AST-001	Solicitudes de Admisión Temporal Sin Transformación Gestionar las solicitudes de entrada de mercancía bajo el régimen de Admisión Temporal Sin Transformación a la Rep. Dom.	Verificación de documentos y autorización vía SIGA	OE.1 Facilitación y Control	Declaraciones de Admisión Temporal Sin Transformación despachadas	% de declaraciones despachadas (Cantidad de declaraciones bajo el régimen de admisión temporal procesadas/cantidad de solicitudes de despacho bajo el régimen de admisión temporal)*100	100%	100%	100%	100%	100%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones	N/A	
P24-SDO-000-AST-002	Solicitudes de reembarque de Mercancía bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación Analizar y aprobar las solicitudes de reembarque otorgados a los contribuyentes de la carga declarada a bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación	Verificación de documentos y autorización vía SIGA / ULTCABINET	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de reembarques de carga bajo el régimen de ATST aprobadas	% de reembarques aprobados (Cantidad de reembarques procesados/cantidad de solicitudes de reembarques)*100	100%	100%	100%	100%	100%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Colaboradores de ATST Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones	N/A	





P24-SDO-000-AST-003	Solicitudes de prórroga de Mercancía bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación Gestión de las solicitudes de prórroga realizadas por los contribuyentes al vencer el plazo inicial establecido por la ley.	Verificación de documentos y autorización vía SIGA / ULTICABINET	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de cruces de prórroga procesadas	% de prórrogas procesadas (Cantidad de solicitudes de prórrogas procesadas / Total de prórrogas recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Colaboradores de ATIST Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones	N/A
P24-SDO-000-AST-004	Cruces de Frontera Busca gestionar los cruces de frontera otorgados por el Mirex hasta su destino final la sede DGA.	Verificación de documentos y autorización ULTICABINET	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de cruces de frontera procesadas	% de cruces de frontera procesados (Cantidad de solicitudes de cruces de frontera procesados / Total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Colaboradores de ATIST Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones	N/A
P24-SDO-000-DCE-001	Despacho expreso de envíos Gestión de la carga expresa recibida en las administraciones aeroportuarias.	Evaluar la demanda actual de solicitudes que se tiene y con eficiencia, Eficiencia en tiempo que le toma al personal realizar la inspección, Medir la productividad de los recursos.	OE.1 Facilitación y Control	Carga expresa despachada	Nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria (Total recaudado/meta)*100	113.22	24.90	25.66	29.97	32.70	Departamento de Correo Expreso		
					% de inspecciones realizadas (Cantidad de mercancías categoría A y B, (inspeccionadas / Cantidad de mercancías presentadas)*100	30%	30%	30%	30%	30%	Departamento de Correo Expreso	Recursos Humanos, Procesos, Tecnologías Especiales y Correo Expreso	\$500.000.00
					% de despacho de carga A y B (Cantidad de mercancías categoría A y B despachadas/cantidad recibida)*100	99%	99%	99%	99%	99%	Departamento de Correo Expreso	Administraciones paracuanales, Gerencia de Inteligencia, Gerencia de Comunicaciones y	\$500.000.00
					Cantidad de paquetes con cambio de categoría	2821	748	765	782	526	Departamento de Correo Expreso	Gerencia de Comunicaciones, Correo Expreso y Gerencia de Fiscalización.	0
P24-SDO-000-DCE-002	Retención y evaluación de mercancías de despacho expreso de envíos Gestión de paquetería Courier retenida por el equipo de Correo Expreso.	Análisis vía sistema, y físico apoyo en la comisión designada.	OE.1 Facilitación y Control	Guías evaluadas	% de retenciones de guías (Cantidad de paquetes evaluados/cantidad de paquetes total)*100	1%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Correo Expreso	Gerencia de Comunicaciones, Correo Expreso.	
P24-SDO-000-DHI-001	Despacho de declaraciones de hidrocarburo Gestión del despacho de las declaraciones de hidrocarburo.	Actividades :-1- Crear una cultura a los importadores de remisión de los documentos de importación 48 horas antes del arribo de los buques de combustible.	OE.1 Facilitación y Control	Declaraciones de hidrocarburos despachadas	% de despacho de declaraciones de hidrocarburo (Cantidad de declaraciones de despacho de hidrocarburos procesados/cantidad de declaraciones de despacho de hidrocarburos recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Hidrocarburos		
P24-SDO-000-DHI-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.	1.Medir los tiempos de respuestas según la norma 02-17	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes procesadas	% de solicitudes procesadas (Cantidad de solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos procesados/cantidad de descargas y retiro de residuos y desechos recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Hidrocarburos		
		2.Verificar estados de los camiones receptores de la mezcla, informar y agendar servicios a los supervisores											
		3. Colocar todas los servicios en APP de Hidrocarburos											
P24-SDO-000-DCD-001	Solicitudes de Servicios de Custodia Gestión de las solicitudes de custodia de mercancía desde zona primaria al destino o viceversa.	Designar celador, Completar cart de ruta - asignación de arma - acuse de la entrega-asegura copia.-	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de custodia de carga procesa	% de servicios de custodia (Cantidad de servicios de custodia completados/cantidad de solicitudes de custodia recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Celadores		
P24-SDO-000-000-001	Solicitud de Reembarque general de mercancías Gestión de las solicitudes de reembarque de mercancías.	Analizar vía sistema la solicitud realizada por el consignatario	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de reembarque procesadas	% de reembarques procesados (Cantidad de reembarques procesados/cantidad de solicitudes de reembarques)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Subdirección Operativa		RD\$ 200,000
					% de solicitudes de reembarque procesadas en un plazo menor a 30 días.	100%	100%	100%	100%	100%			
P24-SDO-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.	Analizar vía sistema la solicitud realizada por el consignatario	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de cambio de régimen procesadas	% de solicitudes de cambio de régimen procesadas (Cantidad de las solicitudes de cambio de régimen procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Subdirección Operativa		RD\$ 200,000
					% de solicitudes de cambio de régimen aplicadas (Cantidad de las solicitudes de cambio de régimen aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%			



P24-SDO-000-DAM-001	Gestión Solicitud de Endoso Análisis y procesamiento de las solicitudes de endoso.	Analizar vía sistema la solicitud realizada por el consignatario	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de endoso procesadas y aplicadas	% de solicitudes de endoso procesadas (Cantidad de solicitudes de endoso procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Marítimas	RD\$ 200,000
					% de solicitudes de endoso aplicadas (Cantidad de solicitudes de endoso aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%		
P24-SDO-000-DAM-002	Cambio de Consignatario Gestión de las solicitudes de cambio de consignatario realizadas por los contribuyentes o sus representantes.	Analizar vía sistema la solicitud realizada por el consignatario	OE.1 Facilitación y Control	Cambios de consignatario procesados y aplicados	% de solicitudes de cambio de consignatario procesadas (Cantidad de solicitudes de cambio de consignatario procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Marítimas	RD\$ 200,000
					% de solicitudes de cambio de consignatario aplicadas (Cantidad de solicitudes de cambio de consignatario aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%		
P24-SDO-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	Analizar vía sistema la solicitud realizada por el consignatario	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	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Marítimas	RD\$ 200,000
P24-SDO-000-DAM-005	Ingreso y salida del país de pasajero vía marítima Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía marítima.	Las verificaciones son aleatorio y tomamos en cuenta la procedencia del país de acuerdo a los perfilamiento suministrado por inteligencia. la administración prepara informes los cuales son suministrado vía correo a este departamento	OE.1 Facilitación y Control	Proceso de gestión de ingreso de pasajeros realizado	% de inspección de pasajeros (Cantidad de verificaciones de equipaje por Aduanas Marítimas/cantidad de pasajeros entrantes)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Marítimas	
					% de incidencias identificadas (número de incidencias identificadas/número total de eventos o situaciones analizadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Marítimas	
P24-SDO-000-DAM-006	Registro de embarcación asociado a la empresa transportista Gestión del proceso de registro de embarcaciones asociadas a las empresas transportistas.	Analizar vía correo la información solicitada por la naviera y proceder a su depuración para posterior registro.	OE.1 Facilitación y Control	Embarcaciones registradas	% de registro de embarcaciones procesadas (Cantidad de las solicitudes de registro de embarcación procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Marítimas	
					% de solicitudes de registro aplicadas (Cantidad de las solicitudes de registro de embarcación aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Marítimas	
P24-SDO-000-DAE-001	Ingreso y salida del país de pasajero vía aérea Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía aeroportuaria.	Las verificaciones son aleatorio y a diferentes vuelos perfilados de acuerdo a la información suministrada por inteligencia. la administración prepara informes los cuales son suministrado vía correo a este departamento	OE.1 Facilitación y Control	Proceso de gestión de ingreso de pasajeros realizado	% de inspección de pasajeros (Cantidad de verificaciones de equipaje por Aduanas Aeroportuaria/cantidad de pasajeros entrantes)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias	
					% de incidencias identificadas (número de incidencias identificadas/número total de eventos o situaciones analizadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias	
P24-SDO-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.	Analizar vía correo la información solicitada por la naviera y proceder a su depuración para posterior registro.	OE.1 Facilitación y Control	Aeronaves registradas	% de registro de aeronaves procesadas (Cantidad de las solicitudes de registro de aeronaves procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias	
					% de solicitudes de registro aplicadas (Cantidad de las solicitudes de registro de aeronaves aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias	
P24-SDO-000-DAE-003	Gestión Solicitud de Endoso Análisis y procesamiento de las solicitudes de endoso.	Analizar vía sistema la solicitud realizada por el consignatario	OE.1 Facilitación y Control	Endoso procesado o aplicado	% de solicitudes de endoso procesadas (Cantidad de solicitudes de endoso procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias	
					% de solicitudes de endoso aplicadas (Cantidad de solicitudes de endoso aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias	



P24-SDO-000-DAE-004	Gestión de Solicitud de Corrección Análisis y procesamiento de las solicitudes de corrección realizadas por los contribuyentes o sus representantes.	Analizar vía sistema la solicitud realizada por el consignatario	OE.1 Facilitación y Control	Corrección procesada o aplicada	% de solicitudes de corrección procesadas (Cantidad de solicitudes de corrección aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias
					% de solicitudes de corrección aplicadas (Cantidad de solicitudes de corrección aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias
P24-SDO-000-DAF-001	Ingreso y salida del país de pasajero Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía terrestre.	Verificamos los bultos o mercancía ingresada por la línea fronteriza, en caso de encontrar una mercancía con leve pago de impuesto realizamos la liquidación.	OE.1 Facilitación y Control	Pasajeros inspeccionados	% de inspección de pasajeros (Cantidad de verificaciones de equipaje por Aduanas Terrestre/cantidad de pasajeros entrantes)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Fronterizas
					% incidencias identificadas (número de incidencias identificadas/número total de eventos o situaciones analizadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Fronterizas
P24-SDO-000-DTR-001	Gestión de aduanas turística Gestión de solicitudes de recepción de delegaciones o pasajeros de actividades culturales que ingresen al país.	Fortalecer relaciones con la comunidad dominicana e internacionales vía la asistencia en los puertos turísticos con lo referente a un proceso de ingreso sin incidentes. Gestionar y proporcionar herramientas para un mejor desempeño en la experiencia de ingreso al país por parte de los turistas visitando a RD.	OE.1 Facilitación y Control	Delegaciones y pasajeros recibidos	% de delegaciones recibidas (Cantidad de solicitudes de recepción de delegaciones respondidas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Turísticas
					% de pasajeros recepcionados (Cantidad de recepciones de pasajeros de actividades culturales/cantidad de recepciones de pasajeros en actividades culturales planificadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Turísticas

Gerencia de Centros Logísticos

Definición de la Iniciativa												Interesados		Rengión Financiero
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto	
P24-SDO-GLO-DAD-001	Cumplimiento de la Meta Recaudatoria Busca medir el nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria establecida para el área de Almacenes y Depósitos.	Asegurando el control y la trazabilidad de la mercancía que llena a los almacenes.	OE.1 Facilitación y Control	Cumplimiento de meta recaudatoria monitoreado	Nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria (total recaudado/meta)*100	15,767.70	3,174.87	3,658.01	4,273.19	4,661.64	Departamento de Almacenes y Depósitos y apoyo RR-HH		RD\$ 1,000,000	
P24-SDO-GLO-DOL-001	Salida de carga de una empresa operadora logística Gestión ágil y perfecciona el 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.	Brindar asistencia a para el despacho a consumo	OE.3 Eficiencia e innovación	Medir la cantidad de transacciones de importación generada desde las distintas EOLs.	% de carga de importación despachada desde empresas operadoras logísticas (Cantidad de importación despachos de mercancías desde una EOL o CL/Cantidad de solicitudes de despachos desde una EOL o CL recibidos)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Depto. Operaciones Logísticas.			
					Nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria (total recaudado/meta)*100	15,167.91	3,797.28	3,302.98	3,858.45	4,209.20	Depto. Operaciones Logísticas.			
		Brindar asistencia el despacho de la Expedición, exportación y reembarque de la carga.	OE.3 Eficiencia e innovación	Medir la cantidad de transacciones de Exportación, Salidas en condición de tránsito Internacional y Salidas en condición de extranjera generados desde las distintas EOLs	% de carga de exportación despachada desde empresas operadoras logísticas (Cantidad de despachos de exportación de mercancías desde una EOL o CL /Cantidad de solicitudes de despachos desde una EOL o CL recibidos)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Depto. Operaciones Logísticas.			

Subdirección Técnica



Subdirección Técnica													
Definición de la Iniciativa											Interesados		Régimen Financiero
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P24-SDT-000-001	Autorización de contingentes arancelarios DR-CAFTA Busca medir la gestión de las autorizaciones de contingentes arancelarios los cuales se aplican para establecer límites y condiciones para la importación de ciertos productos, regulando el acceso al mercado mediante contingentes específicos.	1. Llevar el registro y control de las importaciones realizadas en el marco de los contingentes DR-CAFTA; 2. Revisar la admisibilidad de las solicitudes realizadas para la aplicación de contingente; 3. Velar por el buen manejo de las cuotas; 4. Monitorear las liquidaciones finales y corroborar que lo aprobado anteriormente fue lo despachado en la administración aduanera.A8:A9	OE.1 Facilitación y Control	Establecimiento de un proceso eficiente y preciso que garantice la conformidad con las regulaciones comerciales y la correcta administración de contingentes, logrando así una gestión efectiva que asegure la transparencia en las autorizaciones, minimice los errores en el registro y control de importaciones, y reduzca el riesgo de disputas comerciales	% de solicitudes de autorización de contingentes arancelarios aprobadas (número de solicitudes aprobadas / número total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Subdirección Técnica		N/A
P24-SDT-000-002	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.	1. Registrar y monitorear las autorizaciones para la importación de productos sujetos a Rectificación Técnica, emitidas por el Departamento de Promoción Agrícola del Ministerio de Agricultura; 2. Llevar cuadros estadísticos para fines de control y monitoreo de balances de importación; 3. Realizar oficios para autorización de aplicación de arancel básico.	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 ágil para la autorización del arancel básico después de ajustes técnicos.	% de autorización de solicitudes contingente de rectificación técnica (cantidad de contingentes aplicados / cantidad total de solicitudes recibidas)*100 Tiempo de promedio de autorización de contingente de rectificación técnica (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes)	95%	95%	95%	95%	95%	Subdirección Técnica		N/A
P24-SDT-GTA-DXS-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 /JAO). - 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 acudidos. - Otro tipo de aplicación recibida acorde a las leyes y normativas vigentes.	1. Recibir solicitudes 2. Revisar y depurar solicitudes recibidas 2.Aprobar o rechazar solicitudes según aplique.	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.	% de exenciones aplicadas (cantidad de exenciones aplicadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Subdirección Técnica		N/A
P24-SDT-000-DXS-002	Autorización de Exoneración parcial de vehículo y ajuares 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.	Realizar la validación de documentos para la aplicación de la Ley de 146-00 de Mudanza y 168-67 de Vehículo. Coordinar el proceso para aplicación de la Ley de 146-00 de Mudanza y 168-67 de Vehículo. Mediante el análisis de documentos. Confirmación con la identificación en los diferentes sistemas para confirmar que no está aplicado anteriormente. Realizar entrevista a los interesados en aplicar la Ley de 146-00 de Mudanza y 168-67 de Vehículo. Recolección de firma de encargada del departamento y la encargada del área. Carta compromiso (en caso de fallar alguna documentación se hace la carta para agilizar el proceso de despacho)	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientada a resultados y calidad en los servicios.	% de exoneraciones aprobadas de vehículos y ajuares del hogar (cantidad de exoneraciones aprobadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100 Tiempo de respuesta para tramitar las solicitudes de exoneraciones de ajuares de hogar y vehículos (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) 1 (días hábiles)	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones /Mudanza y Vehículo	
P24-SDT-000-DXS-003	Ejecutar en el sistema las solicitudes de entregas provisionales de las empresas publico 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.	Recibir, procesar y/o aplicar las solicitudes de entrega provisional, de acuerdo con la base legal que le corresponda en el sistema SIGA Analizar y validar, en coordinación con el superior inmediato, el curso de los expedientes de entrega provisional recibidos Informa al solicitante sobre la documentación requerida para la conformación de expedientes (En caso de ser necesario)	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientada a resultados y calidad en los servicios.	% entregas provisionales procesadas (cantidad de solicitudes 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) 1 (días hábiles)	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones / Entrega Provisional	
		Dar la aprobación final mediante el SIGA, para el cierre de las exoneraciones definitivas aplicada en el área de aplicaciones.											



PLAN OPERATIVO ANUAL 2024													
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA													
P24-SDT-000-DXS-004	Requerimientos Administrativos internos y externos Busca medir la respuesta a los requerimientos recibidos por las instituciones internas.	Consolidar todos los informes estadísticos de las distintas áreas. Registro y Control de los oficios internos y externos correspondientes a exoneraciones. Proyectos administrativos que aseguren la calidad de los servicios relacionados con las exoneraciones	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientada 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%	95%	95%	95%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones / Área Administrativa	
P24-SDT-000-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.	Verificar cumplimiento de las normas de origen de la exportaciones y/o importaciones que realicen las empresas solicitantes.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Certificaciones otorgadas	% de certificaciones otorgadas (cantidad de solicitudes de certificaciones otorgadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH	N/A
P24-SDT-000-DNO-002	Verificaciones a posteriori Evaluaciones realizadas después de una transacción o proceso para confirmar la conformidad con normativas o acuerdos.	Comprobar cumplimiento de las normas de origen de productos exportados o importados	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 % de empresas remitidas a la Gerencia de Fiscalización para reliquidar (cantidad de empresas remitidas a fiscalización/cantidad total de empresas para remisión)*100 % de empresas requisas por las aduanas de los países parte (cantidad de solicitudes respondidas / cantidad total de solicitudes de empresas recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH	N/A
P24-SDT-000-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 tratamientos preferenciales después de la transacción, asegurando la conformidad con acuerdos comerciales.	Analizar declaraciones y secuencias, con el objetivo de validar que la información suministrada contrasta con las normas de origen de los TLC.	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	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH	N/A
P24-SDT-000-DNO-004	Consultas vía correo electrónico Analizar y responder consultas realizadas por los contribuyentes vía correo electrónico.	Atender consultas arancelarias, consultas de países parte de los acuerdos y solicitudes de información de los Tratados de Libre Comercio.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Dar respuestas.	% de consultas respondidas (cantidad de consultas respondidas / cantidad total de consultas recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH	N/A
P24-SDT-000-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.	Realizar el total de las solicitudes en el menor tiempo posible	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 puntos aduaneros.	% de solicitudes de registro titular y renovaciones aprobadas (cantidad de solicitudes aprobadas / cantidad total de solicitudes de registro recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Propiedad Intelectual		N/A
P24-SDT-000-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.	Terminar los casos para liberar espacio para futuras retenciones	OE.3 Eficiencia e innovación	Este resultado garantiza que las mercancías que infringen derechos de propiedad intelectual no regresen al mercado y que se manejen conforme a la ley, al mismo tiempo que se mantiene un registro transparente y rastreado de cada operación.	% 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	95%	95%		95%	95%	Departamento de Propiedad Intelectual		N/A
P24-SDT-000-DPI-003	Registro de fichas en plataforma CENCOMM Registra y compare información relacionada con la propiedad intelectual. Esto puede incluir el intercambio de datos sobre mercancías sospechosas de infringir derechos de propiedad intelectual, alertas sobre actividades ilícitas, y otras informaciones relevantes para combatir el tráfico y la falsificación de productos relacionados con la propiedad intelectual.	Reporte de las retenciones realizadas en la plataforma de la OMA	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	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Propiedad Intelectual		N/A

P24-STI-GVC-000-001	Eficiencia en la atención al cliente Busca gestionar de manera oportuna las respuestas a las consultas y solicitudes de los usuarios de la plataforma.	Soporte a usuarios vía telefónica.	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%	90%	90%	90%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales		
		Soporte a usuarios por correo electrónico.			% de correos electrónicos atendidos: (Cant. Total de correos electrónicos respondidos/Cant. Total de correos electrónicos recibidos)*100	90%	90%	90%	90%	90%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales		
		Soporte a usuario vía chatbot			Índice de Satisfacción del Usuario: Se mide a través de encuestas y retroalimentación de los usuarios y no tiene una fórmula matemática específica.	90%		90%		90%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales		
P24-STI-GVC-000-002	Gestión de procesos VUCE Levantamiento, simplificación e implementación de procesos y servicios de las diferentes organismos que intervienen en el comercio exterior dentro de la plataforma VUCE y soporte a las áreas internas de la DGA.	Revisión y Mejora de Procesos: -Identificación y documentación de procesos actuales. -Evaluación crítica para identificar áreas de mejora.	OE.1 Facilitación y Control	Cumplimiento de los objetivos diarios y reducción en los tiempos y tener una sola plataforma.	% de procesos simplificados y mejorados (número de procesos simplificados y mejorados / número total de procesos evaluados)*100			100%		100%	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE		
		Diseño y Adaptación en VUCE: -Creación de propuestas para simplificar procedimientos -Adaptación de procesos a la plataforma VUCE			Cantidad de capacitaciones realizadas (suma de total de capacitaciones impartidas)	12	3	3	3	3	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE		
		Capacitación y Comunicación: -Desarrollo de materiales y sesiones de capacitación. -Comunicación efectiva sobre cambios a			Cantidad de servicios implementados (suma total de procesos implementados)	2	1	1	0	0	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE		
		Visitas de seguimiento de procesos en puertos			Cantidad de visitas de seguimiento y análisis realizadas (suma del total de visitas)	80	20	20	20	20	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE		
		Análisis y seguimiento a trámites			Cantidad de reportes de seguimiento a los organismos paraduanales (suma del total de reportes realizados)	48	12	12	12	12	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE		
P24-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.	• Realizar levantamiento de las necesidades y puntos de mejora.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Implementar un proceso eficiente de gestión de certificaciones de exportación, involucrando la identificación de necesidades y mejoras, la formulación de un esquema de trabajo para certificaciones, reuniones con el Área de Tecnología para cambios necesarios, y evaluación continua de los resultados.	% de certificaciones desde exportación otorgadas (cantidad de certificaciones salientes del periodo analizado / Total de certificaciones del periodo analizado)* 100 .	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Exportación	Subdirección Tecnología	N/A
		• Formular esquema de trabajo certificaciones.											
		• Realizar reunión con Área de tecnología sobre cambios necesarios. • Evaluar los resultados.											
P24-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 agiliza trámites y promueve la competitividad en el comercio global.	• Realizar reunión de propuestas de mejoras y metas.	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 Mas) / Total Declaraciones (Empresas Exporta Más)) * 100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Exportación	Áreas de apoyo: D24H, Gerencia Grandes Contribuyentes, Subdirección Tecnología, Departamento de Admisión Temporal, Subdirección de Zonas Francas.	N/A
		• Definir las metas.											
		• Proponer esquema de Trabajo. • Monitorear resultados obtenidos.											
P24-SDT-000-DEA-002	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.	1- recepción de la consulta por parte del interesado	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Responder las solicitudes de clasificación arancelarias sin efecto vinculante.	% de solicitudes de consultas de clasificación arancelaria atendidas (cantidad de consultas de clasificación arancelaria atendidas / cantidad total de consultas recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros Departamento de Estudios aduaneros		
		2- Asignación de la consulta a un oficial											
		3-análisis por parte del oficial											
		4-revisión de la consulta por parte de la encargada											
		5- remisión de la respuesta al interesado											
				Tiempo de respuesta a las consultas (suma de los tiempos de respuesta de todas las consultas / número total de consultas)	2	2	2	2	2				

P24-SDT-000-DEA-00	<p>Aplicación de incentivos a la importación de vehículos de energía no convencional bajo la ley núm. 103-13</p> <p>Implica la promoción fiscal para fomentar la adquisición de vehículos más sostenibles, contribuyendo a la diversificación y eficiencia energética.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1-Recepción de solicitud vía VUCE 2-Análisis documental conforme al artículo 4 de la ley 103-13 3-Aprobación del análisis documental 4-Aprobación por parte de la encargada 	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 aplicadas / número total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P24-SDT-000-DEA-00	<p>Aplicación de tratamiento administrativo o legislativo en la importación de determinadas mercancías de insumo animal y productos radioactivos y dispositivos médicos</p> <p>Involucra medidas específicas para garantizar la seguridad, regulación y control adecuado de estas mercancías, asegurando la conformidad con normativas y estándares establecidos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1-Recepción de la solicitud vía tramite y archivo 2- Análisis técnico de la solicitud a ver si aplica el tratamiento 3-Elaboración de oficio 4- Remisión para firma encargada 5-Remisión firma director DGA 	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 las materias primas para la elaboración de alimento animal y tratamiento administrativo a ciertos productos radioactivos o dispositivos médicos (cantidad de tratamientos aplicados / cantidad total de solicitudes de aplicación recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P24-SDT-000-DEA-00	<p>Actualización del impuesto selectivo al consumo (ISC) para los productos del alcohol y tabaco</p> <p>Aplicación de los cambios trimestrales, actualizados por la DGII, al monto específico del cálculo del impuesto selectivo al consumo, a los productos del alcohol y tabaco en el sistema informático aduanero</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1-Recepción de soporte por DGII 2-Realizar Excel de carga masiva con el monto específico a ser actualizado por régimen y acuerdos comerciales regionales 3- Carga masiva 4- Seguimiento posterior a la entrada en vigor 	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)	648	162	162	162	162	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P24-SDT-000-DEA-00	<p>Administración de las disposiciones en el módulo de Portal App</p> <p>Registrar y mantener actualizado el módulo de disposiciones en Portal APP, responsable de aplicar las reglas de negocio en el sistema informativo aduanero, sobre la mayoría de tratamientos administrativos o legislativos aduaneros vigente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1-Solicitud de registro/ modificación / validación de una disposición tecnológica vía Portal App 2.Aplicación del cambio (Registro / Modificación / Inhabilitación) 3-Validación del cambio 	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%	100%	100%	100%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P24-SDT-000-DEA-00	<p>Mantener al día los textos legales del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías</p> <p>Garantizar la participación técnica en las reuniones técnicas del CSA de la OMA y en el CIN del COMALEP para mantener al día la nomenclatura del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías y sus textos auxiliares, en español.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1- Participación en las reuniones semestrales del Comité del Sistema Armonizado (CSA) 2- Participación en las reuniones semestrales del Comité Iberoamericano de Nomenclatura (CIN) del COMALEP 	OE.1 Facilitación y Control	Participar en las discusiones técnicas sobre las enmiendas y adecuaciones realizadas a la estructura del Sistema Armonizado, visibilizando las cuestiones de interés para el país, así como establecer enlaces de consultas con técnicos expertos sobre la normativa arancelaria de otras aduanas del mundo	Cantidad de reuniones del comité del sistema armonizado y del comité iberoamericano de nomenclatura (suma de reuniones sostenidas)	4	1	1	1	1	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P24-SDT-000-DEA-00	<p>Administración Base de datos de mercancías</p> <p>Mejora de la calidad de la información asociada a los productos utilizados en las operaciones de comercio. Mejora continua de los productos registrados por la unidad. Mantener actualizados los valores de referencia sobre los sectores normalizados por la unidad de registro</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1- Registro de productos 2-Registro valores de referencias 3-Mantener actualizado los valores de referencias 	OE.1 Facilitación y Control	Mejorar la calidad de la información disponible para las operaciones de importación y exportación y mantener al día los valores de referencias asociadas a los productos registrados, con el objetivo de alinear las alertas sobre subvaluación en el sistema informático aduanero	<p>% códigos registrados (solicitudes procesadas de códigos registrados / cantidad total de solicitudes recibidas)*100</p> <p>% de errores detectados y corregidos en sectores analizados (cantidad de errores detectados y corregidos / cantidad total de ítems analizados)*100</p> <p>% de productos actualizados sobre sectores analizados (cantidad de productos actualizados / cantidad total de productos del sector planificados a trabajar)*100</p>	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P24-SDT-000-DTD-001	<p>Emisión de Resoluciones y Consultas</p> <p>- Comisión Técnica Deliberativa Ampliada</p> <p>Gestión de resoluciones sobre informaciones técnicas y estudios de casos de clasificación arancelaria.</p> <p>- Emisión de Consultas de Clasificación Arancelaria vinculantes (ECCAV)</p> <p>decisiones oficiales sobre la correcta clasificación arancelaria de productos, ofreciendo certeza jurídica a los importadores y exportadores. Estas consultas contribuyen a evitar ambigüedades y garantizan el cumplimiento normativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar sesiones martes o jueves con miembros de CDIA internos y externos. • Preparar presentación con informaciones técnicas y estudios del caso a tratar. • Deliberar decisión de clasificación a aplicar. - Recoger información levantada en las sesiones, incluyendo actos de sesión certificadas por secretario de acta. • Preparar resolución de clasificación arancelaria vinculante para la firma del director. • Notificar a las partes interesadas. • Publicar en el portal web de aduanas. 	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 laborables	Tiempo de respuesta de las Resoluciones de CTDA (suma de los tiempos de respuesta de todas las resoluciones / número total de resoluciones) 30 (días hábiles)	30 (días hábiles)	30	30	30	30	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A

		PLAN OPERATIVO ANUAL 2024 SUBDIRECCIÓN TÉCNICA												
P24-SDI-000-DTD-002	Aprobaciones de solicitudes - Líteral K y de exención de IBIS Analizar y procesar las solicitudes de Líteral K y exención de IBIS para fines de aprobación siempre y cuando la mercancía cumpla con los requisitos establecidos. - Aprobaciones de solicitudes tratamiento JAD Busca analizar y procesar las solicitudes de aplicación del tratamiento JAD para fines de aprobación.	- Asignar expediente a un especialista técnico para revisión de documentación. - Comprobar la actividad comercial de la empresa. - Comprobación in situ, en caso de ser necesario. - Analizar las muestras, en caso de ser necesario. - Comprobar certificaciones de las empresas para acceder a las exenciones.	OE.I Facilitación y Control	Emitir opinión técnica respecto a si procede o no la aplicación de tratamiento administrativo de exención de impuestos (gravámenes e IBIS) al sector agropecuario a través de la Junta Agroempresarial Dominicana (JAD) o el Ministerio de Agricultura (MA). Responder sobre las solicitudes de Aplicación de la Ley 144-00 Art. 13 Líteral K, así como la Ley de rectificación Fiscal Núm., 253-12 para exención de IBIS.	Tiempo de respuesta de las Resoluciones de CTDA (suma de los tiempos de respuesta de todas las resoluciones / número total de resoluciones)	5 (días hábiles)	5	5	5	5	5	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	Viáticos para personal técnico que se desplace
P24-SDI-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.	- Asignar expediente a un especialista técnico para revisión de documentación. *Analizar muestras, en caso de ser necesaria, para decisión de clasificación correcta. *Realizar visita técnica para comprobación física del producto, en caso de ser necesario. *Consultar criterios de la OMA, fuentes externas especializadas, derecho comparado con opiniones emitidas por otras aduanas, entre otros. * Redactar oficio o resolución. * Revisar decisión por parte del encargado. *Remitir a la SDI para aprobación.	OE.I Facilitación y Control	Emitir Resoluciones Anticipadas (RA) que son actos previos de naturaleza vinculante, mediante las cuales la autoridad aduanera resuelve consultas sobre clasificación arancelaria, valoración, diferido de aranceles aduaneros, origen preferencial, mercado de país de origen, aplicación de cuotas, régimen aduanero especial u otros.	Tiempo de respuesta Solicitudes para responder (RA), ley 168-21, art. 215, párrafo (suma de los tiempos de respuesta de todas las resoluciones / número total de resoluciones)	30 (días hábiles)	30	30	30	30	30	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A
					% de solicitudes RA, Ley 168-21, art. 215 respondidas (cantidad de solicitudes respondidas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%			
P24-SDI-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.	- Asignar expediente a un especialista técnico para revisión y análisis de la documentación. - Evaluar aspectos técnicos. - Analizar muestras, en caso de ser necesario.	OE.I 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, controversia en las Administraciones Aduaneras, entre otros, 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)	30 (días hábiles)	30	30	30	30	30	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%	95%	95%	95%			
P24-SDI-000-OEA-001	Otorgamiento de Certificación y Recertificación de empresas como Operador Económico Autorizado Otorgar certificación OEA y renovación de certificación OEA a las empresas que han obtenido un estatus que reconoce su seguridad y cumplimiento aduanero. Este reconocimiento facilita operaciones comerciales al agilizar trámites y fortalecer la cadena logística, contribuyendo a la eficiencia y confiabilidad en el comercio internacional.	Otorgar la acreditación a las empresas que han concluido con el proceso de validación y revalidación OEA-SS y el proceso del OEA-S.	OE.I Facilitación y Seguridad	Establecer un modelo de gestión orientado a la facilitación y seguridad del comercio internacional.	Cantidad de empresas certificadas y recertificadas OEA-SS y OEA-S/ Total (suma de empresas certificadas)	80	20	20	20	20	20	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA	N/A
					% de certificaciones y recertificaciones OEA-SS y OEA-S otorgadas (cantidad certificaciones otorgadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Operador Económico Autorizado		
P24-SDI-000-OEA-002	Solicitudes de depuraciones realizadas a empresas solicitantes de la certificación OEA-S, OEA-SS o recertificación OEA-SS 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.	Realizar las solicitudes de depuración de las empresas solicitantes del OEA-S, OEA-SS y las recertificadas, interna y externamente.	OE.I Facilitación y Seguridad	Establecer un modelo de gestión orientado a la facilitación y seguridad del comercio internacional.	% de depuraciones realizadas (cantidad de depuraciones realizadas / cantidad de solicitudes registradas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA y áreas involucradas en el proceso de depuración.	N/A

DGA ADUANAS		PLAN OPERATIVO ANUAL 2024 SUBDIRECCIÓN TÉCNICA												
P24-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.	Capacitar a las empresas certificadas y/o interesadas en la certificación, en temas relacionados al OEA, seguridad y facilitación del comercio.	OE.1 Facilitación y Seguridad	Establecer un modelo de gestión orientada a la facilitación y seguridad del comercio internacional.	Cantidad de Talleres y Capacitaciones relativas al OEA y otros temas del comercio exterior (suma de talleres de capacitación realizados)	3	0	1	1	1	1	Departamento de Operador Económico Autorizada	Equipo OEA	N/A
P24-SDT-000-DRI-001	Acuerdos firmados entre DGA y otros organismos internacionales Gestionar la elaboración y firma de acuerdos que establezcan 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.	1- Formulación de borradores de los nuevos acuerdos conjunto a jurídica	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Concretizar la firma entre las partes, con un desarrollo estipulado de los acuerdos establecidos con las partes interesadas realizando un correcto seguimiento.	Cantidad de nuevos acuerdos firmados (suma de acuerdos firmados)	3		2		1	Departamento Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/ Gerencia Legal	N/A	
		2- Mediación entre la DGA y los organismos nacionales e internacionales.												
		3- Respuestas de las comunicaciones recibidas del MIREX, OMA y OMC.												
P24-SDT-000-DRI-002	Actividad de los días internacional y nacional de los Aduanas Actividades para celebrar y destacar el papel crucial de las aduanas en la facilitación del comercio, resaltando la importancia de una gestión aduanera eficiente y moderna.	1- Coordinación de la logística y montaje de los eventos del día nacional e internacional de las aduanas junto con las áreas correspondiente.	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	1		1		Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/ Departamento de eventos		
P24-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.	• Coordinar Jornadas de reforestación.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Lograr la sostenibilidad y conservación del ambiente	Cantidad de campañas medioambientales planificadas (suma de campañas realizadas)	3	0	1	1	1	División de Aduanas Verdes	• Responsable: Aduanas Verdes. • Áreas de Apoyo: RR.HH., Transportación, Suministro, Gerencia de Comunicación, Gerencia Financiera.	RD\$ 260,000	
		• Capacitar a los aforadores de los puertos de Haina y Caucedo.												
		• Crear estadísticas ambientales de exportación de desechos de metales, bapú y transformadores.												
P24-SDT-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.	• Verificar diariamente vuces.	OE.2 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%	95%	95%	División de Aduanas Verdes	• Responsable: Aduanas Verdes. • Áreas de Apoyo: RR.HH., Transportación, Suministro, Gerencia Financiera, Supervisoria genera de metales .	RD\$ 250,000	
		• Inspeccionar físicamente a la empresa que solicita la renovación o certificación.												
		• Completar formulario si cumple con los requisitos.												
P24-SDT-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 compuesto de metales ferrosos, no ferrosos, chatarras y baterías de ácido plomo usadas.	• Verificar los contenedores.	OE.2 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 procesadas (cantidad de solicitudes procesadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	División de Aduanas Verdes	• Responsable: Aduanas Verdes. • Áreas de Apoyo: RR.HH., Transportación, Suministro, Gerencia Financiera, Supervisoria genera de metales .	RD\$ 250,000	
		• Crear Actas: selladas y firmadas												
		• Dar seguimiento a las cuotas designadas por el Ministerio de Medio Ambiente												
P24-SDT-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.	1. Enviar las encuestas de satisfacción al cliente anualmente.	OE.1 Facilitación y Seguridad	Gestionar en tiempo oportuno todas las denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas	% de quejas, reclamaciones, sugerencias atendidas (cantidad de quejas, reclamaciones, sugerencias atendidas / cantidad total de quejas, reclamaciones, sugerencias recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Laboratorio de Aduanas		No	
		2. Recopilar la información generada por las encuestas.												
		3. Procesar los datos obtenidos de las encuestas y tomar acción de acuerdo a los resultados (si aplica)												
		4. Dar seguimiento a las quejas y reclamos de los clientes.			Tiempo de respuesta de las quejas, reclamaciones recibidas (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes)	15 (Días hábiles).	15	15	15	15	Laboratorio de Aduanas		No	
		5. Abordar las quejas enviadas por los clientes, en el tiempo establecido.			Nivel de satisfacción de los ciudadanos (encuesta)	95%				95%	Laboratorio de Aduanas		No	

P24-SDT-000-DLB-002	<p>Mantenimiento de infraestructura y equipos tecnológicos de forma oportuna Busca asegurar el funcionamiento eficiente de los equipos de laboratorio. Este proceso incluye actividades regulares para prevenir fallos, garantizando la continuidad operativa y prolongando la vida útil de la tecnología utilizada.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un levantamiento de los equipos que necesitan verificación y/o calibración. 2. Realizar un programa de verificación y/o calibración de los equipos del medición del Laboratorio. 3. Dar seguimiento continuo a la ejecución del programa. 4. Registrar los datos obtenidos de las verificaciones internas a los equipos. 5. Suministrar al técnico responsable las verificaciones de los equipos 	OE.2 Institucionalidad y estandarización	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)	4	1	1	1	1	1	Laboratorio de Aduanas		SI				
P24-SDT-000-DLB-003	<p>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 garantizando una gestión adecuada de residuos, cumpliendo normativas y promoviendo prácticas ambientales responsables.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programar los monitoreos y toma de muestra en campo con el técnico correspondiente. 2. Analizar la muestra tomada de acuerdo a su matriz y arancel. 3. Recopilar y procesar la data suministrada por el técnico 4. Gestionar la eliminación correcta de los desechos generados. 	OE.1 Facilitación y Seguridad	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.	<p>% 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</p> <p>Tiempo promedio de entrega de resultados (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes)</p> <p>% de solicitudes de servicios atendidas (cantidad de solicitudes de servicios atendidas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100</p> <p>% de muestras analizadas (cantidad de muestras analizadas / cantidad total de muestras tomadas)*100</p> <p>% de desechos entregados (cantidad de desechos entregados / cantidad total de desechos colectados)*100</p>	95%	95%	95%	95%	95%	10 (Días hábiles)	10	10	10	10	Laboratorio de Aduanas		SI
P24-SDT-000-DLB-004	<p>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.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programar los monitoreos y toma de muestra en campo con el técnico correspondiente. 2. Analizar la muestra tomada de acuerdo a su matriz y arancel. 3. Recopilar y procesar la data suministrada por el técnico 	OE.1 Facilitación y Seguridad	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.	<p>% 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</p> <p>Tiempo promedio de entrega de resultados (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes)</p> <p>% de solicitudes de servicios atendidas (cantidad de solicitudes de servicios atendidas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100</p> <p>% de muestras analizadas (cantidad de muestras analizadas / cantidad total de muestras tomadas)*100</p>	95%	95%	95%	95%	95%	10 (Días hábiles)	10	10	10	10	Laboratorio de Aduanas		SI
P24-SDT-000-SLM-001	<p>Cobro proporcional de impuestos a vehículos de motor exonerados Análisis y cobro de tasas proporcionales basadas en el tiempo de posesión del vehículo exonerado. Este enfoque busca equidad fiscal al considerar el período de beneficio antes de la aplicación de impuestos correspondientes.</p>	Se busca la fecha de entrada con la interrupción de la fecha de la exoneración y se hace el cálculo para determinar el valor a pagar	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cobor de impuesto gestionado	% Cobro proporcional de impuestos a vehículos de motor exonerados (cantidad de impuestos cobrados / cantidad total de impuestos por cobrar)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Sección de Liquidación de Mercancías		N/A				
P24-SDT-000-SLM-002	<p>Nacionalización de vehículo de motor y equipo pesado que entrar al país con el régimen de admisión temporal sin transformación para fines de cobros Incorporación permanente de vehículos, sujeta a cobros aduaneros y fiscales, tras el período autorizado para su uso temporal, garantizando el cumplimiento de las regulaciones y contribuyendo a la recaudación fiscal.</p>	Verificar que los años no se excedan de 5, para vehículos livianos, y de 15 para vehículos pesados, de ser así, se procede a nacionalizarlos.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Nacionalización de vehículos de motor gestionados	<p>% de nacionalizaciones de vehículos de motor recibidos bajo el régimen de admisión temporal para fines de cobros (cantidad de vacualizaciones aprobadas / cantidad total de nacionalizaciones)*100</p> <p>% de impuestos cobrados a vehículos exonerados, mediante la Ley 168-21, amparados en el régimen de admisión temporal sin transformación (cantidad de impuestos cobrados a vehículos / cantidad total de impuestos por cobrar)*100</p>	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Sección de Liquidación de Mercancías		N/A				
P24-SDT-000-SLM-003	<p>Entregar de documentos para Impuestos Internos con fines de primera placa Implica proporcionar la documentación requerida, como parte del proceso formal para registrar y gravar fiscalmente un vehículo recién adquirido, asegurando la conformidad con las normativas tributarias.</p>	Brindar el servicio que el consignatario solicita.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos para primera placa gestionados	% de documentación entregada con fines de primera placa (cantidad de documentación para primera placa entregada / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Sección de Liquidación de Mercancías		N/A				

*Nota: La fecha de este POA están planteadas en la matriz de riesgo interno

Subdirección Zonas Francas



Subdirección de Zonas Francas													
Definición de la Iniciativa											Interesados		Renglón Financiero
Núm.	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P24-SZF-000-000-001	Traslado de mercancía de Zonas Francas El traslado de mercancía desde Zonas Francas implica el movimiento de productos desde áreas con beneficios fiscales hacia destinos específicos. Este proceso sigue procedimientos aduaneros para garantizar la legalidad y cumplimiento de regulaciones en el traslado de bienes desde estas zonas.	1-Recibir solicitud vía correo electrónico 2-Verificar documentación 3-Proceder a la autorización.	OE.1 Facilitación y Seguridad	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 Tiempo de respuesta promedio para aprobación de los traslados (suma de tiempos de respuesta para todos los traslados/número total de traslados)	95%	95%	95%	95%	95%			N/A
P24-SZF-000-000-002	Emisión y renovación de licencia para operar como empresa de Zona Franca Comercial, Ley núm. 4315 La emisión y renovación de la licencia para operar como empresa de Zona Franca Comercial, según la Ley núm. 4315, implica la autorización y actualización periódica para participar en actividades comerciales dentro de las zonas francas, siguiendo las disposiciones legales y normativas establecidas.	1-Aforo documental solicitudes 2-Realización informes de cada solicitud 3-Emisión Licencias de ZFC 4-Preparación respuesta 5-Visita supervisión física a las instalaciones de las tiendas y almacenes.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Emisión de licencia y registro para operar como empresa de zona franca comercial	• Cantidad de emisiones de licencia de Zonas Francas Comercial (sumatoria de licencias emitidas)	343	87	91	98	67	Subdirección de Zonas Francas		N/A
P24-SZF-000-000-003	Venta al mercado local La venta al mercado local implica la comercialización de productos dentro del país de origen, atendiendo a la demanda nacional. Este proceso busca satisfacer las necesidades locales y puede estar sujeto a regulaciones comerciales específicas.	1-Asignación de expedientes 2-Inspección documental 3-Realizar estudios de mercado sobre la mercancía 4-Aprobación de resultado de inspección.	OE.1 Facilitación y Seguridad	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) Monto RDS recaudaciones por ventas al mercado local	6,762	1,665	1,691	1,672	1,734	Subdirección de Zonas Francas		N/A



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

Subdirección Tecnología





Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Definición de la Iniciativa											Interesados		Renglón Financiero Presupuesto
Núm.	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	
P24-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.	Configuración de reportes, parámetros y analíticas en las herramientas de monitoreo y realizar informe de salud de las aplicaciones y servicios.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Sistemas y servicios disponibles.	Nivel de disponibilidad de los sistemas y servicios críticos: (Tiempo de disponibilidad/(Tiempo de disponibilidad +Tiempo de ausencia de servicio))*100	95%	95%	95%	95%	95%	Subdirección de Tecnología y Comunicaciones	Autoridad máxima de la Subdirección de Tecnología y las áreas de apoyo de la Gerencia de Infraestructura TI, Gerencias de Sistemas y seguridad de la información.	
P24-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.	Configuración de parámetros y analíticas en las herramientas de monitoreo y supervisión del informe de salud de las aplicaciones y servicios.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Infraestructura y herramientas de seguridad disponibles.	Nivel de disponibilidad de la Infraestructura TI y Seguridad de la Información: (Tiempo de disponibilidad/(Tiempo de disponibilidad +Tiempo de ausencia de servicio))*100	95%	95%	95%	95%	95%	Subdirección de Tecnología y Comunicaciones	Autoridad máxima de la Subdirección de Tecnología y las áreas de apoyo de la Gerencia de Infraestructura TI, seguridad de la información.	
P24-STI-000-000-003	Tasa de cumplimientos de atención y solución de incidentes TI Busca medir la gestión para la solución incidentes de los usuarios, lo que asegura la atención y calidad del soporte brindado a los usuarios.	Seguimientos, cumplimientos de la política de gestión de incidentes, análisis de las estadísticas y reporte de la herramienta de gestión de tickets.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Atención y solución de incidentes.	Tasa de solución de incidentes: (cantidad de ticket cerrados/cantidad de tickets solicitados)*100	90%	90%	90%	90%	90%	Subdirección de Tecnología y Comunicaciones	Autoridad máxima de la Subdirección de Tecnología y las Gerencias y Departamentos.	
P24-STI-GSI-DGD-001	Gestión de Requerimientos Busca dar seguimiento a la gestión oportuna de los requerimientos realizados por los usuarios.	1. Solicitudes abiertas. 2. Planificación y priorización de solicitudes abiertas x mes para recursos disponibles (analistas). Tabla/matriz para establecer tiempos x tipo de complejidad, proyectos vs req. de mantenimiento. 3. Asignar analista y fecha de inicio. 4. Evaluar solicitud y factibilidad (identificar usuarios e insumos a través de entrevista e investigación preliminar)	OE.3 Eficiencia e Innovación	Requerimientos gestionados de manera oportuna.	Tiempo de Respuesta a Solicitudes de Requerimientos: Fecha de aceptación de requerimiento - Fecha de asignación analista, este valor debe ser menor a 15 días.	30 días	30	30	30	30	Departamento de Gestión de la Demanda.	Departamento de Gestión de la Demanda.	
		1. Solicitudes en Desarrollo, Calidad, RyC y otras depts. 2. Solicitudes que solicitan el soporte para aclaración de requerimientos luego de ser aprobados x usuarios que están en proceso de trabajo de esas áreas.			Porcentaje de requerimientos con fechas estimadas implementados (GD, DS, QA, BD, Usuario, etc.): (Número de requerimientos con fecha de compromiso establecida / Número de requerimientos priorizados) * 100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Gestión de la Demanda.	Departamento de Gestión de la Demanda.	
		1. Priorización de solicitudes atendiendo enfoque y registro en archivo de tickets con prioridad (TopX) 2. Reuniones de seguimiento con el equipo de TI y otras áreas para agilizar y estimar tiempos de solicitudes a implementar.			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 RyC) * 100	20%	20%	20%	20%	20%	Departamento de Gestión de la Demanda.	Departamento de Gestión de la Demanda.	
		1. GD Será responsable cambios de alcance que no hayan sido identificados en el levantamiento. 2. Recopilar con áreas e involucrados nuevas evidencias de requerimientos y analizar cambios. 3. Documentar cambios (si proceden) en nueva versión del documento de requerimiento. 4. Continuar el ciclo del desarrollo con el cambio aprobado por las áreas superiores.			Índice de cumplimiento de programación de las fechas planificación de Desarrollo: (Cant. Req concluidos a tiempo/Cant. Req trabajados)x100	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Desarrollo.		
P24-STI-GSI-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.	1.- Gestionar la priorización correspondiente. 2.- Estimación adecuada del ticket asignado. 3.- Compartir fecha con GD	OE.3 Eficiencia e Innovación	Proyectos y productos entregados oportunamente.		90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Desarrollo.		





P24-STI-GSI-DDS-002	Nivel de cumplimiento SLA de los incidentes asignados. Cumplir SLA de los incidentes asignados en un 90% trimestral.	1.- Revisión y asignación oportuna de los incidentes asignados al Departamento de Desarrollo. 2.- Atención dentro del SLA definido según la prioridad asignada al incidente.	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 trabajados)x100	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Desarrollo.		
P24-STI-GSI-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.	1.- Monitoreo y revisión de las devoluciones reportadas por el Departamento de Calidad. 2.- Atención y respuesta al Departamento de Calidad dentro de los próximos 5 días laborables a la devolución; a menos que oportunamente se informe de un plazo mayor de atención ocasionada por alguna situación puntual con el desarrollador u otras prioridades del momento.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mejora continua de los procesos y la calidad de los productos o servicios.	Índice de devoluciones: ((Cant. Devoluciones/Cant. Solicitudes entregadas a Calidad)-1)*-1)x100	20%	20%	20%	20%	20%	Departamento de Desarrollo.		
P24-STI-GSI-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(35)	1-Planificación y estimación de pruebas. 2-Análisis de requerimientos para identificación de casos de pruebas. 3-Ejecución de pruebas. 4-Aceptación de las pruebas.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Pruebas de QA gestionadas.	% de requerimientos probados en la fecha acordada: (Cantidad de tickets probados/Cantidad de tickets acordados por mes) x100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Calidad.		
P24-STI-GSI-DCP-002	Gestión nivel satisfacción usuarios de cambios desplegados Mide la satisfacción de los usuarios de los cambios desplegados en producción.	1-Selección de la muestra para encuesta 2-Preparación encuesta 3-Envío de encuesta usuarios 4-Medición resultados de la encuestas.	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%	90%	90%	Departamento de Calidad.		
P24-STI-GSI-DCP-003	Gestión de requerimientos aplicados en producción. Cumplimiento del despliegue a producción de cantidad de tickets acordados por mes(20)	1-Planificación instalación de cambios en ambiente de prueba. 2-Solución de errores en ambiente de prueba. 3-Planificación y preparativos instalación cambios ambiente productivo. 4-Despliegue de cambios en ambiente productivo.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Cambios implementados en producción	% de requerimientos aplicados en producción en la fecha establecida: (Cantidad de tickets implementados en producción/cantidad de tickets acordados por mes) x100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Calidad.		
P24-STI-GSI-DCP-004	Elaboración o actualización de manuales. Elaboración y actualización de manuales de los cambios a ser desplegados en producción.	1-Planificación documentación de manual. 2-Ejecución documentación de manuales. 3-Aprobación manual por parte usuario. 4-Entrega manual para su publicación.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Manuales elaborados y difundidos.	% Manuales de usuario elaborados o actualizados en fecha acordada: (Trabajos de documentación realizados/trabajos asignados)x100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Calidad.		
P24-STI-GIE-DRD-001	Tiempo promedio de respuesta de la red. Busca medir la velocidad de la red en términos de tiempo de respuesta. Una baja latencia indica una comunicación más rápida.	Comprobar mediante herramientas de monitoreo o de línea de comandos llamada "ping".	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mantener una baja latencia en la red para garantizar una comunicación rápida y eficiente entre los usuarios y los recursos de TI.	Latencia de Red: Tiempo promedio de respuesta de la red<=20 milisegundos.	20 milisegundos	20	20	20	20	Departamento de Redes y Comunicaciones.		
P24-STI-GIE-DRD-002	Tiempo en que la red está disponible para su uso. Busca medir cuánto tiempo la red está operativa y lista para su uso.	Asegurar mediante las herramientas de monitoreo disponibilidad de equipos que soportan la red.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mantener y garantizar disponibilidad de red.	Disponibilidad de la Red: (Tiempo de disponibilidad de la red / Tiempo total) * 100	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	Departamento de Redes y Comunicaciones.		
P24-STI-GIE-DRD-003	Capacidad de los enlaces de conectividad con las Administraciones menor a un 80% de lo contratado.	Asegurar mediante las herramientas de monitoreo que el uso del ancho de banda BW hacia las administraciones se encuentre por debajo del 80%.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mantener controlado el consumo de ancho de banda y evitar saturaciones en velocidad de transferencia de datos en la conectividad con las administraciones.	Capacidad de Ancho de Banda (BW) de los Enlaces: Datos transferidos / Tiempo (Bits/Seg)	100	100	100	100	100	Departamento de Redes y Comunicaciones.		RD\$ 500,000.00
P24-STI-GIE-DRD-004	Garantizar la disponibilidad de las llamadas de la central HCS.	Asegurar la disponibilidad de los servicios de la central HCS mediante el monitoreo constante tanto físico como de nuestras herramientas de monitoreo.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mantener y garantizar disponibilidad del servicio de telefonía HCS.	Disponibilidad del servicio: (Tiempo de disponibilidad de la central / Tiempo total) * 100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Redes y Comunicaciones.		RD\$ 2,400,000.00
P24-STI-GIE-DDC-001	Salud y disponibilidad de la infraestructura de los servidores y almacenamiento, mitigando posibles incidencias Evalúa las posibles incidencias que intervienen en las afectaciones de servicios y salud de los equipos de infraestructura de Servidores y Almacenamiento.	Asegurar la disponibilidad de los servicios de la infraestructura de servidores y almacenamiento en DGA mediante reporte de status de la salud de dichos servidores y almacenamiento, tomando correcciones preventivas para que dichos servidores no presenten fallas a corto y largo plazo.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Optimizar el uso de recursos del servidor para garantizar que se utilicen eficientemente sin exceso de capacidad no utilizada.	Uso de Recursos del Servidor: Uso promedio de CPU, memoria, almacenamiento, etc.	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center.		RD\$ 1,500,000.00

P24-STI-GIE-DDC-002	Tiempo en que el Data Center está disponible Mide cuánto tiempo el Data Center está operativo y listo para su uso.	Informe de resultados de mantenimiento semestral en UPS, Data Center, informe de resultados cuatrimestral, Data Center Aire, inspección diaria sobre el funcionamiento general de la Infraestructura Data Center mañana y tarde.	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%	99.82%	99.82%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center.	RD\$ 3,500,000.00
P24-STI-GIE-DDC-003	Relación entre el consumo de energía del Data Center y su capacidad de procesamiento Evalúa cuánto energía se utiliza en relación con la capacidad de procesamiento en el Data Center, lo que puede indicar prácticas de eficiencia energética.	Informe de resultados mensuales mediante la Herramienta Data Center DCIM, APC, que monitorea el consumo energético de cada gabinete dentro del Data Center.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mantener una relación eficiente entre el consumo de energía del Data Center y su capacidad de procesamiento para reducir los costos y minimizar el impacto ambiental.	Eficiencia Energética del Data Center: (Consumo de energía del Data Center / Capacidad de procesamiento) * 100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center.	RD\$ 1,000,000.00
P24-STI-GIE-DCS-001	Porcentaje de resolución de incidentes cerrado Para medir el cumplimiento de solución incidentes de los servicios provistos.	Resolución y cierre del incidente.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Resolver los incidentes minimizando el impacto en el negocio.	Porcentaje: (Incidentes resueltos/Incidentes que se presentaron)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Centro de Servicios TI.	
P24-STI-GIE-DCS-002	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.	Envío encuesta de satisfacción.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mantener una alta calificación de satisfacción del usuario.	Satisfacción del Usuario: Resultado de encuestas de satisfacción del usuario.	4%	4%	4%	4%	4%	Departamento de Centro de Servicios TI.	
P24-STI-GIE-DCS-003	Tasa de resolución de solicitudes Para medir el cumplimiento de atención y solución de solicitudes de servicio.	Resolución y cierre de la solicitud.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Entregar servicio para cumplimiento.	Porcentaje: (Solicitudes completadas/Solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Centro de Servicios TI.	
P24-STI-GIE-DCS-004	Nivel de servicio atención telefónica Para medir la satisfacción del servicio de atención a los usuarios.	Atención telefónica.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Disponibilidad en la atención telefónica.	Porcentaje nivel de servicio atención de llamadas (primeros 20 segundos)	80%	80%	80%	80%	80%	Departamento de Centro de Servicios TI.	
P24-STI-GIE-DCS-005	Atención telefónica usuarios internos y externos Medir el porcentaje de llamadas atendidas.	Atención telefónica.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Garantizar disponibilidad servicio de atención a usuarios.	Porcentaje llamadas atendidas: (Llamadas atendidas / llamadas recibidas) * 100	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Centro de Servicios TI.	
P24-STI-GIE-DCS-006	Tasa de Cumplimiento de la gestión del servicio (Incidentes y Solicitudes) Medir la gestión y resolución de incidentes/solicitudes desde el registro hasta el cierre.	Registro, clasificación, escalamiento del incidente/solicitud.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Resolver los incidentes/solicitudes con rapidez y eficacia.	Porcentaje de incidentes y solicitudes registradas.	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Centro de Servicios TI.	



P24-STI-GIE-DBD-001	Tiempo en que la base de datos SIGA está disponible y operativa Mide cuánto tiempo la base de datos está operativa y lista para su uso, lo que es esencial para garantizar la continuidad de las operaciones.	Verificación de servicio a través de las herramientas de gestión y administración de BD, informes de salud diaria, informe de resultado de mantenimiento proactivo, asegurando la correcta optimización y mantenimiento de estas.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Base de datos disponible, estable y en óptimas condiciones operativas, manteniendo el acceso a las aplicaciones que interactúan con las BD y demás conexiones.	Disponibilidad de la Base de Datos: (Tiempo de disponibilidad (horas) de la base de datos / Tiempo total (horas)) * 100	99.97%	99.97%	99.97%	99.97%	99.97%	Departamento de Administración Base de Datos.		
P24-STI-GIE-DBD-002	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.	Verificación de servicio a través de las herramientas de gestión y administración de BD, informes de salud diaria, informe de resultado de mantenimiento proactivo, asegurando la correcta optimización y mantenimiento de estas.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Base de datos disponible.	Disponibilidad de la Base de Datos: (Tiempo de disponibilidad de la base de dato (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	99.97%	99.97%	99.97%	99.97%	99.97%	Departamento de Administración Base de Datos.		
P24-STI-GIE-DBD-003	Disponibilidad de Respaldos base de datos Mide la ejecución de respaldos ejecutados exitosamente en base a la totalidad realizada.	Asegurar la disponibilidad de los archivos de respaldos a través de las aplicaciones enfocadas para esta. Reporte de estatus a través de consola, informes automáticos y alertas.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Base de datos respaldadas y aseguradas.	Disponibilidad de la Base de Datos: (cantidad de respaldos completados / Cantidad de respaldos ejecutados) * 100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Administración Base de Datos.		
P24-STI-GIE-DBD-004	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.	Asegurar la disponibilidad del servicio. La medición a través de las alertas programadas e informes diarios de estado de salud.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Servicio de QLIK disponible.	Disponibilidad del servicio: (Tiempo de disponibilidad del servicio de QLIK (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	98%	98%		98%	98%	Departamento de Administración Base de Datos.		RD\$1,300.00
P24-STI-GSE-000	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 presentadas por los usuarios.	Revisar los tickets asignados al Dpto. y confirmar que estén asignados a la división y analista correcto. Cierre y notificación de los Tickets en el SLA definido. Generar reporte de los Tickets del Dpto. que cumplieron el SLA establecido.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Tickets de Servicios Gestionados.	Nivel de cumplimiento de los SLA de Tickets de Servicios. (Tickets SLA >=97%/Tickets Atendidos)x100	97%	97%	97%	97%	97%	Todas las divisiones del Depto. Seguridad de Información. División Soporte Técnico. Departamento Centro de Servicios TI.		
P24-STI-GSE-000-002	Aceptación de políticas de seguridad Asegurarse de que los usuarios estén al tanto de las políticas y estén comprometidos a seguirlas, se les puede solicitar que firmen una declaración de aceptación.	Revisar las Declaraciones de Responsabilidad enviadas por RRHH y el listado de nuevos ingresos. Respaldar las Declaraciones de Responsabilidad enviadas por RRHH en el repositorio oficial del Dpto.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Alto nivel de cumplimiento de políticas de seguridad.	Índice de Cumplimiento: (Número de Declaraciones de Responsabilidad Firmadas / Número de Nuevos Ingresos) * 100	100%	100%	100%	100%	100%	División Administración Riesgo Y Cumplimiento. Gerencia de Recursos Humanos.		
P24-STI-GSE-000-003	Gestión de Incidentes de Seguridad Informática Se refiere al conjunto de procesos, procedimientos y acciones implementadas para identificar, gestionar y responder a eventos no deseados o incidentes que ponen en riesgo la seguridad de la información.	Atender y Documentar los incidentes cibernéticos reportados por el área de Monitoreo o el CNCS. Validar el vector de ataque del incidente reportado.	OE.1 Facilitación y Control	Incidentes de seguridad gestionados de manera efectiva.	Número de incidentes de seguridad informática: (sumatoria de incidentes documentados)	100%	100%	100%	100%	100%	División de Seguridad Infraestructura. División Monitoreo y Mejora Continua.		
P24-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.	Solicitar el envío de las Cápsulas informativas mensualmente. Definir y crear nuevas Cápsulas.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Mejora de la conciencia en seguridad del personal.	Nivel de concientización de usuarios en términos de ciberseguridad: (Cápsulas enviadas/Cápsulas programadas) x100	100%	100%	100%	100%	100%	División Continuidad de TI. Gerencia de Comunicaciones.		
		Envío de Pruebas de Phishing y entrenamiento Trimestral.			Efectividad de concientización en seguridad: Evaluación mediante pruebas de conocimiento.	90%	90%	90%	90%	90%	División Continuidad de TI.	1,600,000 Pesos	



P24-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.	Revisar las alertas generadas por nuestra plataforma de EDR (Microsoft 365 Defender) Generar reporte mensual.	OE.1 Facilitación y Control	Detección efectiva y eliminación de amenazas de malware.	Tasa de detección de malware: (Número de amenazas de malware detectadas y eliminadas/número total de amenazas de malware)*100	100%	100%	100%	100%	100%	División de Seguridad Infraestructura. Departamento Servidores Almacenamiento. División Soporte Técnico.	172,571.2 Dólares
P24-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.	Realizar los hardening de los Endpoints solicitando por Tickets. Revisar las actualizaciones mensuales lanzadas por fábrica y probarla en QA. Ejecutar los controles de cambios mensuales con las actualizaciones recomendadas.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Mantener el sistema operativo actualizado.	Índice de Cumplimiento: (Número de Endpoints en Cumplimientos / Número Total de Endpoints) * 100	70%	70%	70%	70%	70%	División de Seguridad Infraestructura. Departamento Servidores Almacenamiento. División Soporte Técnico.	
P24-STI-000-DPT-001	Cumplimiento de requerimientos. Garantizar el cumplimiento de los requerimientos asignados a través de la herramienta de gestión de tickets.	- Revisar los tickets asignados. - Cierre y notificación de los Tickets. - Generar reporte de los Tickets de los tickets recibidos vs tickets cerrados.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Requerimientos gestionados.	Nivel de cumplimiento de requerimientos: (Tickets Resueltos / Tickets Asignados)*100	90%	90%	90%	90%	90%	- Depto. Gestión Y Planificación TI. - Soporte Técnico. - Mesa de Ayuda. - Redes y Comunicaciones.	
P24-STI-000-DPT-002	Gestión de compras de tecnologías. Garantizar la gestión oportuna de los procesos de compras de TI en el mes.	- Solicitar Documentación (justificación, TDR, etc.) a las áreas. - Realizar formulario de compras. - Aprobación del Comité. - Elaboración de pliego de condiciones. - Entrega a compras.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Compras gestionadas.	Nivel de cumplimiento de la gestión de compras de tecnologías: (Procesos adjudicados / procesos totales)*100	100%	100%	100%	100%	100%	- Depto. Gestión y Planificación TI. - Todos los departamentos de la Subdirección de TI. - Dpto. Compras. - Gerencia de Jurídica. - Gerencia de Finanzas.	
P24-STI-000-DPT-003	Gestión del Presupuesto de TI. Asegurar la ejecución del presupuesto que no exceda el 0.5% de las recaudaciones de la institución.	- Recepción de facturas. - Certificación por parte de las áreas. - Elaboración y firma de los oficios de solicitud de pago.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Certificación y solicitud de pago a finanzas.	% Cumplimiento del Presupuesto de TI: (Gasto Mensual / Recaudación Mensual)*100	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	- Depto. Gestión y Planificación TI. - Todos los departamentos de la Subdirección de TI. - Cuentas por pagar.	
P24-STI-000-DGP-001	Levantamiento, simplificación y automatización de los servicios de la Dirección General de Aduanas.	- Revisión de los procesos actuales.	OE.3 Eficiencia e Innovación	28 Servicios automatizados de forma interactiva o transaccional en el Portal de Servicios DGA.	% Avance de los proyectos Fórmula: %AP=(CS / CTSA) * 100 %AP = Porcentaje de avance, CS = Cantidad de servicios a automatizar CTSA = Cantidad total de servicios automatizados	28	7	7	7	7	Subdirector de TI, Asesor de TI, Gerencia de Planificación y Departamento de Servicios.	
		- Elaboración nuevo proceso simplificado.									Asesor de TI y encargado del departamento de desarrollo de aplicaciones.	
		- Automatización del servicio.									Asesor de TI y encargados del departamento de planificación de TI y servidores, almacenamiento y datacenter.	
		- Capacitación. - Elaboración ficha de servicio. - Publicación servicio.									Departamento de la Consultoría Jurídica.	
P24-STI-000-DGP-002	Integración servicios de Víafirma en la Plataforma de Servicios DGA.	- Integración servicios en la Plataforma de Servicio.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Gestionar completamente en la Plataforma de Servicios DGA los servicios de Víafirma Fortress	% Avance de los proyectos Fórmula: %AP=(CS / CTSA) * 100 %AP = Porcentaje de avance, CS = Cantidad de servicios a integrar CTSA = Cantidad total de servicios integrados	25	15	10			Asesor de TI y encargados del departamento de planificación de TI y servidores, almacenamiento y datacenter.	
		- Pruebas de los servicios.									Asesor de TI y el departamento de planificación de TI	
		- Documentación integraciones.										
		- Publicación cambios en el Portal de Servicio.										
P24-STI-000-DGP-003	Diseño, desarrollo e implementación del Intranet de la Dirección General de Aduanas.	- Gestión diseño de boceto.	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)	% Avance de los proyectos Fórmula: %AP=(CS / CTSA) * 100 %AP = Porcentaje de avance, CS = Cantidad de módulos a crear CTSA = Cantidad total de módulos creados	4	1	1	1	1	Asesor de TI y encargado del departamento de desarrollo de aplicaciones.	
		- Análisis y asermonizados. a.- Gestor de aplicaciones internas; b.- Gestor de contenidos internos;									Asesor de TI y encargados del departamento de planificación de TI y servidores, almacenamiento y	
		- Desarrollo y pruebas de los módulos a desarrollar.										
		- Elaboración manuales de usuarios. - Publicación INTRANET-DGA.										

P24-STI-000-DGP-004	Cambios y mejoras en la Plataforma de Servicios DGA y en la Aplicación Móvil.	- Desarrollo cambios o mejoras a la PS.	OE.3 Eficiencia e innovación	Proveer a la Plataforma de Servicios de mejoras para el correcto funcionamiento y para la facilidad del cliente.	$\% \text{ Avance de los proyectos}$ Fórmula: $\%AP = (CS / CTSA) * 100$ $\%AP$ = Porcentaje de avance, CS = Cantidad de cambios a aplicar CTSA = Cantidad total de cambios aplicados	20	5	5	5	5	Asesor de TI y encargado del departamento de desarrollo de aplicaciones.		
		- Pruebas cambios o mejoras realizadas.											
		- Publicación de cambios o mejoras.									Asesor de TI y encargados del departamento de planificación de TI y servidores, almacenamiento y datacenter.		
P24-STI-000-DTE-001	Operaciones de Escaneo Eficientes. El enfoque se traduce en una operación más ágil y precisa, con una disminución notable en los tiempos de inspección, detección y corrección de fallas.	Revisar y optimizar procedimientos de escaneo. Realizar inspecciones físicas de contenedores con discrepancias en las imágenes de rayos X. Mitigar tiempos de fallas en equipos de rayos X.	OE.1 Facilitación y Control	Reducción en los tiempos de inspección y detección de discrepancias.	Porcentaje de escaneo de los contenedores por debajo de 5 minutos.	90%	90%	90%	90%	90%	- Depto. Gestión Y Planificación TI. - Soporte técnico. - Mesa de ayuda. - Redes y Comunicaciones.		
P24-STI-000-DTE-002	Inspecciones físicas por discrepancia. Inspección Rigurosa por Discrepancia se centra en la realización de inspecciones físicas minuciosas en contenedores cuando se detectan discrepancias en las imágenes de rayos X.	Realizar inspecciones físicas detalladas cuando hay discrepancias en las imágenes de rayos X. Generar reportes estadísticos detallados de hallazgos de ilícitos.	OE.1 Facilitación y Control	Reducción de falsos positivos y detección precisa de ilícitos.	$(\text{Cantidad de Falsos Positivos/Cantidad contenedores escaneados}) \times 100$	90%	90%	90%	90%	90%	- Depto. Gestión Y Planificación TI. - Todos los departamentos de la subdirección de TI. - Dpto. Compras. - Gerencia de Jurídica. - Gerencia de Finanzas.		
P24-STI-000-DTE-003	Productividad y Rendimiento. Aumento de la productividad y eficiencia de las operaciones diarias, cumpliendo rigurosamente con los objetivos establecidos y logrando una notable reducción en los tiempos de inspección promedio.	Cantidad de escaneos diarios. Disminuir los tiempos de inspección.	OE.1 Facilitación y Control	Cumplimiento de los objetivos diarios y reducción en los tiempos.	$(\text{Cantidad de contenedores escaneados por Día/Cantidad de Contenedores solicitados a escanear por día}) \times 100$	90%	90%	90%	90%	90%	- Depto. Gestión Y Planificación TI. - Todos los departamentos de la subdirección de TI. - Cuentas por pagar.		
P24-STI-000-DTE-004	Gestión de Riesgos, Seguridad y Respuesta. Tiempo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad o Emergencias y el Número de Incidentes Manejados de Manera Efectiva para medir.	Colaborar con autoridades y organismos de seguridad. Garantizar la integridad y confidencialidad de los datos de inspección.	OE.1 Facilitación y Control	Ausencia de violaciones de seguridad y colaboración efectiva.	$(\text{Cantidad de registros de incidentes días reportados/Cantidad de hallazgos realizados}) \times 100$	90%	90%	90%	90%	90%			

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

Subdirección Adm. y Fin.



Gerencia Financiera													
Definición de la Iniciativa											Interesados		Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P24-SAF-GFI-DCN-001	Implementación de ajustes de riesgos en la gestión contable alineado al Manual de Contabilidad Gubernamental Diseñar e implementar los ajustes de riesgos en la gestión contable respondiendo a lo establecido en el Manual de Contabilidad Gubernamental	Diseñar e implementar los ajustes de riesgos en la gestión contable respondiendo a lo establecido en el Manual de Contabilidad Gubernamental.	OE.1 Facilitación y Seguridad	Implementar los ajustes de riesgos presentados en la gestión contable alineados al Manual de Contabilidad Gubernamental	% de ajustes de riesgo implementados por DGA (Total de ajustes de riesgo implementados/número de retroalimentaciones recibidas de parte de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental)*100	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Contabilidad	Departamento de Calidad y Procesos/ Gerencia Financiera	N/A
P24-SAF-GFI-DCN-002	Elaboración de un plan anual de actualización del inventario general de activos fijos Elaborar un plan de ejecución del inventario general que permita un levantamiento sistemático con el fin de reducir el tiempo de realización	Elaborar un plan de ejecución del inventario general que permita un levantamiento sistemático con el fin de reducir el tiempo de realización.	OE.1 Facilitación y Seguridad	Plan de inventario general 2024 ejecutado	% de avance del plan de inventario (cantidad de tareas realizadas/cantidad de tareas planificadas)*100	100%	10%	10%	40%	40%	Departamento de Contabilidad	Departamento de Calidad y Procesos/ Gerencia Financiera / Gerencia Administrativa	N/A
P24-SAF-GFI-DCN-003	Elaboración de Estados Financieros mensuales Elaborar los Estados Financieros de la institución mensualmente	Elaborar los Estados Financieros de la institución mensualmente.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Estados Financieros emitidos	Cantidad de Estados Financieros emitidos anualmente	12	3	3	3	3	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera/ Depto. de Tesorería/ Depto. de Cobros/ Depto. de Nomina	N/A
P24-SAF-GFI-DCN-004	Elaboración de entregables financieros para cargar al portal de transparencia Elaborar en formato del portal los siguientes insumos. (Balance General, Informe de cuentas por pagar, Estados Financieros, Informe de Ingresos y Egresos, Informes de activos fijos)	Del sistema financiero Dynamics y del Sistema de Información de la Gestión Financiera, SIGEF, generar reportes de las diferentes cuentas corrientes así como de las cuentas por pagar, para validar los movimientos de las mismas, así como el gasto Fondo 0100.	OE.2 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	11	9	11	Sección de Ejecución Presupuestaria	Gerencia Financiera	N/A
P24-SAF-GFI-DCN-005	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, trámite de pensión y compensación militar.	<p>Recibir de los diferentes Departamentos físicamente o vía correo electrónica las deducciones y novedades mensuales incurridas por los colaboradores/as a mas tardas el día siete (7) de cada mes.</p> <p>Proceder a la revisión y aplicación en el sistema hábil de gestión de nóminas.</p> <p>Elaboración de nómina en el sistema hábil para ser cargar en el SIGEF</p> <p>Luego de su aprobación se realiza la impresión, proceso de firmas y se envía nueva vez a la Contraloría.</p>	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Nómina impresa, volante de pago del empleado, nómina del portal y pantalla confirmación SIGEF.	Cantidad de nominas emitidas (sumatoria de nominas emitidas)	48	12	12	12	12	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH, División de Procesos de Nómina	N/A
P24-SAF-GFI-DCN-006	Generación de notificación y elaboración de informe sobre retenciones a empleados, a la Tesorería de Seguridad Social y Dirección de Impuestos Internos (DGII) Generar factura de la TSS y DGII y solicitar pago antes del 5 de c/mes.	Oficio de informe con sus anexos, solicitudes de pago, certificación, envío de correo electrónico y acuses escaneados en la carpeta compartida del departamento.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Informe y Notificación de pago a la TSS.	Cantidad de informes generados	12	3	3	3	3	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH, División de Procesos de Nómina	N/A



 PLAN OPERATIVO ANUAL 2024 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA													
P24-SAF-GFI-DCN-007	Presupuesto institucional Emitir mensualmente la Ejecución Presupuestaria para toma de decisión de la alta gerencia y cumplir con la remisión a los órganos rectores.	Del sistema financiero Dynamics y del Sistema de Información de la Gestión Financiera, SIGEF, generar reportes de las diferentes cuentas corrientes así como de las cuentas por pagar, para validar los movimientos de las mismas, así como el gasto Fondo 0100. Generar reporte de movimiento Plan de Compras institucional.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Ejecución Presupuestaria	Índice de Gestión Presupuestaria (Presupuesto ejecutado/presupuesto planificado)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Sección de Ejecución Presupuestaria	Gerencia Financiera	N/A
P24-SAF-GFI-DCN-008	Elaboración informes de la Ejecución Presupuestaria Elaborar los informes de la ejecución presupuestaria de la institución mensualmente, trimestralmente y anualmente.	Recopilación de Datos Financieros, Preparación del Informe Presentación del Informe, Revisión y Retroalimentación, Seguimiento Continuo.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Ejecución Presupuestaria	Cantidad de informes de ejecución presupuestaria elaborados mensualmente, trimestralmente y anualmente (sumatoria de informes)	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH, División de Procesos de Nómina	N/A
P24-SAF-GFI-DCN-009	Publicación informes Portal Transparencia Publicar los informes de la ejecución presupuestaria de la institución mensualmente, trimestralmente, semestralmente y anualmente.	Diseño y elaboración de informes, remisión a la OAI, carga al portal de transparencia.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Evaluación informes	Cantidad de informes de ejecución presupuestaria publicados mensual, trimestral, semestral y anual publicados (sumatoria de informes)	12	3	3	3	3	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera/División de Procesos de Nómina	N/A
P24-SAF-GFI-DTS-001	Generación de pagos vía Transferencia Bancaria Realizar todos los pagos vía transferencia Bancaria (Se puede eliminar la emisión de cheques al 100%)	Emisión de solicitud de pagos vía transferencia.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Ser más ágiles en los procesos de pago a la vez que se reducirán los costos por emisión de cheques y contribuiremos al medio ambiente	% de pagos realizados vía transferencia bancaria (cantidad de pagos vía TB/cantidad total de pagos)	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Tesorería	Departamento de Contabilidad	N/A
P24-SAF-GFI-DTS-002	Emisión Certificados Financieros Creación de certificados financieros de manera periódica, tomando en cuenta la situación financiera del momento.	Realización de la disponibilidad diaria.	OE.1 Facilitación y Seguridad	Maximizar rentabilidad y asegurar disponibilidad de efectivo para las operaciones de la institución	Número de certificados en moneda local por un valor de RD\$50MM trimestrales	4	1	1	1	1	Departamento de Tesorería		N/A
P24-SAF-GFI-DTS-003	Conciliaciones bancarias Consiste en la validación de los balances en banco.	Tener los libros de las cuentas al día, descargar los estados bancarios, hacer pre-cierre.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Conciliaciones realizadas	Cantidad de conciliaciones bancarias	64	16	16	16	16	Departamento de Tesorería		N/A
P24-SAF-GFI-DTS-004	Reporte de Divisas Comisadas en Aeropuertos y Administraciones Realizar el reporte de divisas comisadas en las administraciones con la finalidad de controlar y custodiar los valores comisados.	Procurar certificaciones por parte de las administraciones y aeropuertos, hacer informe de comisos recibidos.	OE.1 Facilitación y Seguridad	Reportes de divisas realizados	Cantidad de Reporte Divisas Comisadas Aeropuertos y Administraciones	35	3	7	15	9	Departamento de Tesorería	Gerencia Legal, Gerencia de Supervisión Aduanera, Auditoría	N/A
P24-SAF-GFI-DCO-001	Emisión de certificaciones Dar respuesta oportuna a las solicitudes de certificaciones para cumplir con los SLA definidos por tipo de certificación.	Dar seguimiento de cerca a las solicitudes que llegan al departamento. Solicitar reporte mensual de las mismas, para lograr un mejor manejo y control de los resultados requeridos	OE.1 Facilitación y Seguridad	Certificaciones emitidas	% de las certificaciones emitidas (Cantidad de certificaciones emitidas/cantidad total solicitudes de certificaciones recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Cobros	Departamento de Gestión y Proyectos TI	N/A
					Tiempo de respuesta de las solicitudes de certificaciones	7	7	7	7	7			
P24-SAF-GFI-DCO-002	Cumplimiento de la meta recaudatoria del Departamento de Cobros Busca medir los ingresos fiscales obtenidos por este medio y compararlos con el total de los ingresos fiscales.	Levantamiento de los registros CXC, a los fines de generar reportes con las medidas sugeridas en esta iniciativa.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Informar de manera detallada y constante los avances obtenidos al respecto de lo adeuda 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	5,797.36	1,062.25	1,375.47	1,606.79	1,752.85	Departamento de Cobros	Departamento de Cobros, Gerencia de Planificación, Gerencia Financiera.	N/A

 PLAN OPERATIVO ANUAL 2024 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA													
P24-SAF-GFI-SCC-001	Aplicación de notas de crédito Permitir a los contribuyentes consumir su balance a favor en las diferentes administraciones	Autorización vía correo electrónico de los consumos solicitados por los contribuyentes.	OE.1 Facilitación y Seguridad	Balance por nota de crédito consumido	% de notas de crédito aplicadas (Cantidad de solicitudes de notas de crédito aplicadas/Cantidad total de solicitudes de aplicación de Notas de crédito recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Sección Créditos y Compensaciones	Créditos y Compensaciones	N/A
P24-SAF-GFI-SCC-002	Notas de crédito atendidas en el mes Atender el 100% de las solicitudes de notas de crédito recibidas.	Recepción y asignación de las solicitudes de créditos físicas y del sistema	OE.1 Facilitación y Seguridad	Solicitudes de notas de crédito atendidas	% solicitudes de notas de crédito atendidas en el mes (solicitudes de notas de crédito atendidas/total de solicitudes de notas de crédito)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Sección Créditos y Compensaciones	Solicitudes Físicas / Mensajería del Despacho Solicitudes SIGA / Enc. Créditos y Compensaciones	N/A
P24-SAF-GFI-SCC-003	Elaboración de Reporte de Créditos por Importación Revisada Permitir el seguimiento de las notas de crédito generadas y acreditadas automáticamente a los balances de los contribuyentes en SIGA.	Emitir reporte de créditos generados automáticamente por el sistema al balance de los contribuyentes.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Créditos por Importación Revisada	Cantidad de créditos por importación revisada	12	3	3	3	3	Sección Créditos y Compensaciones	Tecnología/ Sección Créditos Compensaciones	N/A

Gerencia Administrativa														
Definición de la Iniciativa												Interesados		Renalón
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto	
P24-SAF-GAD-000-001	Gestión, administración y control de los servicios de mayordomía Hace referencia a la ejecución de los servicios de mayordomía, mediante la guía, control y gestión de los recursos y personal de mayordomía, para el aumento de la satisfacción en general de los servicios otorgados.	Realización de encuesta de satisfacción de los colaboradores bimensual. Llevar un formulario de control validar que se están ejecutando las tareas de limpieza según cronograma. Realizar inventario por cortes 4 veces al día, para validar que los baños cuentan con los insumos necesarios. Hacer cronogramas de limpiezas profunda por área mensual, calendario de limpiezas neveras y bebederos.	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%	100%	100%	100%	Gerencia Administrativa	División Mayordomía		
P24-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 las labores de la institución en Sede Central, Haina Oriental, Muelle Santo Domingo.	Elaborar un plan anual de mantenimientos preventivos por trimestre. Llevar un reporte de incidencias en visitas para levantar requerimientos de mantenimiento correctivos. Hacer ficha de visita para los mantenimientos preventivos realizados.	OE.1 Facilitación y Seguridad	Recibir y ejecutar las solicitudes de mantenimiento e implementar el plan de mantenimiento preventivo como estándar de la institución.	% ejecución del plan de mantenimiento preventivo y correctivo (número de actividades ejecutadas/número de actividades programadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento		
P24-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.	Hacer registros trimestrales catalogando los servicios por tipo y tiempo estimado para generar reporte de eficiencias de los mismos. Evidenciar por los correos de recepción el tiempo transcurrido para la recepción satisfactoria.	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)	4 Días	4	4	4	4	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento		
P24-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.	Hacer registros trimestrales catalogando los servicios por tipo y tiempo estimado para generar reporte de eficiencias de los mismos. Evidenciar por los correos de recepción el tiempo transcurrido para la recepción satisfactoria.	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)	7 Días	7	7	7	7	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento		

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024													
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA													
P24-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.	Recepción de las solicitudes y gestión de los procesos en el portal 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)	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Compras	Departamento de Compras/ áreas solicitantes	
P24-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.	Realizar procesos de compras que cumplan con las políticas establecidas de Compras Verdes y que aporten a la sostenibilidad medioambiental	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)	5%	1.25%	1.25%	1.25%	1.25%	Departamento de Compras	Departamento de Compras/ áreas solicitantes	
P24-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 concepciones, hasta la publicación, adjudicación y recepción de los procesos de compras y contrataciones.	Establecer un modelo de gestión orientada a resultados y calidad en los servicios.	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%	100%	100%	100%	Departamento de Compras	Depart. De compras/ Comité de Compras/ Áreas solicitantes	N/A
					% de ejecución del PACC (número de compras y contrataciones realizadas/número de compras y contrataciones planificadas)*100	75%	75%	75%	75%	75%			
		% de ejecución de las solicitudes recibidas por el Departamento de Compras (número de compras y contrataciones realizadas /número de compras y contrataciones solicitadas)*100			85%	85%	85%	85%	85%				
		* Nivel de cumplimiento del Indicador del uso del Sistema Nacional de Compras (SISCOMPRAS)			90%	90%	90%	90%	90%				
P24-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 340-06 y su modificación.	Publicar los procesos en el portal transaccional	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%	100%	100%	Departamento de Compras	Depart. De compras/ Comité de Compras/ Áreas solicitantes	N/A
		Gestionar completamente en el Portal Transaccional según cronograma		90% de los procesos gestionados por el portal transaccional según cronograma	% procesos gestionados completamente en el Portal Transaccional según cronograma (número de procesos gestionados completamente según el cronograma/número total de procesos planificados o realizados)*100	90%	90%	90%	90%	90%			
P24-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.	Cumplir con porcentaje establecido por Ley en los procesos trimestrales de Compras a MiPymes y MiPymes Mujer	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir Nivel de cumplimiento % establecidos por Ley de procesos trimestrales de Compras dirigidas a MiPymes y MiPymes/Mujeres	% Nivel de cumplimiento de porcentaje de compras MiPymes y Mujeres (Valor de compras dirigidas a MiPymes y MiPymes/Mujer/Valor total de Compras)*100	60%	15%	15%	15%	15%	Departamento de Compras	Dpto. de compras	N/A

 PLAN OPERATIVO ANUAL 2024 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA													
P24-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.	Mediante el sistema Dynamics y/o levantamiento físico de las administraciones en acompañamiento con productividad.	OE.1 Facilitación y Seguridad	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%	100%	100%	Almacén y Suministro.	Almacén y Suministro.	
P24-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	Mediante reportes y validación en el sistema Dynamics	OE.1 Facilitación y Seguridad	Correcta recepción de las mercancías entrante de la institución y asegurar la adecuada codificación de las mismas.	Número de informes de inventarios semestrales elaborados	2		1		1	Almacén y Suministro.	Almacén y Suministro.	
P24-SAF-GAD-DSB-001	Proceso de Gestión de Subastas Busca la recuperación económica de productos abandonadas o no debida importación y medir el cumplimiento de lo programado en el plan de subastas.	Operativos de traslado de mercancías abandonadas de diferentes Courier, depósitos y administraciones	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Completar los operativos programados.	Cantidad de operativos ejecutados	240	60	60	60	60	Departamento de Subasta	Subasta	N/A
		Depuración de guías	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Completar en un 100% las guías recibidas de los Courier	% de depuración de guías (número de guías depuradas/número total de guías recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Subasta	Subasta	N/A
		Aforo	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Aumento de las subastas	Cantidad de subastas realizada en el año	8	2	2	2	2	Departamento de Subasta	Subasta	N/A
P24-SAF-GAD-DSB-002	Destruir mercancías inservibles que ocupan espacio de Almacenamiento Implementar un plan de acción para eficientizar la destrucción de mercancía que ocupan espacio de almacenamiento.	Convocatorias junto al departamento de auditoría, aforo representado por el coordinador, creación de procesos limpios y organizados, con equipos de protección para los empleados para ejecutar la destrucción de mercancías inservibles	OE.1 Facilitación y Seguridad	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%	100%	100%	Departamento de Subasta	Subasta	N/A
P24-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.	Solicitud de inventarios a administraciones, almacenes y depósitos y Courier Proceso de aforo	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%	100%	100%	Departamento de Subasta	Subasta	N/A
P24-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.	Utilizar una matriz que nos indique los mantenimientos que corresponden.	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%	100%	100%	Departamento de Transportación	Depto. Transportación	N/A
		Llevar un seguimiento con los talleres de la cantidad de mantenimientos ofrecidos por vehículo.											
P24-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.	Encuesta de satisfacción servicios de transporte individual	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%	100%	100%	Departamento de Transportación	Depto. Transportación	N/A
		Encuesta de satisfacción servicios de transporte colectivo	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Medición de satisfacción de los servicios externos.	Encuesta de satisfacción del servicio brindado por los choferes de las rutas	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Transportación	Depto. Transportación	N/A

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

Plan Operativo Anual

Dirección General de Aduanas



Sunny Rojas...

Gerente de Planificación
Gerencia de Planificación

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long vertical stroke extending downwards.

Director General
Gerencia de Planificación

A handwritten signature in blue ink, appearing as a stylized, cursive mark.