



Informe de avances Plan Operativo Anual 2025

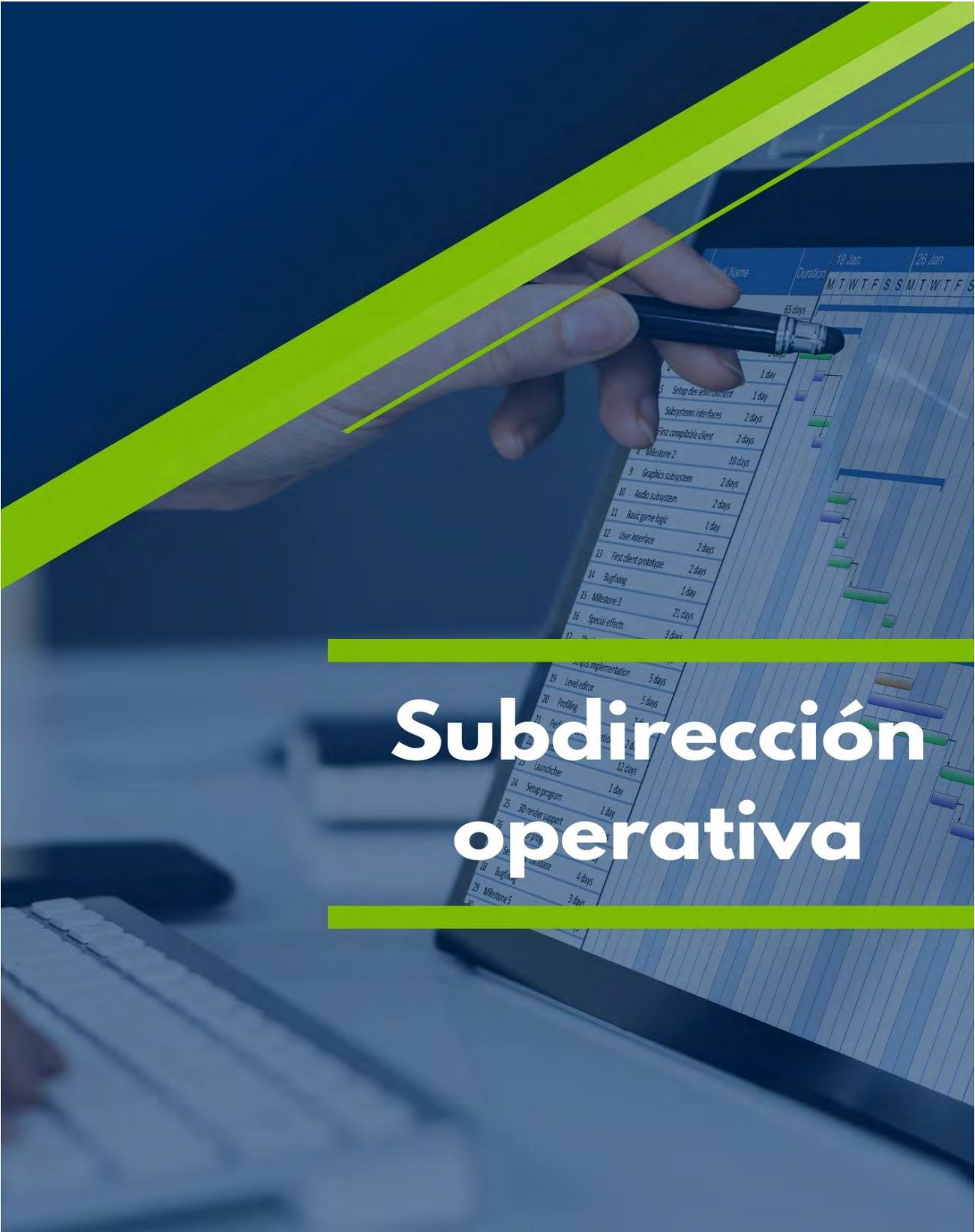
Abril - Junio 2025
Gerencia de Planificación



ÍNDICE DE CONTENIDO

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

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



Subdirección operativa



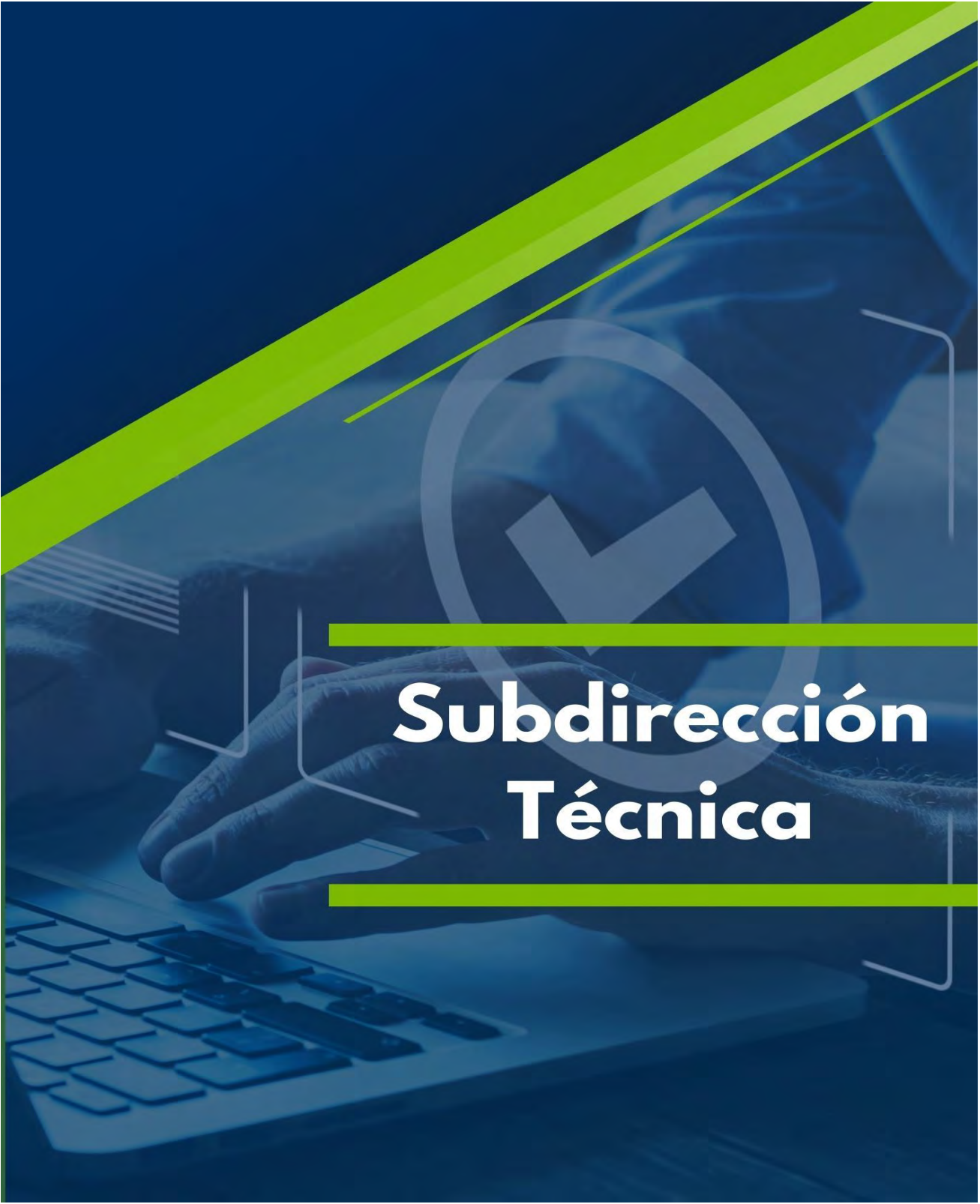
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA

*Completar solo la columna ejecución según el ítem correspondiente.

Subdirección Operativa					Seguimiento a la Ejecución										Interés		Región Financiera	
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Avance	Requerido	Completado	Meta 1	Requerido	Completado	Meta 2	Requerido	Completado	Avance Global	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P25-SDO-000-DA1-001	Resoluciones de Admisión Temporal Analizar y aprobación de las resoluciones para operar bajo el régimen de admisión temporal para perfeccionamiento activo.	OE1.Facilitación y Control	Resoluciones emitidas	Cantidad de solicitudes evaluadas (Suma de los trámites VICEBDO de solicitudes de resolución CERO con apoyo documental y evaluación técnica realizada durante el periodo)	60	15	18.00	106.67%	15	18.00	100.00%	15	18.00	106.67%	78.33%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Narciso A. Rodríguez (Coordinador de la Subdirección Operativa)	N/A
P25-SDO-000-DA1-002	Inspección de declaraciones de importación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Atender documental de la carga declarada bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo.	OE1.Facilitación y Control	Inspecciones de importaciones realizadas	Cantidad de resoluciones CERO validadas (Suma de las resoluciones emitidas por el CERO y validadas durante el periodo)	48	12	18.00	150.00%	12	17.00	100.00%	12	11.00	91.67%	85.42%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Vivian Rodríguez (Coordinadora de la Subdirección Operativa)	N/A
P25-SDO-000-DA1-003	Inspección de declaraciones de importación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Atender documental de la carga declarada bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo.	OE1.Facilitación y Control	Inspecciones de importaciones realizadas	Cantidad de declaraciones de importación con apoyo documental (Suma de las declaraciones de importación efectuadas durante el periodo)	1,380.00	280.00	328.00	121.07%	300.00	428.00	100.00%	300.00	434.00	144.67%	91.40%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Alberto José Martínez Vargas (Sección de Inspecciones y Control de Invenarios)	N/A
P25-SDO-000-DA1-004	Inspección de declaraciones de importación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Atender documental de la carga declarada bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo.	OE1.Facilitación y Control	Inspecciones de importaciones realizadas	Cantidad de declaraciones de importación inventariadas (Suma de las declaraciones de importación inventariadas durante el periodo)	12	3	3.00	100.00%	3	7.00	100.00%	3	3.00	100.00%	75.00%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Diego Rodríguez (Coordinador de la Subdirección Operativa)	N/A
P25-SDO-000-DA1-005	Inspección de declaraciones para Servicios de Reparación Atender documental de los bienes declarados para reparación, los envíos de las mercancías, seguimiento de los servicios prestados por los talleres acreditados y evaluación de las reparaciones realizadas para exportación.	OE1.Facilitación y Control	Inspección de reparaciones	Cantidad de declaraciones de importación para reparación reconocidas (Suma de las declaraciones de importación para reparación reconocidas durante el periodo)	4	1	1.00	100.00%	1	1.00	100.00%	1	0.00	0.00%	50.00%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Alberto José Martínez Vargas (Sección de Inspecciones y Control de Invenarios)	N/A
P25-SDO-000-DA1-006	Inspección de declaraciones de importación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Atender documental de la carga declarada bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo.	OE1.Facilitación y Control	Inspecciones de importaciones realizadas	Cantidad de declaraciones de reparaciones inspeccionadas para reexportación (Suma de las declaraciones de reparaciones inspeccionadas para reexportación durante el periodo)	4	1	0.00	0.00%	1	1.00	100.00%	1	1.00	100.00%	50.00%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	José David Reyes Ventura (Unidad de Control de Operaciones y Documentación Zona Norte)	N/A
P25-SDO-000-DA1-007	Solicitud de Tránsito de Mercancía Gestionar las solicitudes de tránsito de mercancías entre las empresas de admisión temporal (zonas francas, libertad de comercio, entre) que representen importaciones o exportaciones locales.	OE1.Facilitación y Control	Tránsito de mercancías despachados	Cantidad de solicitudes de transito de mercancías reconocidas (Suma de las solicitudes de transito de mercancías reconocidas durante el periodo)	200	40	82.00	205.00%	60	143.00	100.00%	60	136.00	226.67%	132.00%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Alba Cecilia Hernández Gómez (Unidad General Ley 20-07)	N/A
P25-SDO-000-DA1-008	Aplicación de Tratamiento Promotiva Analizar y aprobar las solicitudes para aplicar el tratamiento Promotiva.	OE1.Facilitación y Control	Tratamiento Promotiva aplicado	Cantidad Calificación de Tratamiento Promotiva (Suma de los nuevos certificados o renovaciones de certificados industrial registrados en los perfiles de las operaciones aduaneras durante el periodo)	115	30	38.00	126.67%	32	25.00	78.13%	33	26.00	78.79%	76.86%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Ramón Emilio Arango Díaz (Sección de Inspecciones)	N/A
P25-SDO-000-DA1-009	Inspección de declaraciones de importación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Atender documental de la carga declarada bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo.	OE1.Facilitación y Control	Inspecciones de importaciones realizadas	Cantidad de disposiciones de promotoria aplicadas (Suma de las solicitudes de aplicación de la disposición validada y aprobadas durante el periodo)	14,000.00	3,375.00	3,402.00	100.77%	3,425.00	3811.00	105.13%	3,425.00	3732.00	102.95%	77.21%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Diego René Jaques de los Santos (Sección de Calificación de Bienes)	N/A
P25-SDO-000-DA1-010	Inspección de declaraciones de exportación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Atender documental y Récipe realizado a la carga declarada bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo.	OE1.Facilitación y Control	Inspecciones de exportaciones realizadas	Cantidad de declaraciones de exportación inspeccionadas (Suma de las declaraciones de exportación inspeccionadas durante el periodo)	5,500.00	1,300.00	1,090.00	83.85%	1,450.00	1,369.00	94.41%	1,450.00	1,428.00	98.47%	68.36%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Diego Rodríguez (Coordinador de la Subdirección Operativa)	N/A
P25-SDO-000-DA1-011	CANCELACIÓN DE RANCAS Gestionar el proceso de cancelación de las rancas sometidas a descargar por las empresas.	OE1.Facilitación y Control	Rancas canceladas	Cantidad de rancas trabajadas y canceladas (Suma de las rancas concluidas con el operador aduanero y canceladas durante el periodo)	1,200.00	250.00	194.00	77.60%	350.00	645.00	184.29%	350.00	381.00	108.86%	92.60%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Colaboradores de A37 Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones	N/A
P25-SDO-000-AS1-001	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.	OE1.Facilitación y Control	Declaraciones de Admisión Temporal Sin Transformación despachadas	% de declaraciones despachadas (Cantidad de declaraciones bajo el régimen de admisión temporal procesadas/cantidad de solicitudes de despacho bajo el régimen de admisión temporal*100)	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	División de Admisión Temporal Sin Transformación	Colaboradores de A37 Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones	N/A
P25-SDO-000-AS1-002	Solicitudes de Reembargo de Mercancía bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación Analizar y aprobar las solicitudes de reembolso otorgadas a los contribuyentes de la carga declarada a bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación.	OE1.Facilitación y Control	Solicitudes de reembargos de carga bajo el régimen de A37 aprobadas	% de reembargos aprobados (Cantidad de reembargos procesados/cantidad de solicitudes de reembolso*100)	95%	95%	95%	100.00%	95%	100%	105.26%	95%	95%	100.00%	76.32%	División de Admisión Temporal Sin Transformación		N/A
P25-SDO-000-AS1-003	Solicitudes de Prórroga de Mercancía bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación Gestionar las solicitudes de prórroga otorgadas por los contribuyentes al vencer el plazo inicial establecido por la ley.	OE1.Facilitación y Control	Solicitudes de cruces de prórroga procesadas	% de prórrogas procesadas (Cantidad de solicitudes de prórrogas procesadas / total de prórrogas recibidas*100)	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	División de Admisión Temporal Sin Transformación	Recursos Humanos, Procesos, Tecnología Especial y Correo Expreso	\$500,000.00
P25-SDO-000-AS1-004	Cruces de Frontera Recibir y gestionar los cruces de frontera otorgados por el Mien hasta su destino final según DOA.	OE1.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%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	División de Admisión Temporal Sin Transformación	Indicaciones para el personal, Gerencia de Inteligencia, Gerencia de Comunicaciones y Correo Expreso	\$500,000.00
P25-SDO-000-DCE-001	Despacho expreso de envíos Gestionar la carga expreso recibida en las administraciones aeroportuarias.	OE1.Facilitación y Control	Carga expreso despachada	Nivel de cumplimiento de la meta mensual (nivel alcanzado/meta)*100 % de inspecciones realizadas (Cantidad de mercancías cargadas y/o inspeccionadas / Cantidad de mercancías presentadas)*100 % de despacho de carga A y B (Cantidad de mercancías cargadas A y B despachadas/cantidad recibida)*100 Cantidad de paquetes con cambio de categoría	100,000,373.53	35,779,840.00	35,620,383.67	100.00%	36,095,407.01	40,577,362.82	100.00%	44,506,220.11	40,833,381.28	100.00%	75.00%	Departamento de Correo Expreso	Gerencia de Comunicaciones, Correo Expreso y Gerencia de Recalculación.	
P25-SDO-000-DCE-002	Recepción y evaluación de mercancías de despacho expreso de envíos Gestionar de paquetería Courier retenida por el equipo de Correo Expreso.	OE1.Facilitación y Control	Correos evaluados	% de recepciones de guías (Cantidad de paquetes evaluados/cantidad de paquetes totales)*100 % de reembargos procesados (Cantidad de reembargos procesados/cantidad de solicitudes de reembolso*100)	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	99.95%	105.21%	95%	95.00%	100.00%	76.30%	Departamento de Correo Expreso		
P25-SDO-000-000-001	Solicitud de Reembargo general de mercancías Gestionar las solicitudes de reembolso de mercancías.	OE1.Facilitación y Control	Solicitudes de reembolso procesadas	Tiempo de solicitudes de reembolso procesadas en un plazo menor a 20 días (Sumatoria de tiempos de respuesta promedio)	30	30	30.00	100.00%	30	30.00	100.00%	30	1.00	100.00%	75.00%	Subdirección Operativa		\$25,200,000
P25-SDO-000-000-002	Solicitud de Cambio de Régimen Gestionar y aprobación de las solicitudes de cambio de régimen realizadas por los contribuyentes o sus representantes.	OE1.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 % de solicitudes de cambio de régimen aplicadas (Cantidad de las solicitudes de cambio de régimen aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	100.00%	105.26%	95%	95.00%	100.00%	76.32%	Subdirección Operativa		\$25,200,000

P25-SDO-000-DAM-001	Gestión Solicitud de Endoso Análisis y procesamiento de las solicitudes de endoso.	OE1 Facilitación y Control	Solicitudes de endoso procesadas y aplicadas	% de solicitudes de endoso procesadas (Cantidad de solicitudes de endoso procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Aduanas Marítimas		ROB 100.000
				% de solicitudes de endoso aplicadas (Cantidad de solicitudes de endoso aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Aduanas Marítimas		
P25-SDO-000-DAM-002	Cambio de Consignatario Gestión de las solicitudes de cambio de consignatario realizadas por los contribuyentes o sus representantes.	OE1 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%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Aduanas Marítimas		ROB 100.000
				% de solicitudes de cambio de consignatario aplicadas (Cantidad de solicitudes de cambio de consignatario aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Aduanas Marítimas		
P25-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.	OE1 Facilitación y Control	Solicitud de corrección aplicada	% de solicitudes de corrección de motocicletas y Vehículos aplicadas (Cantidad de solicitudes de corrección aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Aduanas Marítimas		ROB 100.000
				% de inspección de pasaportes (Cantidad de verificaciones de pasaportes por Aduanas Marítimas/cantidad de pasaportes entregados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Aduanas Marítimas		
P25-SDO-000-DAM-005	Ingreso y salida del país de pasajeros vía marítima Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía marítima.	OE1 Facilitación y Control	Proceso de gestión de ingreso de pasajeros realizado	% incidentes identificados (Número de incidentes identificados/cantidad total de eventos o situaciones analizadas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Aduanas Marítimas		
				% de inspección de pasaportes (Cantidad de verificaciones de pasaportes por Aduanas Aeronáuticas/cantidad de pasaportes entregados)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Aduanas Aeronáuticas		
P25-SDO-000-DAE-001	Ingreso y salida del país de pasajeros vía aérea Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía aeronáutica.	OE1 Facilitación y Control	Proceso de gestión de ingreso de pasajeros realizado	% incidentes identificados (Número de incidentes identificados/cantidad total de eventos o situaciones analizadas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Aduanas Aeronáuticas		
				% de registro de aeronaves procesadas (Cantidad de las solicitudes de registro de aeronaves procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Aduanas Aeronáuticas		
P25-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.	OE1 Facilitación y Control	Aeronaves registradas	% de solicitudes de registro aplicadas (Cantidad de las solicitudes de registro de aeronaves aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Aduanas Aeronáuticas		
				% de solicitudes de endoso procesadas (Cantidad de solicitudes de endoso procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Aduanas Aeronáuticas		
P25-SDO-000-DAE-003	Gestión Solicitud de Endoso Análisis y procesamiento de las solicitudes de endoso.	OE1 Facilitación y Control	Endoso procesado o aplicado	% de solicitudes de endoso aplicadas (Cantidad de solicitudes de endoso aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Aduanas Aeronáuticas		
				% de solicitudes de corrección procesadas (Cantidad de solicitudes de corrección aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	95.00%	95.00%	73.75%	Departamento de Aduanas Aeronáuticas		
P25-SDO-000-DAE-004	Gestión de Solicitud de Corrección Análisis y procesamiento de las solicitudes de corrección realizadas por los contribuyentes o sus representantes.	OE1 Facilitación y Control	Corrección procesada o aplicada	% de solicitudes de corrección aplicadas (Cantidad de solicitudes de corrección aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	95.00%	95.00%	73.75%	Departamento de Aduanas Aeronáuticas		
				% de inspección de pasaportes (Cantidad de verificaciones de pasaportes por Aduanas Terrestres/cantidad de pasaportes entregados)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Aduanas Terrestres		
P25-SDO-000-DAF-001	Ingreso y salida del país de pasajeros Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía terrestre.	OE1 Facilitación y Control	Pasajeros inspeccionados	% incidentes identificados (Número de incidentes identificados/cantidad total de eventos o situaciones analizadas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Aduanas Terrestres		
				% de delegaciones recibidas (Cantidad de solicitudes de recepción de delegaciones respondidas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	95.00%	95.00%	73.75%	Departamento de Aduanas Terrestres		
P25-SDO-000-OTR-001	Gestión de aduanas turísticas Gestión de solicitudes de recepción de delegaciones o pasajes de actividades culturales que ingresen al país.	OE1 Facilitación y Control	Delegaciones y pasajes recibidos	% de pasajes receptados (Cantidad de recepciones de pasajes de actividades culturales recibidas/cantidad de recepciones de pasajes en actividades culturales planificadas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Aduanas Terrestres		
P25-SDO-GLO-DAD-001	Cumplimiento de la Meta Recaudatoria Bases metodológicas de cumplimiento de la meta recaudatoria establecida para el área de Aduanas y Depósitos.	OE1 Facilitación y Control	Cumplimiento de meta recaudatoria monitoreado	Nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria (Total recaudación/meta)*100	13,448,911,107.95	3,461,007,111.93	3,112,839,993.02	89.93%	3,294,254,609.26	2,993,745,975.59	90.88%	3,885,290,236.62	3,309,486,773.06	85.18%	65.90%	Departamento de Aduanas, Depósitos y Centros Logísticos		
		OE1 Eficiencia e innovación	Mide la cantidad de transacciones de importación generadas desde la plataforma ECL	Cantidad de carga de importación despachada desde empresas operadoras logísticas (suma de la carga despachada)	18,000.00	4,500.00	4,265.00	94.80%	4,500.00	4,626.00	98.36%	4,500.00	4,736.00	105.24%	74.60%	Departamento Operaciones Logísticas		
		OE1 Eficiencia e innovación	Mide la cantidad de transacciones de exportación, salidas en condición de tránsito internacional y salidas en condición de empresa generadas desde la plataforma ECL	% de carga de exportación despachada desde empresas operadoras logísticas (Cantidad de despachos de exportación de mercancías desde una EOL o CL recibidos)*100	95%	95%	102.60%	108.00%	95%	110.74%	116.57%	95%	95.00%	100.00%	81.54%	Departamento Operaciones Logísticas		
P25-SDO-GLO-DOL-001	Salida de carga de una empresa operadora logística Gestión del proceso de salida de carga en empresas operadoras logísticas, mejorando la eficiencia operativa, asegurando la trazabilidad de los envíos y proporcionando un control más efectivo.	OE1 Facilitación y Control	Elaboración de manifestaciones perdidas por la OGA vía la modalidad de Operaciones Logísticas y medir la cantidad de ingresos que genera la modalidad por concepto de pago de tasa por servicio.	Nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria (Total recaudación/meta)*100	18,627,779,539.85	4,106,537,875.16	3,683,305,157.86	89.69%	3,783,350,888.05	3,718,367,497.57	98.28%	4,605,160,004.79	4,770,146,239.25	103.58%	72.89%	Departamento Operaciones Logísticas	RR-RR	ROB 1,000.000
				% de aporte de tasa por servicios bajo la modalidad de operaciones logísticas (Porcentaje de aporte recaudado para tasa por servicio antes la aduana)	10,316,869.53	2,329,894.15	48,342,586.89	1074.68%	41,896,894.04	41,775,368.83	99.71%	41,896,894.04	47,032,889.37	112.26%	971.71%	Departamento Operaciones Logísticas		

P25-SDO-GLO-OCI-002	Inspección de operaciones Logística en las empresas operadoras logísticas Requerimiento de inspección para optimizar las operaciones logísticas en empresas operadoras, asegurando niveles óptimos de eficiencia y calidad.	OE.1.Facilitación y Control	Asegurar que los operadores logísticos cumplan con el compromiso de garantía a la DGA la recepción y traslado de la carga.	% de cumplimiento de cierre de solicitud de traslado 100% (cantidad de GTR cerrado en el mes total de los GTR)/100	80%	80%	77.12%	96.40%	80%	81.33%	101.68%	80%	80.00%	100.00%	74.52%	Departamento Operaciones Logísticas	
		OE.3.Eficiencia e innovación	Medir el crecimiento de su capacidad de almacenamiento.	% de incidencias identificadas en el proceso de inspección Índice de cumplimiento: Cantidad de incidencias/Cantidad de inspecciones hechas/valores/100	10%	10%	10.00%	100.00%	10%	10.00%	100.00%	10%	10.00%	100.00%	75.00%	Departamento Operaciones Logísticas	
P25-SDO-GLO-OCI-001	Control de inventario de mercancías de empresas operadoras logísticas Solución integral para el control preciso y eficiente del inventario de mercancías en empresas operadoras logísticas, optimizando y mejorando la visibilidad en tiempo real.	OE.1.Facilitación y Control	Asegurar que el inventario de las operaciones logísticas cumpla con una exactitud de inventario de 98% que le garantice a	% de inventarios realizados (Número de inventarios realizados/Número de inventarios identificados)/100	90%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	75.00%	Departamento Control de Inventario	
		OE.1.Facilitación y Control	Medir la cantidad de incidencias que se identifiquen en los controles de inventario.	% de incidencias identificadas en el proceso de inventario (Cantidad de incidencias/Cantidad de inventarios realizados)/100	10%	10%	10.00%	100.00%	10%	10.00%	100.00%	10%	10.00%	100.00%	75.00%	Departamento Control de Inventario	
		OE.1.Facilitación y Control	Asegurar el cumplimiento de entrega de los inventarios	% de cumplimiento de la recepción del inventario en las fechas indicadas (Cantidad de inventario entregado a la fecha total de inventarios entregados a entregados a la fecha)	80%	80%	77.12%	96.40%	80%	100.00%	125.00%	80%	80.00%	100.00%	80.35%	Departamento Control de Inventario	
		OE.1.Facilitación y Control	Asegurar que la rotación de las mercancías no exceda del tiempo estipulado por legislación vigente.	% de valor de las mercancías con plazo vencido (Valor total de la mercancía vencida / valor total de la mercancía en los almacenes)/100	10%	10%	9.90%	95.00%	10%	9.89%	90.80%	10%	9.83%	98.30%	71.03%	Departamento Control de Inventario	
P25-SDO-GSC-000-001	Correas de seguimiento Del seguimiento y continuidad a las correas recibidas a los brindar el mejor servicio.	OE.1.Facilitación y control	Agiar y dar continuidad a las informaciones y solicitudes de los contribuyentes y los diversos departamentos.	Cantidad de Correas de Seguimiento (Sumatoria de los correas de seguimiento)	5,000.00	1,250.00	1,250.00	100.00%	1,250.00	100.00	6.00%	1,250.00	2198.88	172.48%	76.12%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-002	Seguimiento a la trazabilidad Planear y documentar la ubicación y estado de la carga, desde su origen hasta su destino final a través de un gráfico que se le envía al contribuyente.	OE.1.Facilitación y control	Informar a los contribuyentes de su trazabilidad en línea de preparar en la cadena logística, envíos de reportes gráficos alternados en reportes importantes, acorde al a los procesos establecidos, línea de tiempo.	Cantidad de gráficos de trazabilidad remitidos (Sumatoria gráficos remitidos)	400.00	120.00	120.00	100.00%	120.00	100.00	83.33%	120.00	272.00	226.67%	102.59%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-003	Gestión de despacho Agiar y garantizar la entrega oportuna de la mercancía a los contribuyentes, al tiempo que se identifica y resuelve de manera eficiente cualquier problema o conatempo que pueda surgir durante el proceso.	OE.1.Facilitación y control	Agiar el proceso de despacho dando seguimiento a las solicitudes con discusiones presentadas puntualmente en las indicaciones para el envío (HT, DPA, DPA, ETC), departamentos internos, Vicio, etc. El Despacho aprobado, no retrasado, Notificaciones de pronto para despacho.	Cantidad de Gestiones de Despacho (suma del total de gestiones realizadas)	1,200.00	300.00	300.00	100.00%	300.00	100.00	33.33%	300.00	805.00	201.67%	82.75%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-004	Gestión de llamadas Implementar las técnicas de comunicación para la atención ciudadana que sepan orientadas a garantizar la asistencia oportuna y la calidad en el servicio.	OE.1.Facilitación y control	Preparar un servicio eficiente y satisfactorio a los clientes, atendiendo la comunicación telefónica y maximizando la productividad de la institución.	% de llamadas contestadas (Número de llamadas contestadas/cantidad total de llamadas recibidas)/100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	75.00%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-005	Recepción de solicitudes - Plataforma de servicios Recibir todas las solicitudes asignadas a gestión de servicio y enviarlas al departamento correspondiente según el proceso.	OE.1.Facilitación y control	Acorde tiempo de respuesta.	% de solicitudes completadas plataforma de servicios (Número de solicitudes completadas/cantidad total de solicitudes recibidas y procesadas)/100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	75.00%	Gerencia de Gestión de Servicios	
				Tiempo de promedio de respuesta plataforma de servicios (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/cantidad total de solicitudes) (horas)	24	24	24.00	100.00%	24	24.00	100.00%	24	24.00	100.00%	75.00%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-006	Recepción de solicitudes - vía el buzón (BMO) Recibir todas las solicitudes recibidas a través electrónico en la mayoría corresponden a Zonas Francas y Subdirección Técnica.	OE.1.Facilitación y control	Brindar un servicio eficaz en menor tiempo. Actualización de 67 a 80 días.	% de solicitudes completadas solicitudes - vía el buzón (BMO) (Número de solicitudes completadas/cantidad total de solicitudes recibidas y procesadas)/100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	75.00%	Gerencia de Gestión de Servicios	
				Tiempo de promedio de respuesta solicitudes - vía el buzón (BMO) (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/cantidad total de solicitudes) (horas)	48	48	48.00	100.00%	48	48.00	100.00%	48	48.00	100.00%	75.00%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-007	Recepción de solicitudes - Ventanilla Recibir todas la correspondencia que llega a la institución haciendo el debido registro, en control de un archivo adecuado de los expedientes, eficaz y comunicaciones que entran y salen de la institución.	OE.1.Facilitación y control	Un proceso eficiente de recepción de solicitudes con un registro completo y un archivo adecuado de la correspondencia recibida y enviada.	% de solicitudes recibidas correctamente (Número de solicitudes recibidas correctamente/cantidad total de solicitudes recibidas)/100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	75.00%	Gerencia de Gestión de Servicios	
				% de solicitudes tramitadas (Número de solicitudes tramitadas/cantidad total de solicitudes recibidas)/100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	75.00%	Gerencia de Gestión de Servicios	
				Tiempo de promedio de respuesta solicitudes de ventanilla (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/cantidad total de solicitudes) (minutos)	20	20	20.00	100.00%	20	20.00	100.00%	20	20.00	100.00%	75.00%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-008	Gestión de correos de servicio Control de la correspondencia y el correo electrónico en la mayoría corresponden a Zonas Francas y Subdirección Técnica.	OE.1.Facilitación y control	Responder satisfactorio que puedan apoyar o cumplir con los requerimientos de los contribuyentes. Se valoran de las oportunidades y mejoras descritas por el contribuyente.	% de correos respondidos (Número de correos electrónicos respondidos/cantidad total de correos electrónicos recibidos)/100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	75.00%	Gerencia de Gestión de Servicios	
				Tiempo de promedio de respuesta solicitudes vía correo (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/cantidad total de solicitudes) (horas)	48	48	48.00	100.00%	48	48.00	100.00%	48	48.00	100.00%	75.00%	Gerencia de Gestión de Servicios	
							108.61%				97.68%		105.32%		82.86%	Compromiso Acumulado	



Subdirección Técnica



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Subdirección Técnica																
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución												
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Meta T3	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Interesados
Área de apoyo																
Presupuesto																
P25-IDT-000-000-001	Autorización de contingente rectificación técnica para mercancía de origen animal y vegetal Busca medir la gestión de las autorizaciones de contingentes de rectificación técnica para mercancía de origen animal y vegetal y permite a los técnicos aduaneros en la clasificación arancelaria, facilitando la importación al corregir errores en afectar los límites de contingentes establecidos.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un proceso eficiente que permita el registro y monitoreo preciso de autorizaciones para la importación sujeta a rectificación técnica, incluyendo la generación de cuadros estadísticos para control de importaciones y la implementación de un proceso ágil para la autorización del avance básico después de ajustes técnicos.	% de autorización de solicitudes contingente de rectificación técnica (cantidad de contingentes aplicados / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	79%	Subdirección Técnica
P25-IDT-000-000-002	Requerimientos Administrativos Internos y externos evaluar la efectividad y eficiencia de las respuestas proporcionadas por las instituciones a las solicitudes recibidas. Busca medir la respuesta a los requerimientos recibidos por las instituciones internas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión 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%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	79%	Subdirección Técnica
P25-IDT-000-000-003	Autorización Incentivo a Mercancías para Aerolíneas Ley 495-06 Busca medir la gestión de las autorizaciones de exención del pago de impuestos a las mercancías para Aerolíneas según lo establecido en la Ley 495-06 y el Convenio OACI. Busca medir la respuesta a los requerimientos recibidos por las instituciones internas.	OE.1 Facilitación y Control	Establecimiento de un proceso eficiente y preciso que garantice el cumplimiento de los requerimientos necesarios para la aplicación del Incentivo a Mercancías para líneas Aéreas, reduciendo el riesgo en estas solicitudes.	% de solicitudes de autorización de incentivo a mercancías para líneas aéreas aprobadas (número de solicitudes aprobadas / número de solicitudes respondidas / número total de solicitudes recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	79%	Subdirección Técnica
P25-IDT-GTA-00X-001	Aplicación de las exenciones Consta en la aplicación en sistema de las distintas exenciones autorizadas para los procesos de importación reducida a través de VUCEI. Ministerio de Hacienda u otra entidad relacionada al proceso, donde incluyen las siguientes: - Exenciones aplicadas mediante el Ministerio de Hacienda. - Exenciones aplicadas mediante el Ministerio de Hacienda. - Aplicación de incentivo de vehículos de energía no convencional. - Aplicación de solicitudes de impuesto Dico Militar. - Aplicación de solicitudes de tratamiento especial a la importación de equipos actualizados. - Otro tipo de aplicación recibido acorde a las leyes y normativas vigentes.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un proceso eficiente para la aprobación diaria de solicitudes de exención de derechos e impuestos a mercancías del sector agrícola y aerolíneas, a través de VUCEI, con una revisión rigurosa para garantizar la conformidad documental y facilitar el comercio en un entorno digital.	Cantidad de exenciones aplicadas (sumatoria de exenciones aplicadas)	11,400.00	2,500.00	3,878.00	100.00%	2,800.00	3,415.00	100.00%	3,000.00	4,336.00	100.00%	79%	Departamento de Exoneraciones
P25-IDT-GTA-00X-002	Autorización de Exoneración parcial de vehículos 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.	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	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.25%	96.25%	100.00%	98.00%	98.00%	74%	Departamento de Exoneraciones
P25-IDT-GTA-00X-003	Recutar en el sistema la 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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientada a resultados y calidad en los servicios.	Tempo 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 día hábil)	1.00	1.00	1.00	100.00%	1.00	1.00	100.00%	1.00	1.00	100.00%	79%	Departamento de Exoneraciones
P25-IDT-GTA-00X-004	Requerimientos Administrativos Internos y externos Busca medir la respuesta a los requerimientos recibidos por las instituciones internas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientada a resultados y calidad en los servicios.	Tempo de respuesta para procesar las solicitudes de entregas provisionales (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) (1 día hábil)	1.00	1.00	1.00	100.00%	1.00	1.00	100.00%	1.00	1.00	100.00%	79%	Departamento de Exoneraciones
P25-IDT-GTA-00X-001	Certificación de Exportador Autorizado a Elicitor 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 aplicar límites aduaneros y garantizar la autenticidad de la procedencia de los productos.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Certificaciones otorgadas	Nivel de cumplimiento a solicitudes respondidas (número de solicitudes respondidas / número total de solicitudes recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	79%	Departamento de Exoneraciones
P25-IDT-GTA-00X-002	Verificaciones a posteriori Evaluaciones realizadas después de una transacción o proceso para confirmar la conformidad con normativas o acuerdos.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Fortalecimiento del Control A posteriori establecido en los acuerdos comerciales.	Cantidad de certificaciones otorgadas (sumatoria de certificaciones otorgadas)	4.00	1.00	0.00	0.00%	1.00	1.00	100.00%	1.00	1.00	100.00%	50%	Departamento de Normas de Origen
P25-IDT-GTA-00X-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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Aprobación y/o negación de créditos A posteriori para la importación al amparo de los TLC, conforme a los requisitos negociados.	% de empresas analizadas (cantidad de empresas analizadas / cantidad total de empresas por analizar)*100	100%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	74%	Departamento de Normas de Origen
P25-IDT-GTA-00X-004	Consultas vía correo electrónico Analizar y responder consultas realizadas por los contribuyentes vía correo electrónico.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Dar respuestas.	Cantidad de empresas remitidas a la Gerencia de Fiscalización para regular (sumatoria de empresas remitidas)	700.00	175.00	0.00	0.00%	175.00	189.00	106.00%	175.00	170.00	97.14%	51%	Departamento de Normas de Origen
P25-IDT-GTA-00X-005	Solicitud de registro de titular y renovaciones Proceso para solicitar y actualizar la información del titular, facilitando la gestión de registros y asegurando la validez continua de la información.	OE.1 Facilitación y Control	Protección aduanera de sus derechos de propiedad intelectual en la República Dominicana, facilitando la detección y retención de mercancías que infringen dichos derechos en puertos aduaneros.	% de empresas regulas por las aduanas de los países parte (cantidad de solicitudes respondidas / cantidad total de solicitudes de empresas recibidas)*100	100%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	74%	Departamento de Normas de Origen
P25-IDT-GTA-00X-006	Destrucción o donación de mercancías luego de acuerdos o sentencias Gestión de los procesos de destrucción y donación de mercancía garantizando el uso adecuado de bienes, ya sea su eliminación o su destino benéfico, cumpliendo con las disposiciones legales establecidas.	OE.3 Eficiencia e innovación	Este resultado garantiza que las mercancías que infringen derechos de propiedad intelectual no regresen al mercado y que se manejen conforme a la ley, al mismo tiempo que se mantiene un registro transparente y rastreable de cada operación.	% de solicitudes de créditos respondidos (cantidad de solicitudes de crédito respondidas / cantidad total de solicitudes de crédito recibidas)*100	100%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	74%	Departamento de Normas de Origen
P25-IDT-GTA-00X-007	Destrucción o donación de mercancías luego de acuerdos o sentencias Gestión de los procesos de destrucción y donación de mercancía garantizando el uso adecuado de bienes, ya sea su eliminación o su destino benéfico, cumpliendo con las disposiciones legales establecidas.	OE.3 Eficiencia e innovación	Este resultado garantiza que las mercancías que infringen derechos de propiedad intelectual no regresen al mercado y que se manejen conforme a la ley, al mismo tiempo que se mantiene un registro transparente y rastreable de cada operación.	% de solicitudes de registro titular y renovaciones aprobadas (cantidad de solicitudes aprobadas / cantidad total de solicitudes de registro recibidas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	90.00%	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	73%	Departamento de Propiedad Intelectual
P25-IDT-GTA-00X-008	Destrucción o donación de mercancías luego de acuerdos o sentencias Gestión de los procesos de destrucción y donación de mercancía garantizando el uso adecuado de bienes, ya sea su eliminación o su destino benéfico, cumpliendo con las disposiciones legales establecidas.	OE.3 Eficiencia e innovación	Este resultado garantiza que las mercancías que infringen derechos de propiedad intelectual no regresen al mercado y que se manejen conforme a la ley, al mismo tiempo que se mantiene un registro transparente y rastreable de cada operación.	% de consultas respondidas vía correo electrónico (cantidad de consultas respondidas / cantidad total consultas recibidas)*100	100%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	74%	Departamento de Normas de Origen
P25-IDT-GTA-00X-009	Destrucción o donación de mercancías luego de acuerdos o sentencias Gestión de los procesos de destrucción y donación de mercancía garantizando el uso adecuado de bienes, ya sea su eliminación o su destino benéfico, cumpliendo con las disposiciones legales establecidas.	OE.3 Eficiencia e innovación	Este resultado garantiza que las mercancías que infringen derechos de propiedad intelectual no regresen al mercado y que se manejen conforme a la ley, al mismo tiempo que se mantiene un registro transparente y rastreable de cada operación.	% de solicitudes de destrucción o donación realizadas (cantidad de actos de destrucción o donación realizados de acuerdos programados para realizar / cantidad total de actos de destrucción o donación realizados)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	79%	Departamento de Propiedad Intelectual

P25-IDT-GTA-OP-003	Registro de fichas en plataforma CENCOMM Registrar y comparar información relacionada con la propiedad intelectual. Esto puede incluir el intercambio de datos sobre mercancías sospechosas de infracción de derechos de propiedad intelectual, alertas sobre actividades ilícitas, y otras informaciones relevantes para combatir el tráfico y la falsificación de productos relacionados con la propiedad intelectual.	OE.3 Eficiencia e innovación	Crucial para asegurar una cooperación eficaz entre las aduanas a nivel mundial, permitiendo que la República Dominicana comparta y acceda a información vital para combatir las infracciones a los derechos de propiedad intelectual en las operaciones aduaneras.	% de fichas registradas en la plataforma (cantidad de fichas registradas en la plataforma / cantidad total de fichas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	75%	Departamento de Propiedad Intelectual		N/A
P25-IDT-GTA-DC-001	Administración de la Base de Datos de Mercancías Consiste en gestionar y mantener actualizada la base de datos de productos utilizados en las operaciones de comercio, garantizando la mejora continua de la calidad de la información registrada, incluye la validación, actualización y normalización de los datos, así como el mantenimiento de los valores de referencia asociados a los sectores previamente definidos por la unidad responsable del registro.	OE.1 Facilitación y Control	Base de Datos de Valores de Referencia actualizada.	% códigos registrados (solicitudes procesadas de códigos registrados / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100.00%	100%	91%	91.00%	100%	100%	100.00%	73%	Departamento de Inteligencia Comercial	Gerencia Técnica		
P25-IDT-GVC-000-001	Eficiencia en la atención al cliente Buscar gestionar de manera oportuna las respuestas a las consultas y solicitudes de los usuarios de la plataforma.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Alta satisfacción de los usuarios.	% de llamadas contestadas dentro de 15 min del SLA (cantidad de llamadas recibidas/cantidad total de llamadas)	90%	90%	91%	101.11%	90%	92%	102.22%	90%	90%	100.00%	76%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales			
				% de correos electrónicos atendidos (Cant. Total de correos electrónicos respondidos/Cant. Total de correos electrónicos recibidos)*100	90%	90%	97%	107.78%	90%	100%	111.11%	90%	90%	100.00%	80%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales			
				Índice de Satisfacción del Usuario Se mide a través de encuestas y retroalimentación de los usuarios y no tiene una fórmula matemática específica.	90%				90.00%	90.00%	100.00%				50%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales			
				% de gestión de firma digital a los organismos externos (suma de las solicitudes de emisiones y renovaciones de firma digital, asistencia)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	75%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales			
P25-IDT-GVC-000-002	Gestión y Reporte a Organismos Externos de la VUCE Gestión integral de solicitudes relacionadas con la emisión, renovación y asistencia técnica de firmas digitales, así como la elaboración y envío de reportes financieros a los organismos externos vinculados a la plataforma VUCE. Está orientado a garantizar la conformidad, transparencia y eficiencia en los procesos de comercio exterior, cumpliendo con las normativas y plazos establecidos.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Asegurar la gestión del 100% de las solicitudes de firmas digitales (emisión, renovación y asistencia) y la elaboración y envío oportuno del 100% de los reportes financieros requeridos por los organismos externos, fomentando la operatividad y confianza en la plataforma VUCE.	Reportes financieros enviados a los organismos externos (Cantidad de reportes enviados/reportes solicitados)*100	11.00	11.00	11.00	100.00%	11.00		0.00%	11.00	11.00	100.00%	50%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales			
P25-IDT-GVC-000-003	Gestión de procesos VUCE Levantamiento, simplificación e implementación de procesos y servicios de las diferentes organizaciones que intervienen en el comercio exterior dentro de la plataforma VUCE y soporte a las áreas internas de la DGA.	OE.1 Facilitación y Control	Cumplimiento de los objetivos diarios y reducción en los tiempos y tener una sola plataforma.	% de procesos simplificados y mejorados (número de procesos simplificados y mejorados / número total de procesos evaluados)*100	100%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	75%	Departamento de Gestión y Proceso Operativos VUCE			
				Cantidad de capacitaciones realizadas (suma de total de capacitaciones impartidas)	12.00	3.00	3.00	100.00%	3.00	3.00	100.00%	3.00	9.00	100.00%	75%	Departamento de Gestión y Proceso Operativos VUCE			
				Cantidad de servicios implementados (suma a total de procesos implementados)	3.00			1.00	1.00	100.00%	1.00	3.00	100.00%	67%	Departamento de Gestión y Proceso Operativos VUCE				
				Cantidad de visitas de seguimiento y análisis realizadas (suma del total de visitas)	20.00	5.00	5.00	100.00%	5.00	5.00	100.00%	5.00	10.00	100.00%	75%	Departamento de Gestión y Proceso Operativos VUCE			
				Cantidad de reportes de seguimiento a los organismos paradiplomáticos (suma de total de reportes realizados)	12.00	3.00	3.00	100.00%	3.00	3.00	100.00%	3.00	3.00	100.00%	75%	Departamento de Gestión y Proceso Operativos VUCE			
P25-IDT-000-EXP-001	Gestión de Certificaciones de Exportación Manejo eficiente de documentos que garantizan la conformidad y origen de productos para el comercio internacional, facilitando el cumplimiento de requisitos y asegurando la calidad de las exportaciones.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Implementar un proceso eficiente de gestión de certificaciones de exportación, involucrando la identificación de necesidades y mejoras, la formulación de un esquema de trabajo para certificaciones, reuniones con el Área de Tecnología para cambios necesarios, y evaluación continua de los resultados.	% de certificaciones desde exportación otorgadas (cantidad de certificaciones salientes del periodo analizado / Total de certificaciones del periodo analizado)* 100 .	90%	90%	83%	92.11%	90%	94%	104.44%	90%	90%	100.00%	74%	Departamento de Exportación	Subdirección Tecnología	N/A	
P25-IDT-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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer una gestión ágil y eficiente del programa Exporta Más D24H mediante la realización de reuniones para proponer mejoras y definir metas, la propuesta de un esquema de trabajo, y el monitoreo constante de los resultados obtenidos para asegurar procesos continuos las 24 horas y promover la competitividad en el comercio global.	% de declaraciones aprobadas dentro del programa Exporta + (cantidad de declaraciones en despacho aprobado (empresas Exporta Más) / Total Declaraciones (Empresas Exporta Más) * 100	95%	95.00%	92.00%	96.84%	95.00%	94.00%	96.95%	95.00%	91.10%	95.8%	73%	Departamento de Exportación	Áreas de apoyo: D24H, Gerencia Grandes Contribuyentes, Subdirección Tecnología, Departamento de Admisión Temporal, Subdirección de Zonas Francas.	N/A	
P25-IDT-000-DEA-001	Solicitud consulta clasificación arancelaria Dar orientación oficial sobre la categorización específica de un producto para el cumplimiento normativo. Este proceso busca garantizar la correcta aplicación de tarifas y regulaciones aduaneras.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Responder las solicitudes de clasificación arancelaria sin efecto vinculante.	% de solicitudes de consultas de clasificación arancelaria atendidas (cantidad total de consultas recibidas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	75%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros		
P25-IDT-000-DEA-002	Aplicación de incentivos a la importación de vehículos de energía no convencional bajo la ley núm. 193-12 Implica la promoción fiscal para fomentar la adquisición de vehículos más sostenibles, contribuyendo a la diversificación y eficiencia energética.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Recibir, validar y aprobar las solicitudes de aplicación de incentivos a la importación de vehículos de energía no convencional.	Índice de aprobación de solicitudes de aplicación de incentivos (número de solicitudes aprobadas cada día / número total de solicitudes revisadas)*100	80%	80%	79%	98.75%	80%	83%	103.75%	80%	80%	100.00%	76%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros		
				% 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%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	75%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros
P25-IDT-000-DEA-004	Actualización del impuesto selectivo al consumo (ISC) para los productos del alcohol y tabaco Aplicación de los cambios impositivos, actualizados por la DGI, al monto específico del cálculo del impuesto selectivo al consumo, a los productos del alcohol y tabaco en el sistema informático aduanero.	OE.1 Facilitación y Control	Incrementar los niveles de eficiencia recaudatoria y simplificar los procesos que intervienen en el flujo de despacho de estas mercancías	Cantidad de subpartidas afectadas para actualización de impuesto selectivo al consumo en el sistema informático aduanero (Suma de subpartidas afectadas)	162	162	162	100.00%	162	162	100.00%	162	162	100.00%	75%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros		
P25-IDT-000-DEA-005	Administración de las disposiciones en el módulo de Portal App Registrar y mantener actualizado el módulo de disposiciones en Portal APP, responsable de aplicar las reglas de negocio en el sistema informativo aduanero, sobre la mayoría de tratamientos administrativos o legislativos aduaneros vigentes.	OE.1 Facilitación y Control	Aumentar los niveles de cumplimiento de la normativa aduanera en las operaciones de comercio exterior y su posterior seguimiento.	% disposiciones registradas / editadas en el módulo de Administraciones de disposiciones (cantidad de disposiciones registradas / editadas en el módulo / cantidad total de solicitudes de registro)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	75%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros		
P25-IDT-000-DEA-006	Mantener al día los textos legales del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías Garantizar la participación técnica en las reuniones técnicas del CSA de la OMA y en el CIN del COM ALEP para mantener al día la nomenclatura del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías y sus textos auxiliares, en español.	OE.1 Facilitación y Control	Participar en las discusiones técnicas sobre las enmiendas y adecuaciones realizadas a la estructura del Sistema Armonizado, validando las cuestiones de interés para el país, así como establecer enlaces de consultas con técnicos expertos sobre la normativa arancelaria de 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	100.00%	1	1	100.00%	1	1	100.00%	75%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros		

P25-IDT-000-DTD-001	Emisión de Resoluciones y Consultas - Comisión Técnica Deliberativa Ampliada Gestión de resoluciones sobre informaciones técnicas y estudios de casos de clasificación arancelaria. - Emisión de Consultas de Clasificación Arancelaria Vinculantes (CCAV) 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.	OE.1 Facilitación y Control	Emite 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 incertidumbre ante una clasificación ya otorgada, en un plazo de 30 días laborables	Tiempo de respuesta de las CCAV (suma de los tiempos de respuesta de todas las CCAV / número total de CCAV/ resoluciones de CTDA) 30 (días hábiles)	30.00	30.00	30.00	100.00%	30.00	30.00	100.00%	30.00	12.00	100.00%	75%	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A
				Tiempo de respuesta de las Resoluciones de la CTDA (suma de los tiempos de respuesta de todas las Resoluciones de CTDA / número total resoluciones de CTDA) 20 (días hábiles)	10.00	10.00	10.00	100.00%	10.00	14.00	71.43%	10.00	4.00	100.00%	68%	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A
P25-IDT-000-DTD-002	Aprobaciones de solicitudes - Literal K y de exención de ITBS Analizar y procesar las solicitudes de Literal K y exención de ITBS para fines de aprobación siempre y cuando la mercadería cumpla con los requisitos establecidos. - Aprobaciones de solicitudes tratamiento JAD Buscar, analizar y procesar las solicitudes de aplicación del tratamiento JAD para fines de aprobación.	OE.1 Facilitación y Control	Emite opinión técnica respecto a si procede o no la aplicación de tratamiento administrativo de exención de impuestos (gravámenes e ITBS) al sector agropecuario a través de la Junta Agropecuaria Dominicana (JAD) o el Ministerio de Agricultura (MA). Responder sobre las solicitudes de Aplicación de la Ley 146 99 Art. 33 literal K, así como la Ley de rectificación fiscal Num. 253-12 para exención de ITBS.	Tiempo de respuesta de las exenciones de ITBS y tratamientos JAD (suma de los tiempos de respuesta de todas las exenciones / número total de resoluciones) 5 (días hábiles)	5	5	3	100.00%	5	5	100.00%	5	4	100.00%	75%	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	Visitas para personal técnico que se desplaza
P25-IDT-000-DTD-003	Emisión de resoluciones anticipadas de clasificación arancelaria Analizar expedientes e muestras, en caso de ser necesarios con la finalidad de emitir Resoluciones Anticipadas.	OE.1 Facilitación y Control	Emite Resoluciones Anticipadas (RA) que son actos previos de naturaleza vinculante, mediante las cuales la aduana resuelve consultas sobre clasificación arancelaria, valoración, diferido de aranceles aduaneros, origen preferencial, marcado de país de origen, aplicación de cuotas, régimen aduanero especial u otros.	Tiempo de respuesta Solicitudes para responder (RA), ley 168-21, art. 215, párrafo (suma de los tiempos de respuesta de todas las resoluciones / número total de resoluciones) (días hábiles)	30.00	30.00	30.00	100.00%	30.00	13.00	100.00%	30.00	30.00	100.00%	75%	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%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	105.26%	95.00%	100.00%	105.26%	78%	Departamento Técnico Deliberativo		
P25-IDT-000-DTD-004	Emisión de opinión consulta aspectos legales y/o dtos. internos de la DGA Evaluar consultas solicitadas sobre aspectos legales y/o dtos. internos de la institución	OE.1 Facilitación y Control	Responder sobre las solicitudes de diversa índole, que puede incluir: aprobaciones de solicitudes de crédito, opiniones respecto a recursos de reconsideración presentados a Jurisdicción, 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) (días hábiles)	30	30	30	100.00%	30	30	100.00%	30	19	100.00%	75%	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A
				Opiniones técnicas emitidas de consulta sobre aspectos legales y/o dtos. internos de la DGA (cantidad de opiniones técnicas emitidas / cantidad total de solicitudes recibidas)	95%	95%	95%	100.00%	95%	88%	93.68%	95%	90%	94.14%	72%	Departamento Técnico Deliberativo		
P25-IDT-000-OEA-001	Otorgamiento de Certificación y Recertificación de empresas como Operador Económico Autorizado Otrogar certificación OEA y renovación de certificación OEA a las empresas que han obtenido un estatus que reconoce su seguridad y cumplimiento aduanero. Este reconocimiento facilita operaciones comerciales al agilizar trámites y fortalecer la cadena logística, contribuyendo a la eficiencia y confiabilidad en el comercio internacional.	OE.1 Facilitación y Control	Establecer un modelo de gestión orientada a la facilitación y seguridad del comercio internacional.	Cantidad de empresas certificadas y recertificadas OEA-S5 y OEA-S7 (suma de empresas certificadas)	90	23	23	100.00%	23.00	20	86.96%	23	25	108.70%	74%	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA	N/A
				% de certificaciones y recertificaciones OEA-S5 y OEA-S otorgadas (cantidad certificaciones otorgadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	75%	Departamento de Operador Económico Autorizado		
P25-IDT-000-OEA-002	Solicitudes de depuraciones realizadas a empresas solicitantes de la certificación OEA-S, OEA-S5 o recertificación OEA-S5 Realizar evaluaciones exhaustivas para garantizar el cumplimiento de estándares de seguridad y solidez en la cadena logística. Este proceso busca asegurar que las empresas cumplan con los requisitos necesarios para obtener o mantener la certificación OEA.	OE.1 Facilitación y Control	Establecer un modelo de gestión orientado a la facilitación y seguridad del comercio internacional.	% de depuraciones realizadas (cantidad de depuraciones realizadas / cantidad de solicitudes registradas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	74%	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA y áreas involucradas en el proceso de depuración.	N/A
P25-IDT-000-OEA-003	Talleres y Capacitaciones relativas al OEA y otros temas del comercio exterior Ofrecer formación especializada para mejorar el cumplimiento normativo y la eficiencia en la cadena logística. Estas actividades promueven la actualización y competencia en aspectos clave del comercio internacional.	OE.1 Facilitación y Control	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)	5.00	1.00	2.00	200.00%	1.00	1.00	100.00%	1.00	2.00	100.00%	100%	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA	N/A
P25-IDT-000-ORI-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.	OE.2 Institucionalidad y Bistandarización	Concretar 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)	6.00	1.00	0.00	0.00%	2.00	1.00	50.00%	2.00	2.00	100.00%	38%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/ Gerencia Legal	N/A
P25-IDT-000-ORI-002	Actividad de los días internacional y nacional de las 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.	OE.2 Institucionalidad y Bistandarización	Realizar las actividades de los días de las aduanas tanto nacional como internacional	Cantidad de actividades realizadas (suma de las actividades)	2.00	1.00	1.00	100.00%				1.00	1.00	100.00%	100%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de eventos	
P25-IDT-000-ORI-003	Asistencia técnica interinstitucional e internacional Coordinación de programas en colaboración con distintas instituciones dirigidos a técnicos, agremiados comerciales del servicio exterior y colaboradores de la Dirección General de Aduanas.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Controlar las relaciones interinstitucionales con el comercio exterior y la entidades aduaneras a través de la educación continua.	% de asistencia técnica interinstitucional e internacional realizada (cantidad de capacitaciones realizadas/ cantidad de capacitaciones ofertadas)*100	100%	100.00%	90.00%	90.00%	100.00%	80.00%	80.00%	100.00%	100.00%	100.00%	68%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de eventos / Dpto. DGA.	N/A
P25-IDT-000-ORI-004	Implementación de los acuerdos firmados por la DGA Seguimiento técnico y administrativo sobre la aplicación de los acuerdos de las cuales somos signatarios.	OE.2 Institucionalidad y Bistandarización	Correcta implementación de lo estipulado en los acuerdos	% de acuerdos implementados (cantidad de acuerdos implementados/ cantidad de acuerdos evaluados)*100	100%	100%	100%	100.00%	100%	70%	70.00%	100%	100%	100.00%	68%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/ Departamento de Legal.	N/A
P25-IDT-000-ORI-005	Fortalecimiento de las Relaciones Internacionales en relación a la DGA Promover acceso a los mercados internacionales, fomentando el comercio y la inversión extranjera directa	OE.3 Eficiencia e Innovación	Establecer alianzas con otros estados en materia aduanera, actividades internacionales para estrechar los lazos comerciales.	% actividades de fortalecimiento de relaciones internacionales ejecutadas (C cantidad de actividades ejecutadas/ cantidad de actividades por realizar)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	75%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de eventos	N/A
P25-IDT-000-DAV-001	Gestión ambiental Buscar la planificación y coordinación de actividades para minimizar impactos negativos en el medio ambiente. Buscar el uso sostenible de recursos, la reducción de residuos y la promoción de prácticas respetuosas con el entorno, contribuyendo a la sostenibilidad y conservación.	OE.2 Institucionalidad y Bistandarización	Lograr la sostenibilidad y conservación del ambiente	Cantidad de campañas medioambientales planificadas (suma de campañas realizadas)	3				1	1	100.00%	2	2	100.00%	100%	División de Aduanas Verdes		
				% de ejecución del plan anual para protección del medio ambiente (cantidad de tareas ejecutadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	75%	División de Aduanas Verdes	RH, Transportación, Suministro, Gerencia de Comunicación, Gerencia Financiera.	RD\$ 260.000
				% de importaciones de sustancias controladas aprobadas para NICE (cantidad de solicitudes aprobadas / cantidad total de solicitudes realizadas)*100	95%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	75%	División de Aduanas Verdes		
				% de exportaciones de sustancias controladas aprobadas para NICE (cantidad de solicitudes aprobadas / cantidad total de solicitudes realizadas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	75%	División de Aduanas Verdes		

P25-007-000-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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Certificaciones aprobadas	% de solicitudes de certificaciones para la exportación de metales ferrosos o no ferrosos, chatarras y otros desechos procesadas (cantidad de solicitudes procesadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	75%	División de Aduanas Verdes	RR.HH., Transportación, Suministro, Gerencia Financiera, Supervisión general de metales .	RD\$ 250,000
P25-007-000-DAV-003	Inspección física para exportación de metales ferrosos, no ferrosos, chatarras y baterías de ácido plomo usadas (BAPU) Buscar asegurar la calidad y conformidad con normativas de mercancía compuestas de metales ferrosos, no ferrosos, chatarras y baterías de ácido plomo usadas.	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%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	75%	División de Aduanas Verdes	RR.HH., Transportación, Suministro, Gerencia Financiera, Supervisión general de metales	RD\$ 250,000
P25-007-000-DLB-001	Gestión quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas Recibir, analizar y responder a retroalimentación de usuarios. Este proceso busca mejorar servicios, fortalecer relaciones y garantizar la satisfacción del cliente mediante acciones correctivas y preventivas.	OE.1 Facilitación y Control	Gestionar en tiempo oportuno todas las denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas	Tiempo de respuesta a las consultas (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes)	4.00	4.00	4.00	100.00%	4.00	4.00	100.00%	4.00	4.00	100.00%	75%	División de Aduanas Verdes		
				% de quejas, reclamaciones, sugerencias atendidas (cantidad de quejas, reclamaciones, sugerencias atendidas / cantidad total de quejas, reclamaciones, sugerencias recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	75%	Laboratorio de Aduanas		No
				Tiempo de respuesta de las quejas, reclamaciones recibidas (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) (días)	10.00	10.00	10.00	100.00%	10.00	10.00	100.00%	10.00	10.00	100.00%	75%	Laboratorio de Aduanas		No
				Nivel de satisfacción de los ciudadanos (encuesta)	90%										0%	Laboratorio de Aduanas		No
P25-007-000-DLB-002	Mantenimiento de infraestructura y equipos tecnológicos de forma oportuna Buscar asegurar el funcionamiento eficiente de los equipos del laboratorio. Este proceso incluye actividades regulares para prevenir fallos, garantizando la continuidad operativa y prolongando la vida útil de la tecnología utilizada.	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)	100.00	25.00	25.00	100.00%	25.00	25.00	100.00%	25.00	25.00	100.00%	75%	Laboratorio de Aduanas		\$
P25-007-000-DLB-003	Monitorear y clasificar los buques de hidrocarburos que entran al país y clasificar los desechos generados en los buques y generadoras eléctricas Monitorear y clasificar buques de hidrocarburos que ingresan al país evaluando su naturaleza y riesgo, además de clasificar los desechos generados en buques y generadoras eléctricas garantizando una gestión adecuada de residuos, cumpliendo normativas y promoviendo prácticas ambientales responsables.	OE.1 Facilitación y Control	Servir de control inicial para la gestión aduanal del país, ayudando al Estado a reducir los diferentes tipos de riesgo provenientes del exterior que puedan impedir el desarrollo sostenible de la nación.	% de entregas de resultados en el tiempo establecido (máximo 10 días) (número de Entregas de Resultados Realizadas en el Tiempo Establecido / número Total de Entregas de Resultados)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	75%	Laboratorio de Aduanas		
				Tiempo promedio de entrega de resultados (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) (días)	10.00	10.00	10.00	100.00%	10.00	10.00	100.00%	10.00	10.00	100.00%	75%	Laboratorio de Aduanas		
				% de solicitudes de servicios atendidas (cantidad de solicitudes de servicios atendidas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	75%	Laboratorio de Aduanas		\$
				% de muestras analizadas (cantidad de muestras analizadas / cantidad total de muestras tomadas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	75%	Laboratorio de Aduanas		
				% de desechos entregados (cantidad de desechos entregados / cantidad total de desechos colectados)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	75%	Laboratorio de Aduanas		
P25-007-000-DLB-004	Monitoreo y toma muestras: clasificar los alcoholes de importación y de admisión temporal Evaluar la composición y características de los alcoholes de importación y de admisión temporal. Este proceso garantiza la correcta clasificación arancelaria y el cumplimiento normativo, asegurando una gestión adecuada de productos químicos.	OE.1 Facilitación y Control	Servir de control inicial para la gestión aduanal del país, ayudando al Estado a reducir los diferentes tipos de riesgo provenientes del exterior que puedan impedir el desarrollo sostenible de la nación.	% de entregas de resultados en el tiempo establecido (máximo 10 días) (número de Entregas de Resultados Realizadas en el Tiempo Establecido / número Total de Entregas de Resultados)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	75%	Laboratorio de Aduanas		
				Tiempo promedio de entrega de resultados (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes)	10.00	10.00	10.00	100.00%	10.00	10.00	100.00%	10.00	10.00	100.00%	75%	Laboratorio de Aduanas		\$
				% de solicitudes de servicios atendidas (cantidad de solicitudes de servicios atendidas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	75%	Laboratorio de Aduanas		
				% de muestras analizadas (cantidad de muestras analizadas / cantidad total de muestras tomadas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	75%	Laboratorio de Aduanas		
								96.71%				96.69%			100.00%	73.35%	Cumplimiento Acumulado	



Subdirección de Zonas Francas



*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Subdirección Zonas Francas																		
Definición de la iniciativa					Seguimiento a la Ejecución										Interesados		Renglón	
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta 1º	Recaudación	Compromiso	Meta 2º	Recaudación	Compromiso	Meta 3º	Recaudación	Compromiso	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P25-SZF-000-000-001	Tratado 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.	OE1 Facilitación y Control	Despacho de la mercancía con los traslados aprobados en tiempo prudente después de realizada la solicitud.	% de traslados aprobados (número de traslados aprobados/número total de solicitudes de traslados recibidos)*100	96%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	75.00%	Subdirección de Zonas Francas		
				Tiempo de respuesta promedio para aprobación de los traslados (suma de tiempos de respuesta para todos los traslados/número total de traslados) (minutos)	30	30	30.00	100.00%	30	30.00	100.00%	30	30.00	100.00%	75.00%			
P25-SZF-000-000-002	Registro de entrada y salidas de mercancías en Zonas Francas Gestión de Movimientos de mercancías tanto exportación, importación, traslado de las Zonas Francas.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Garantizar un control eficiente y transparente del inventario, optimizar los procesos logísticos, mejorar la toma de decisiones estratégicas y asegurar el cumplimiento de normativas y seguridad.	Volumen de Movimientos de Mercancías de empresas de Zonas Francas (Número total de entradas, salidas y traslados de mercancías registrados)	10,548	2,637	3,479	131.93%	2,637	3,644	138.19%	2,637	3,740	141.83%	102.99%	Subdirección de Zonas Francas		
P25-SZF-000-000-003	Control, registro y confirmación de las importaciones en las administraciones Gestiona las importaciones en las administraciones, asegurando que todas las mercancías se controlen, registren y confirmen correctamente. Facilita el cumplimiento de normativas, la documentación precisa y la verificación de las mercancías recibidas.	OE1 Facilitación y Seguridad	Reducción significativa en errores de documentación.	% de Importaciones Procesadas (Número total de importaciones confirmadas/registros de confirmación recibidos en la administración)*100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	75.00%	Subdirección de Zonas Francas		
P25-SZF-000-000-004	Emisión y renovación de licencia para operar como empresa de Zona Franca Comercial, Ley núm. 4315 La emisión y renovación de la licencia para operar como empresa de Zona Franca Comercial, según la Ley núm. 4315, implica la autorización y actualización periódica para participar en actividades comerciales dentro de las zonas francas, siguiendo las disposiciones legales y normativas establecidas.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Emisión de licencia y registro para operar como empresa de zona franca comercial	Cantidad de emisiones de licencia de Zonas Francas Comercial (sumatoria de licencias emitidas)	300.00	69.00	72.00	104.35%	75.00	122.00	162.67%	85.00	75.00	88.24%	88.82%	Subdirección de Zonas Francas		
P25-SZF-000-000-005	Venta al mercado local La venta al mercado local implica la comercialización de productos dentro del país de origen, atendiendo a la demanda nacional. Este proceso busca satisfacer las necesidades locales y puede estar sujeto a regulaciones comerciales específicas.	OE1 Facilitación y Control	Realizar las validaciones de las mercancía para venta al mercado local.	Cantidad de declaraciones por concepto de mercado local (sumatoria de declaraciones de mercado local)	7,741.00	1,706.00	1,888.00	110.67%	2,092.00	1,991.00	95.17%	2,046.00	1,980.00	96.77%	75.69%	Subdirección de Zonas Francas		
				Monto BOD recaudaciones por ventas al mercado local	7,534,331,496.38	1,646,040,233.39	1,436,209,408.80	87.25%	1,733,304,189.91	1,729,199,490.15	99.88%	2,061,131,987.86	1,745,577,956.23	84.69%	67.96%	Subdirección de Zonas Francas		
										107.26%		120.17%			106.81%			83.36%



Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones



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

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones																						
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución																		
ID	Iniciativa/Descripción	Alcance/Entregable	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Avance General	Área	Responsables	Presupuesto	
P25-ST-000-000-001	Sistemas y servicios críticos Busca monitorear la disponibilidad de los sistemas y servicios para asegurar el acceso de los usuarios finales.	OE3 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	99%	99%	99%	100.00%	99%	99%	100.00%	99%	99%	100.00%	99%	99%	100.00%	75.00%	Subdirección de Tecnología y Comunicaciones	Autonía máxima de la Subdirección de Tecnología y las Áreas de apoyo de la Gerencia de Infraestructura, Gerencias de Servicios y Seguridad de la Información.		
P25-ST-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.	OE3 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	99%	99%	100.00%	100.00%	99%	100.00%	100.00%	99%	100.00%	100.00%	99%	100.00%	100.00%	75.00%	Subdirección de Tecnología y Comunicaciones	Autonía máxima de la Subdirección de Tecnología y las Áreas de apoyo de la Gerencia de Infraestructura TI, Seguridad de la Información.		
P25-ST-000-000-003	Tasa de cumplimiento de atención y solución de incidentes TI Busca medir la gestión para la solución oportuna de los usuarios, lo que asegura la atención y calidad del soporte brindado a los usuarios.	OE3 Eficiencia e Innovación	Atención y solución de incidentes.	Tasa de solución de incidentes: (cantidad de ticket cerrados/cantidad de tickets solicitados)*100	90%	90%	95.00%	100.00%	90%	95.00%	100.00%	90%	97.00%	100.00%	90%	97.00%	100.00%	75.00%	Subdirección de Tecnología y Comunicaciones	Autonía máxima de la Subdirección de Tecnología y las Áreas de apoyo de la Gerencia de Infraestructura TI, Seguridad de la Información.		
P25-ST-GS-DGD-001	Gestión de Requerimientos Busca dar seguimiento a la gestión oportuna de los requerimientos realizados por los usuarios.	OE3 Eficiencia e Innovación	Requerimientos gestionados de manera oportuna.	Tiempo de Validación a Solicitudes de Requerimientos: Fecha de validación de requerimiento con usuario - Fecha de asignación a analista, este valor debe ser menor a 30 días mensuales.	90	90	90.00	100.00%	90	90.00	100.00%	90	90.00	100.00%	90	90.00	100.00%	75.00%	Departamento de Gestión de la Demanda	Departamento de Gestión de la Demanda.		
				Porcentaje de requerimientos con fechas estimadas implementados (DUE/DARS/Implementación): (Número de requerimientos con fecha de compromiso establecida / Número de requerimientos generados) * 100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Gestión de la Demanda	Departamento de Gestión de la Demanda.		
				Nivel de Cambios de Requerimientos a partir de nuevos requerimientos del 2024: (Número de cambios de requerimientos / Número de requerimientos aprobados luego de evaluado por Desarrollo y RYC) * 100	20%	20%	20.00%	100.00%	20%	20.00%	100.00%	20%	20.00%	100.00%	20%	20.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Gestión de la Demanda	Departamento de Gestión de la Demanda.		
				Índice de cumplimiento de programación de las fechas planificación de Desarrollo: (Cant. Req. concluidos a tiempo/Cant. Req. trabajados)*100	90%	90%	100.00%	100.00%	90%	100.00%	100.00%	90%	73.00%	81.11%	70.28%	70.28%	70.28%	70.28%	70.28%	70.28%	Departamento de Desarrollo	
P25-ST-GS-DGS-002	Nivel de cumplimiento SLA de los incidentes asignados. Cumplir SLA de los incidentes asignados en un 90% trimestral.	OE3 Eficiencia e Innovación	Entrega constante y confiable de servicios de alta calidad lograda.	Nivel de cumplimiento SLA de los incidentes asignados: (Cant. incidentes concluidos a tiempo/Cant. incidentes trabajados)*100	90%	90%	92.00%	100.00%	90%	93.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Desarrollo			
P25-ST-GS-DGS-003	Control de las devoluciones de las solicitudes entregadas al Departamento de Calidad. Busca tener control cantidad máxima el 20% de devoluciones de las solicitudes entregadas al Departamento de Calidad.	OE3 Eficiencia e Innovación	Mejora continua de los procesos y la calidad de los productos o servicios.	Índice de devoluciones: (Cant. Devoluciones/Cant. Solicitudes entregadas a Calidad)*100	20%	20%	27.00%	74.07%	20%	18.00%	100.00%	20%	35.00%	57.14%	57.14%	57.14%	57.14%	57.14%	57.14%	Departamento de Desarrollo		
P25-ST-GS-DCP-001	Gestión de Pruebas de sistemas(QA). Busca medir el cumplimiento de la ejecución de pruebas para la cantidad de tickets acordados por mes(Q).	OE3 Eficiencia e Innovación	Pruebas de QA gestionadas.	% de requerimientos probados en la fecha acordada:(Cantidad de tickets probados/Cantidad de tickets acordados por mes)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Calidad	Usuarios funcionales, Desarrollo, Gestión de la Demanda, implementación de Cambios TI, Seguridad de Infraestructura, Base de Datos		
P25-ST-GS-DCP-002	Gestión nivel satisfacción usuarios de cambios desplegados Mide la satisfacción de los usuarios de los cambios desplegados en producción.	OE3 Eficiencia e Innovación	Medición satisfacción usuarios	Porcentaje de satisfacción en las Encuestas de Requerimientos: (Nota en las encuestas respondidas por los usuarios)	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	90.00%	Departamento de Calidad	Desarrollo, Usuarios funcionales		
P25-ST-GS-DCP-003	Gestión de requerimientos aplicados en producción. Cumplimiento del despliegue a producción de cantidad de tickets acordados por mes(Q).	OE3 Eficiencia e Innovación	Cambios implementados en producción	% de requerimientos aplicados en producción en la fecha establecida: (Cantidad de tickets implementados en producción/Cantidad de tickets acordados por mes)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Calidad	Servidores, Base de Datos, Seguridad de Infraestructura, Desarrollo		
P25-ST-GS-DCP-004	Elaboración e actualización de manuales. Elaboración y actualización de manuales de los cambios a ser desplegados en producción.	OE3 Eficiencia e Innovación	Manuales elaborados y difundidos.	%Manuales de usuarios elaborados o actualizados en fecha acordada: (Cajabaja de documentación realizada/trabajo asignado)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Calidad	Prueba y Control de Calidad TI, Desarrollo, Gestión de la Demanda		
P25-ST-GS-DND-001	Monitoreo de Tiempo promedio de respuesta de la red. Busca medir la velocidad de la red en términos de tiempo de respuesta. Una baja latencia indica una comunicación más rápida.	OE3 Eficiencia e Innovación	Mantener una baja latencia en la red para garantizar una comunicación rápida y eficiente entre los usuarios y los recursos de TI.	Latencia de Red: Tiempo promedio de respuesta de la red<=20 milisegundos.	20.00	20.00	1.00	100.00%	20.00	0.00	100.00%	20.00	0.00	100.00%	20.00	0.00	100.00%	75.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Redes de Datos		
P25-ST-GS-DND-002	Monitoreo de Tiempo en que la red está disponible para su uso. Busca medir cuánto tiempo la red está operativa y lista para su uso.	OE3 Eficiencia e Innovación	Mantener y garantizar disponibilidad de red.	Disponibilidad de la Red: (Tiempo de disponibilidad de la red / Tiempo total) * 100	99.50%	99.50%	100.00%	100.00%	99.50%	100.00%	100.00%	99.50%	100.00%	100.00%	99.50%	100.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Redes de Datos		
P25-ST-GS-DND-003	Capacidad de los enlaces de conectividad con las Monitorear y asegurar que el uso del ancho de banda (BW) en los enlaces de conectividad con las Administraciones se mantenga por debajo del 80% de la capacidad contratada, utilizando herramientas de monitoreo para garantizar un rendimiento óptimo y prevenir saturaciones.	OE3 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: (Usuarios / Tiempo - BW contratada) Datos	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100%	100.00%	100%	100.00%	75.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Redes de Datos	RD\$ 500.000,00	
P25-ST-GS-DND-004	Garantizar la disponibilidad de las llamadas de la central MCS. Asegurar la disponibilidad de los servicios de la central MCS mediante el monitoreo constante sobre el estado de las líneas.	OE3 Eficiencia e Innovación	Mantener y garantizar disponibilidad del servicio de telefonía MCS.	Disponibilidad del servicio: (Tiempo de disponibilidad de la central / Tiempo total) * 100	99%	99%	100.00%	100.00%	99%	99.80%	100.00%	99%	100.00%	100.00%	99%	100.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Comunicaciones de Voz	RD\$ 2.600.000,00	
P25-ST-GS-DCD-001	Salud y disponibilidad de la infraestructura de los servidores y almacenamiento, mitigando posibles incidencias Evitar las posibles incidencias que intervienen en las instalaciones de servicios y salud de los equipos de infraestructura de Servicios y Almacenamiento.	OE3 Eficiencia e Innovación	Optimizar el uso de recursos del servidor para garantizar que se utilicen eficientemente sin exceso de capacidad no utilizada.	Uso de Recursos del Servidor: Uso promedio de CPU, memoria, almacenamiento, etc.	95%	95%	99.00%	100.00%	95%	99.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center		RD\$ 15.000.000,00	
P25-ST-GS-DCD-002	Monitoreo de Tiempo en que el Data Center está disponible Mide cuánto tiempo el Data Center está operativo y listo para su uso.	OE3 Eficiencia e Innovación	Mantener una alta disponibilidad del Data Center del 99.92% (equi alerte a interrupción del servicio de 1.6 horas al año) o superior.	Disponibilidad del Data Center: (Tiempo de disponibilidad del Data Center / Tiempo total) * 99.9	99.92%	99.92%	99.92%	100.00%	99.92%	99.92%	100.00%	99.92%	99.92%	100.00%	99.92%	99.92%	100.00%	75.00%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center		RD\$ 3.500.000,00	
P25-ST-GS-DCD-003	Disponibilidad de los Backup de la infraestructura de Servidores de Producción, QA y Desarrollo. Ejecución de los Backup Diarios que mantienen la infraestructura lista y recuperable de cualquier incidente.	OE3 Eficiencia e Innovación	Tener la infraestructura de servidores de producción óptima y activa en cualquier caso de falla física o lógica de los mismos por algún incidente mayor, poder recuperarse de manera eficiente.	Disponibilidad de Backup de la Infraestructura: (Disponibilidad de Backup de servidores Producción DGA) * 100	99%	99%	99.00%	100.00%	99%	99.00%	100.00%	99%	99.00%	100.00%	99%	99.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center		RD\$ 1.000.000,00	
P25-ST-GS-DCS-001	Resolución de incidentes Para medir el cumplimiento de solución incidentes de los servicios propios.	OE3 Eficiencia e Innovación	Resolver los incidentes minimizando el impacto en el negocio.	Porcentaje de resolución de incidentes cerrado (Incidentes resueltos/incidentes que se presentaron)*100	95%	95%	99.00%	100.00%	95%	99.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Centro de Servicios TI			
P25-ST-GS-DCS-002	Gestión de encuestas de satisfacción usuario interno Evitar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de soporte de TI, lo que refleja la calidad del servicio.	OE3 Eficiencia e Innovación	Mantener una alta calificación de satisfacción del usuario.	Satisfacción del Usuario: Resultado de encuestas de satisfacción del usuario. (Nota: 4/5)	4.00	4.00	4.90	100.00%	4.00	4.90	100.00%	4.00	4.80	100.00%	4.00	4.80	100.00%	75.00%	Departamento de Centro de Servicios TI			
P25-ST-GS-DCS-003	Tasa de resolución de solicitudes Para medir el cumplimiento de atención y solución de solicitudes de servicio.	OE3 Eficiencia e Innovación	Entregar servicio para cumplimiento.	Porcentaje: (Solicitudes completadas/Solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	99.00%	100.00%	95%	99.00%	100.00%	95%	99.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Centro de Servicios TI			
P25-ST-GS-DCS-004	Servicio atención telefónica Para medir la satisfacción del servicio de atención a los usuarios.	OE3 Eficiencia e Innovación	Disponibilidad en la atención telefónica.	Porcentaje nivel de servicio atención de llamadas (primeros 20 segundos)	80%	80%	95.00%	100.00%	80%	94.00%	100.00%	80%	93.00%	100.00%	80%	93.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Centro de Servicios TI			
P25-ST-GS-DCS-005	Atención telefónica usuarios internos y externos Mide el porcentaje de llamadas atendidas.	OE3 Eficiencia e Innovación	Garantizar disponibilidad servicio de atención a usuarios.	Porcentaje llamadas atendidas (llamadas atendidas / llamadas recibidas) * 100	95%	95%	97.00%	100.00%	95%	96.00%	100.00%	95%	97.00%	100.00%	95%	97.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Centro de Servicios TI			

P5-SI-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.	OE3 Eficiencia e innovación	Resolver los incidentes/solicitudes con rapidez y eficacia.	Tasa de Cumplimiento de la gestión del servicio (Porcentaje de incidentes y solicitudes registradas)	95%	95%	97%	100.00%	95%	96%	100.00%	95%	96%	100.00%	75.00%	Departamento de Centro de Servicios TI		
P5-SI-GIE-DBD-001	Monitoreo de Tiempo en que la base de datos SGA está disponible y operativa. Medir cuánto tiempo la base de datos está operativa y lista para su uso, lo que es esencial para garantizar la continuidad de las operaciones.	OE3 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%	100%	100.00%	99.97%	100%	100.00%	99.97%	100%	100.00%	75.00%	Departamento de Administración Base de Datos		
P5-SI-GIE-DBD-002	Monitoreo de Tiempo en que la base de datos CONSOLIDADO está disponible y operativa. Medir cuánto tiempo la base de datos está operativa y lista para su uso, lo que es esencial para garantizar la continuidad de las operaciones.	OE3 Eficiencia e innovación	Base de datos disponible.	Disponibilidad de la Base de Datos: (Tiempo de disponibilidad de la base de datos (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	99.97%	99.97%	100%	100.00%	99.97%	100%	100.00%	99.97%	100%	100.00%	75.00%	Departamento de Administración Base de Datos		
P5-SI-GIE-DBD-003	Disponibilidad de Respaldos base de datos Medir la ejecución de respaldos ejecutados exitosamente en base a la cantidad restaurada.	OE3 Eficiencia e innovación	Base de datos respaldadas y aseguradas.	Disponibilidad de la Base de Datos: (Cantidad de respaldos completados / Cantidad de respaldos ejecutados) * 100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	75.00%	Departamento de Administración Base de Datos		
P5-SI-GIE-DBD-004	Monitoreo de Tiempo en que la plataforma de QLK está disponible y operativa. Medir cuánto tiempo la plataforma de QLK está operativa y lista para su uso, el cual garantiza la ejecución de los reportes presentados día a día.	OE3 Eficiencia e innovación	Servicio de QLK disponible.	Disponibilidad del servicio: (Tiempo de disponibilidad del servicio de QLK (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	99%	99%	100%	100.00%	99%	100%	100.00%	99%	100%	100.00%	75.00%	Departamento de Administración Base de Datos	1061.300.000.00	
P5-SI-GIE-DBD-005	Monitoreo de Tiempo en que la base de datos SERVICIO DE LINEA Medir cuánto tiempo la base de datos está operativa y lista para su uso, lo que es esencial para garantizar la continuidad de las operaciones.	OE3 Eficiencia e innovación	Base de datos disponible de Servicio en línea	Disponibilidad de la Base de Datos: (Tiempo de disponibilidad de la base de datos (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	99.4%	99.4%	100.00%	100.00%	99.4%	100.00%	100.00%	99.4%	100.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Administración Base de Datos		
P5-SI-GIE-DBD-006	Monitoreo de Tiempo en que la base de datos GLOBAL ENTRY Medir cuánto tiempo la base de datos está operativa y lista para su uso, lo que es esencial para garantizar la continuidad de las operaciones.	OE3 Eficiencia e innovación	Base de datos disponible de Global Entry	Disponibilidad de la Base de Datos: (Tiempo de disponibilidad de la base de datos (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	99.4%	99.4%	100%	100.00%	99.4%	100%	100.00%	99.4%	100%	100.00%	75.00%	Departamento de Administración Base de Datos		
P5-SI-GIE-000-001	Gestión de los Tickets de Servicio Se refiere al proceso organizado y controlado para recibir, registrar, asignar, gestionar y dar seguimiento a las solicitudes, incidentes, problemas y peticiones de servicio presentadas por los usuarios.	OE2 Institucionalidad y estandarización	Tickets de Servicio Gestionados.	Nivel de Cumplimiento de los SLA de Tickets de Servicio: (Tickets SLA =>97%/Tickets Atendidos)*100	97%	97.00%	99%	100.00%	97.00%	99%	100.00%	97%	99%	100.00%	75.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	Todas las divisiones del Depto. Seguridad de información. División Soporte Técnico.	
P5-SI-GIE-000-002	Aceptación de Políticas de Seguridad Asegurar de que los usuarios estén al tanto de las políticas y estén comprometidos a seguirlo, se les puede indicar que:	OE2 Institucionalidad y estandarización	Alto nivel de cumplimiento de políticas de seguridad.	Índice de Cumplimiento: (Número de Declaraciones de Responsabilidad Firmadas / Número de Nuevos registros) * 100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	75.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	Departamento Centro de Servicios TI División Administración Riesgo Y Cumplimiento.	
P5-SI-GIE-000-003	Gestión de Incidentes de Seguridad Informática Se refiere al conjunto de procesos, procedimientos y acciones que se ejecutan para responder a incidentes de seguridad informática.	OE1 Facilitación y Control	Incidentes de seguridad gestionados de manera efectiva.	Número de Incidentes de Seguridad Informática: (Sumatoria de incidentes documentados)	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	75.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	Gerencia de Seguridad Humana. División de Seguridad de Infraestructura.	
P5-SI-GIE-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.	OE2 Institucionalidad y estandarización	Mejora de la conciencia en seguridad del personal.	Nivel de concientización de usuarios en términos de cibseguridad: (Cuestionarios enviados/Cuestionarios programados)*100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	75.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	División Continuidad de TI	
P5-SI-GIE-000-005	Detección y eliminación de malware. Medir la capacidad del equipo de seguridad de TI para detectar y eliminar amenazas de malware, lo que es fundamental para mantener la integridad de los datos.	OE1 Facilitación y Control	Detección efectiva y eliminación de amenazas de malware.	Tasa de detección de malware: (Número de amenazas de malware detectadas y eliminadas/número total de amenazas de malware)*100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	75.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	División de Seguridad de Infraestructura. Departamento Servicios Almacenamiento. División Soporte Técnico.	173,573.2 Dólares
P5-SI-GIE-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 móviles, como computadoras, tabletas, teléfonos, etc.) en una organización estén protegidos y funcionando de manera óptima.	OE2 Institucionalidad y estandarización	Mantener el sistema operativo actualizado.	Índice de Cumplimiento: (Número de Endpoints en Cumplimiento / Número Total de Endpoints) * 100	79%	79%	93%	100.00%	79%	95%	100.00%	79%	98%	100.00%	75.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	División de Seguridad de Infraestructura Departamento Servicios Almacenamiento. División Soporte Técnico	
P5-SI-000-DPI-001	Cumplimiento de requerimientos. Garantizar el cumplimiento de los requerimientos asignados a través de la herramienta de gestión de tickets.	OE3 Eficiencia e innovación	Requerimientos gestionados.	Nivel de cumplimiento de requerimientos: (Tickets Resueltos / Tickets Asignados)*100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Gestión y Planificación TI	Soporte Técnico. Mesa de Ayuda. Redes y Comunicaciones.	
P5-SI-000-DPI-002	Gestión de compras de tecnologías. Garantizar la gestión oportuna de los procesos de compras de TI en el mes.	OE3 Eficiencia e innovación	Compras gestionadas.	Nivel de cumplimiento de la gestión de compras de tecnologías: (Procesos adjudicados / procesos totales)*100	100%	100%	100	100.00%	100%	100	100.00%	100%	1	100.00%	75.00%	Departamento de Gestión y Planificación TI	Todos los departamentos de la Subdirección de TI. Oficina Compras. Gerencia de Jurídica. Gerencia de Finanzas.	
P5-SI-000-DPI-003	Gestión del Presupuesto de TI. Asegurar la ejecución del presupuesto que no exceda el 0.5% de las recaudaciones de la institución.	OE3 Eficiencia e innovación	Certificación y solicitud de pago a finanzas.	% Cumplimiento del Presupuesto de TI: (Gasto Mensual / Recaudación Mensual)*100	0.50%	0.50%	1%	100.00%	0.50%	1%	50.00%	0.50%	1%	50.00%	50.00%	Departamento de Gestión y Planificación TI	Depto. Gestión y Planificación TI. Todos los departamentos de la Subdirección de TI. Cuentas por pagar.	
P5-SI-000-DGP-001	Levantamiento, simplificación y automatización de los servicios de la Dirección General de Aduanas.	OE3 Eficiencia e innovación	Automatización de 38 Servicios de forma interactiva o transaccional en el Portal de Servicios DGA o el Intranet.	% Avance del proyecto Fórmula: (MAP+CI) / CTA) * 100 MAP = Porcentaje de avance. CI = Cantidad de servicios a automatizar CTA = Cantidad total de servicios automatizados	100%	25%	23%	92.00%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	75.00%	Departamento de Proyecto TI	Subdirector de TI, Asesor de TI, Gerencia de Planificación y Departamento de Servicios, Asesor de TI y encargado del departamento de desarrollo de aplicaciones, asesor de TI, etc.	
P5-SI-000-DGP-002	Mejoras y correcciones al Intranet de la Dirección General de Aduanas.	OE3 Eficiencia e innovación	Proveer a los colaboradores de la DGA una vía fácil y completa de consultar las notificaciones del área del departamento de comunicaciones, solicitudes internas (permisos, salientes, licencias médicas), visualizar vouches de pago nómina, etc.) y los accesos a las principales aplicaciones internas de la institución.	% Avance del proyecto Fórmula: (MAP+CI) / CTA) * 100 MAP = Porcentaje de avance. CI = Cantidad de mejoras a realizar CTA = Cantidad total de módulos creados	100%	25%	25%	100.00%	25%	20%	80.00%	25%	15%	60.00%	60.00%	Departamento de Proyecto TI	Asesor de TI y encargado del departamento de desarrollo de aplicaciones.	
P5-SI-000-DGP-003	Desarrollo e integración de Aplicativo FirmadoOE y la herramienta de SafeSignet.	OE3 Eficiencia e innovación	Facilitar el uso de los Certificados de Firmas Digitales para la firma de los documentos de la herramienta de SafeSignet.	% Avance de los proyectos Fórmula: (MAP+CI) / CTA) * 100 MAP = Porcentaje de avance. CI = Cantidad de actividades ejecutadas CTA = Cantidad total de actividades a ejecutar	100%	15%	12%	80.00%	35%	35%	100.00%	40%	40%	100.00%	70.00%	Departamento de Proyecto TI	Asesor de TI y encargado del departamento de planificación de TI y servidores, almacenamiento y descargas.	
P5-SI-000-DTE-001	Operaciones de Escaneo Ópticas. El enfoque se radica en una operación más ágil y precisa, con una disminución notable en los tiempos de inspección, detección y conexión de fotos.	OE1 Facilitación y Control	Reducción en los tiempos de inspección y detección de discrepancias.	% de escaneo de los contenedores por debajo de 5 minutos (Cantidad de contenedores escaneados en menos de 5 minutos/ total de contenedores escaneados)*100	90%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	75.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	-Deppto. Gestión y Planificación TI. -Soporte técnico. -Mesa de ayuda. -Redes y Comunicaciones.	
P5-SI-000-DTE-002	Inspecciones físicas por discrepancias. Inspección física por Discrepancia se centra en la realización de inspecciones físicas minuciosas en contenedores cuando se detectan discrepancias en las imágenes de rayos X.	OE1 Facilitación y Control	Reducción de falsos positivos y detección precisa de falsos.	% de inspecciones físicas por discrepancias (Cantidad de Falsos Positivos/Cantidad de contenedores escaneados)*100	90%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	75.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	-Deppto. Gestión y Planificación TI. -Todos los departamentos de la subdirección de TI. -Oficina Compras. -Gerencia de Jurídica. -Gerencia de Finanzas	
P5-SI-000-DTE-003	Productividad y Rendimiento. Aumento de la productividad y eficiencia de las operaciones de datos, cumpliendo oportunamente con los objetivos establecidos y logrando una notable reducción en los tiempos de inspección promedio.	OE1 Facilitación y Control	Cumplimiento de los objetivos dados y reducción en los tiempos.	% de contenedores escaneados por día (Cantidad de contenedores procesados por día/Cantidad de Contenedores utilizados a escanear por día)*100	90%	90%	95%	100.00%	90%	95%	100.00%	90%	90%	100.00%	75.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	-Deppto. Gestión y Planificación TI. -Todos los departamentos de la subdirección de TI. -Cuentas por pagar.	
P5-SI-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 Eficaz en cada mes.	OE1 Facilitación y Control	Asistencia de vibraciones de seguridad y colaboración efectiva.	Índice de gestión Riesgo (Cantidad de registros de incidentes reportados/Cantidad de hallazgos resueltos)*100	90%	90%	100%	100.00%	90%	100%	100.00%	90%	90%	100.00%	75.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas		
					95.00%						95.29%			94.79%	72.98%	Cumplimiento Acumulado		

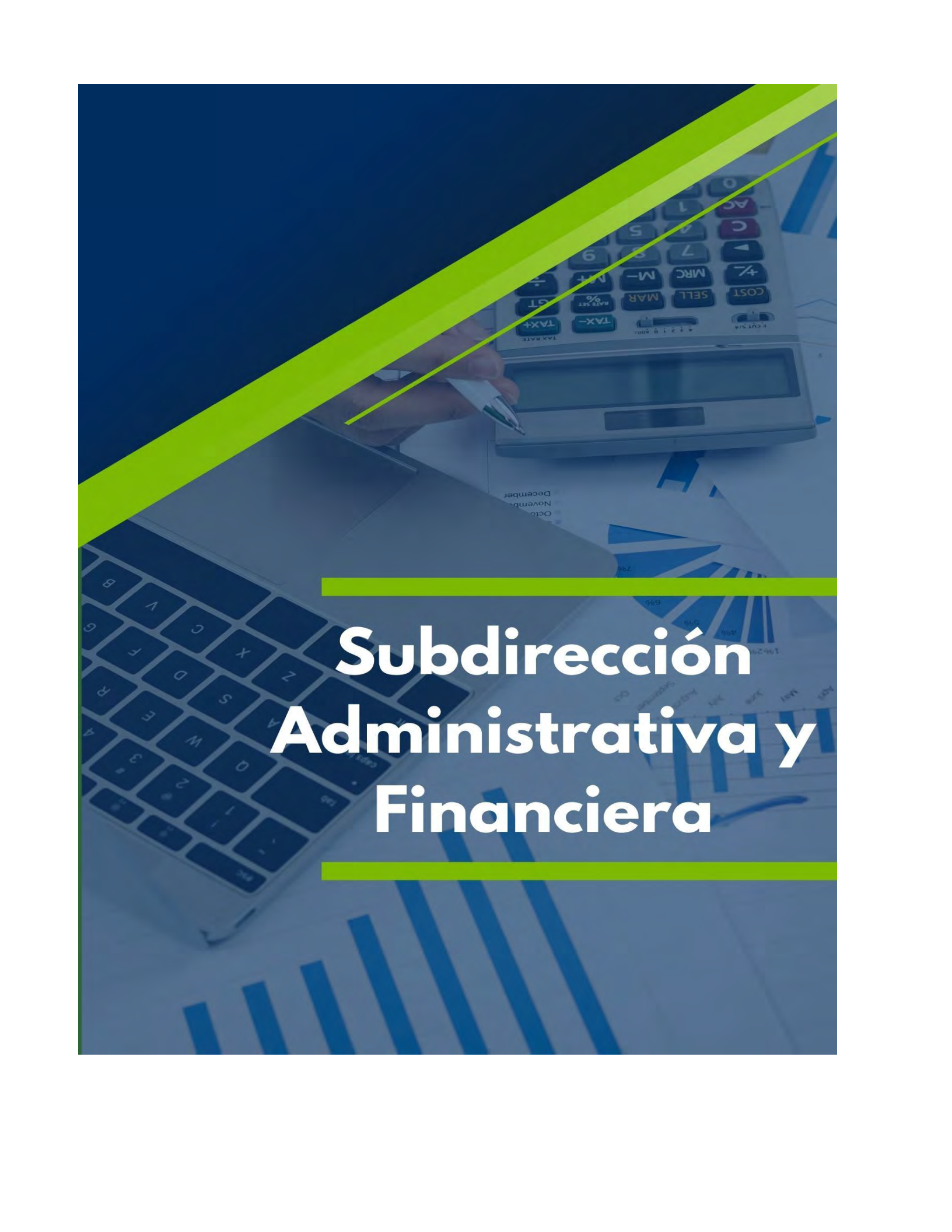


Subdirección Fiscalización



*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Subdirección de Fiscalización																		
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución														
ID	Producto/Descripción	Almeación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Completamiento	Meta T2	Ejecución	Completamiento	Meta T3	Ejecución	Completamiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Región Financiera
P25-01-GFC-000-001	Ejecución de las fiscalizaciones Control posterior al despacho realizado a operadores comerciales que presentan hipótesis de riesgo	OE.1 Facilitación y Control	Fiscalizaciones Ejecutadas	Número de visitas realizadas (Sumatoria de fiscalizaciones realizadas)	95	24	25.00	104.17%	31	21.00	67.74%	22	27.00	122.73%	73.66%	Departamento de Operaciones	Gerencia de Fiscalización	
				Número de fiscalizaciones completadas (Sumatoria de fiscalizaciones realizadas)	276	44	53.00	120.40%	66	66.00	100.00%	83	83.00	100.00%	80.11%	Departamento de Operaciones	Gerencia de Fiscalización	
				Nivel de cumplimiento de meta de impuestos reliquidados (Visitas ejecutadas/ Visitas programadas)	\$2,590,000.00	\$490,000.00	\$36,746.00	100.00%	\$625,000.00	\$631,234.71	101.00%	\$625,000.00	\$690,185.36	110.43%	77.86%	Departamento de Operaciones	Gerencia de Fiscalización	
P25-01-GRA-CAR-001	Análisis y evaluación de riesgo antes y durante el despacho Control a priori y concurrente realizado a las acciones aduaneras que presentan los operadores comerciales	OE.1 Facilitación y Control	Evaluación de riesgo realizada	Cantidad de alertas emitidas (Sumatoria de alertas emitidas)	30,000	4,500	6,930.00	153.78%	7,500	12,227.00	163.03%	9,000	8,886.00	98.73%	103.88%	Departamento de Operaciones	Gerencia de Investigación, Control y Análisis de Riesgo	
P25-01-GRA-OPF-001	Análisis y evaluación de riesgo posterior al despacho Control a posteriori, evaluación de riesgo mercancías despachadas por los operadores comerciales	OE.1 Facilitación y Control	Insuño plan de acción APD actual y próximo	Nivel de Riesgo Determinado Operadores Evaluados (Análisis ejecutados/ Análisis programados)	220	46	72.00	150.00%	57	90.00	157.89%	56	70.00	125.00%	106.22%	Departamento de Planificación de Fiscalización		
P25-01-GFE-OMI-001	Despacho exportaciones mineras Control del despacho de las declaraciones mineras	OE.1 Facilitación y Control	Exportaciones de productos mineros revalidados	% de revisión exportaciones productos mineros (Cantidad de exportaciones procesadas/cantidad de exportaciones recibidas)*100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	75.00%	Departamento de Minería		
P25-01-GFE-OMI-001	Despacho de declaraciones de hidrocarburo Gestión del despacho de las declaraciones de hidrocarburos.	OE.1 Facilitación y Control	Declaraciones de hidrocarburos despachadas	% de despacho de declaraciones de hidrocarburo (Cantidad de declaraciones de despacho de hidrocarburos procesadas/cantidad de declaraciones de despacho de hidrocarburos recibidas)*100	100%	100%	100%	100.00%	100%	96%	96.00%	100%	100%	100.00%	74.00%	Departamento de Hidrocarburos		
P25-01-GFE-OMI-002	Solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos Gestión de las solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos.	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes procesadas	% de solicitudes procesadas (Cantidad de solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos procesadas/cantidad de solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos recibidas)*100	100%	100%	97%	97.00%	100%	95%	95.00%	100%	100%	100.00%	73.00%	Departamento de Hidrocarburos		
								115.67%					110.88%			107.11%	83.22%	Cumplimiento Acumulado



Subdirección Administrativa y Financiera



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia Administrativa																		
Definición de la Iniciativa					Seguimiento a la Ejecución										Interesados		Renglón Financiero	
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Meta T3	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P25-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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir en un 100% el programa de higienización de la DGA.	% de quejas, reclamaciones y sugerencias atendidas (total de quejas, reclamaciones y sugerencias atendidas/total quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas)*100	100%	100%	92.00%	92.00%	100%	92.00%	92.00%	100%	93.00%	93.00%	69.25%	Gerencia Administrativa	División de Mayordomía	
P25-SAF-GAD-DIM-001	Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura gestionada. Puesta en marcha del plan de mantenimiento de la infraestructura de la Dirección General de Aduanas mediante la planificación y ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos, para la preservación de las instalaciones y continuidad de los labores de la institución en Sede Central, Haina Oriental, Muelle Santo Domingo.	OE.1 Facilitación y Control	Recibir y ejecutar las solicitudes de mantenimiento e implementar el plan de mantenimiento preventivo como estándar de la institución.	% ejecución del plan de mantenimiento preventivo y correctivo (número de actividades ejecutadas/número de actividades programadas)*100	100%	100%	98.00%	98.00%	100%	90.00%	90.00%	100%	90.00%	90.00%	69.50%	Departamento de Mantenimiento	División de Mantenimiento	
P25-SAF-GAD-DIM-002	Respuesta de las solicitudes de mantenimiento recibidas Servicios Interno. Seguimiento desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del servicio.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Solucionar en tiempo oportuno los requerimientos generados.	Tiempo de respuesta de las solicitudes recibidas Servicios Interno (suma de los tiempos de respuesta de las solicitudes/número total de solicitudes recibidas) (días)	4	4	3.68	100.00%	4	4.35	91.95%	4	3.68	100.00%	72.99%	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento	
P25-SAF-GAD-DIM-003	Respuesta de las solicitudes de mantenimiento recibidas que requieren servicios externos. Seguimiento desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del servicio.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Diagnosticar, presupuestar/suministrar los insumos requeridos para resolver las necesidades presentadas en la DGA a nivel nacional.	Tiempo de respuesta de las solicitudes recibidas que requieren servicios externos (suma de los tiempos de respuesta de las solicitudes/número total de solicitudes recibidas) (días)	7	7	6.30	100.00%	7	7.95	88.05%	7	6.30	100.00%	72.03%	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento	
P25-SAF-GAD-DCM-001	Respuesta de las solicitudes de compra recibidas que requieren servicios externos. Seguimiento desde la recepción de la solicitud, hasta la entrega del informe de levantamiento para iniciar proceso de compras.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con el total de solicitudes	Tiempo de respuesta de las solicitudes recibidas que requieren servicio externo (suma de los tiempos de respuesta de las solicitudes/número total de solicitudes recibidas) (días)	7	7	7.00	100.00%	7	7.00	100.00%	7	3.00	100.00%	75.00%	Departamento de Compras	Departamento de Compras/ áreas solicitantes	
P25-SAF-GAD-DCM-002	Gestión de Compras Verdes. Las Compras Verdes y Socialmente Responsables se caracterizan por la integración de aspectos ambientales, sociales y éticos en las decisiones de compras y contrataciones de servicios y suministros.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con la meta de realizar procesos que aporten al medioambiente	% de Compras Verdes realizadas (valor Compras Verdes/ Valor total compras institución) (5% anual)	5%	1.25%	1.25%	100.00%	1.25%	1.25%	100.00%	1.25%	1.00%	80.00%	70.00%	Departamento de Compras	Departamento de Compras/ áreas solicitantes	
P25-SAF-GAD-DCM-003	Ejecución del plan de Compras. Se refiere al proceso que engloba desde la recepción de los requerimientos de bienes, servicios, obras y concepciones, hasta la publicación, adjudicación y recepción de los procesos de compras y contrataciones.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir en un 100% con el Plan de compras	% de proveedores evaluados (Proveedores adjudicados debidamente evaluados/ total de proveedores)	100%	100%	95.00%	95.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	73.75%	Departamento de Compras	Depart. De compras/ Comité de Compras/ Áreas solicitantes	
				% de ejecución del PACC (número de compras y contrataciones realizadas/número de compras y contrataciones planificadas)*100	75%	75%	82.00%	100.00%	75%	75.00%	100.00%	75%	68.00%	90.67%	72.67%			
				% de ejecución de las solicitudes recibidas por el Departamento de Compras (número de compras y contrataciones realizadas/número de compras y contrataciones solicitadas)*100	85%	85%	82.00%	96.47%	85%	85.00%	100.00%	85%	100.00%	100.00%	74.12%			
				Nivel de cumplimiento del Indicador del uso del Sistema Nacional de Compras (SISCOMPRAS)	90%	90%	73.00%	81.11%	90%	90.00%	100.00%	90%	76.21%	84.68%	66.45%			
P25-SAF-GAD-DCM-004	Publicación de los procesos en el Portal Transaccional. Mide que los procesos de compras sean publicados en el Portal Transaccional y en el Portal DGA para cumplir con los principios de publicidad establecidos en la Ley 340-06 y su modificación.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	100% de los procesos publicados en el portal transaccional	% de los procesos publicados en Portal Transaccional (número de procesos publicados/número total de procesos planificados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Compras	Depart. De compras/ Comité de Compras/ Áreas solicitantes	
				% procesos gestionados completamente en el Portal Transaccional según cronograma (número de procesos gestionados completamente según el cronograma/número total de procesos planificados o realizados)*100	90%	90%	100.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	100.00%	100.00%	75.00%			
P25-SAF-GAD-DCM-005	Cumplir con el % establecido por Ley, según procesos trimestrales de compras a MIPYMES y Mujeres. Mide que se cumpla con las cuotas de compras a MIPYMES y MIPYMES lideradas por mujeres establecidas en la normativa de compras y del sector.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir Nivel de cumplimiento % establecidos por Ley de procesos trimestrales de Compras 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%	60%	33.00%	55.00%	60%	60.00%	100.00%	60%	37.00%	61.67%	54.17%	Departamento de Compras	Dpto. de compras	
P25-SAF-GAD-DCM-006	Medir la productividad en el control de despacho de las mercancías. Buscamos medir la efectividad de los despachos de mercancías por administraciones y eficientar las mismas.	OE.1 Facilitación y Control	Cumplimiento de recepción de las mercancías por parte de las administraciones.	Índice de Cumplimiento de Despacho (Número de despachos cumplidos a tiempo/Número total de despachos)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Almacén y Suministro.	Almacén y Suministro.	

P25-SAF-GAD-DCM-007	Proceso de gestión, administración y control de inventario sistematizado Consiste en la automatización de los procesos de inventario mediante la implementación de herramientas de inventario que permita la administración y control sin error y ágil en los tiempos de respuesta en el manejo del inventario.	OE.1 Facilitación y Control	Correcta recepción de las mercancías entrante de la institución y asegurar la adecuada codificación de las mismas.	Número de informes de inventarios semestrales elaborados	2					1	1.00	100.00%				50.00%	Almacén y Suministro.	Almacén y Suministro.	
P25-SAF-GAD-DSB-001	Proceso de Gestión de Subastas Busca la recuperación económica de productos abandonados o no debida importación y medir el cumplimiento de lo programado en el plan de subastas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Completar los operativos programados.	Cantidad de operativos ejecutados	240	60	37.00	61.67%	60	60.00	100.00%	60	60.00	100.00%	65.42%	Departamento de Subasta	Subasta		
			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%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Subasta	Subasta			
			Aumento de las subastas	Cantidad de subastas realizadas en el año	8	2	1.00	50.00%	2	1.00	50.00%	2	1.00	50.00%	37.50%	Departamento de Subasta	Subasta		
P25-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.	OE.1 Facilitación y Control	Obtener espacio para futuras mercancías y descongestionar las áreas de lotificación que sirven como recaudación de los impuestos	% de mercancía inservibles destruidas (cantidad de mercancía destruida/cantidad total de mercancía)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	0.00%	0.00%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Subasta	Subasta		
P25-SAF-GAD-DSB-003	Desalojo dentro de los plazos establecidos de las mercancías en zona primaria El plazo general de almacenamiento en los recintos de depósito será de hasta 90 días corridos, contados desde la fecha de recepción de las mercancías en el respectivo recinto.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Completar los traslados de mercancías.	% de desalojo de las mercancías en zona primaria (cantidad de carga desalojada de zona primaria/cantidad total de mercancía en subasta en zona primaria)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	60.00%	60.00%	100%	100.00%	100.00%	65.00%	Departamento de Subasta	Subasta		
P25-SAF-GAD-DTA-001	Programa de mantenimiento preventivo a flota vehicular de la DGA Asegurar que la flota vehicular de la DGA tenga todos sus mantenimientos al día.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Mantenimientos al día de cada vehículo operativo	Cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo (número de mantenimientos preventivos realizados/número total de mantenimientos preventivos programados)	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	95.00%	95.00%	100%	100.00%	100.00%	73.75%	Departamento de Transportación	Depto. Transportación		
P25-SAF-GAD-DTA-002	Servicio de Transporte Institucional revisión de servicios de transporte que son gestionados y operados por una institución para satisfacer las necesidades de movilidad de su personal.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Medición de satisfacción de los servicios internos.	Encuesta de satisfacción del servicio individuales brindado por los choferes	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	85.00%	85.00%	100%	100.00%	100.00%	71.25%	Departamento de Transportación	Depto. Transportación		
				Encuesta de satisfacción del servicio brindado por los choferes de las rutas	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	90.00%	90.00%	100%	100.00%	100.00%	72.50%	Departamento de Transportación	Depto. Transportación		
									92.24%			88.78%			93.18%			67.62%	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia Financiera																Interesados		Rendición Financiera
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa		Indicador	Meta Anual	Seguimiento a la Ejecución								Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto	
		Alineación Estratégica	Resultado Esperado			Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV					
P25-SAF-GFI-DCN-001	Implementación de ajustes de riesgo en la gestión contable alineado al Manual de Contabilidad Gubernamental. Diseñar e implementar los ajustes de riesgo en la gestión contable respondiendo a lo establecido en el Manual de Contabilidad Gubernamental.	OE1 Facilitación y Control	Implementar los ajustes de riesgo presentados en el Manual de Contabilidad Gubernamental.	% de ajustes de riesgo implementados por DGA (Total de ajustes de riesgo implementados/número de reajustamientos recibidos de parte de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental)*100	100%	25%	25.00%	100.00%	25%	25.00%	100.00%	25%	25.00%	75.00%	Departamento de Contabilidad	Departamento de Calidad y Procesos/ Gerencia Financiera	N/A	
P25-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.	OE1 Facilitación y Control	Plan de inventario general 2024 ejecutado	% de avance del plan de inventario (cantidad de tareas realizadas/cantidad de tareas planificadas)*100	100%	10%	10.00%	100.00%	10%	10.00%	100.00%	40%	40.00%	75.00%	Departamento de Contabilidad	Departamento de Calidad y Procesos/ Gerencia Financiera / Gerencia Administrativa	N/A	
P25-SAF-GFI-DCN-003	Elaboración de Estados Financieros mensuales. Elaborar los Estados Financieros de la institución mensualmente.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Estados financieros emitidos	Cantidad de Estados Financieros emitidos anualmente	12	3	2.00	66.67%	3	4.00	133.33%	3	2.00	66.67%	66.67%	Departamento de Contabilidad	Departamento de Calidad y Procesos/ Gerencia Financiera/División de Tesorería/ Depto. de Cobro/ Depto. de Nómina	N/A
P25-SAF-GFI-DCN-004	Elaboración informes de la Ejecución Presupuestaria. Elaborar los informes de la ejecución presupuestaria de la institución mensualmente, trimestralmente y anualmente.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Ejecución Presupuestaria	Cantidad de informes de ejecución presupuestaria elaborados mensualmente, trimestralmente y anualmente (sumatoria de informes)	17	4	4.00	100.00%	4	3.00	75.00%	4	4.00	100.00%	68.75%	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH, División de Procesos de Nómina	N/A
P25-SAF-GFI-DCN-005	Publicar los informes de la Ejecución Presupuestaria de la institución mensualmente, trimestralmente, semestralmente y anualmente.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Evaluación Informes	Cantidad de informes de ejecución presupuestaria publicados mensualmente, trimestralmente, semestralmente y anualmente (sumatoria de informes)	33	10	10.00	100.00%	8	7.00	87.50%	7	7.00	100.00%	71.88%	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera/División de Procesos de Nómina	N/A
P25-SAF-GFI-DEP-001	Elaboración de entregables financieros para cargar al portal de transparencia. Elaborar en formato del portal los siguientes resúmenes: Balance General, Informe de cuentas por pagar, Estados Financieros, Informe de ingresos y egresos, Informe de activos fijos.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Balance General, Informe de cuentas por pagar, Estados Financieros, Informe de ingresos y egresos, Informe de activos fijos.	Cantidad de entregables cargados mensualmente de forma oportuna (sumatoria de los entregables)	40	9	6.00	66.67%	11	14.00	127.27%	9	9.00	100.00%	73.40%	Departamento de Ejecución Presupuestaria	Gerencia Financiera	N/A
P25-SAF-GFI-DEP-002	Presupuesto Institucional. Emitir mensualmente la Ejecución Presupuestaria para toma de decisión de la alta gerencia y cumplir con la versión a los órganos rectores.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Ejecución Presupuestaria	Índice de Gestión Presupuestaria (Presupuesto ejecutado/presupuesto planificado)*100	100%	100%	85.00%	85.00%	100%	95.00%	95.00%	100%	95.00%	68.75%	Departamento de Ejecución Presupuestaria	Gerencia Financiera	N/A	
P25-SAF-GFI-DNM-001	Elaboración y ejecución de la nómina a los colaboradores los días 25 de cada mes. Analizar y elaborar la nómina de sueldos correspondiente al personal fijo, temporal, personal probatorio, rama de pension y compensación militar.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Nómina impresa, volante de pago del empleado, nómina del portal y pantalla confirmación SIGA.	Cantidad de nóminas emitidas (sumatoria de nóminas emitidas)	48	12	12.00	100.00%	12	12.00	100.00%	12	12.00	75.00%	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH, División de Procesos de Nómina	N/A	
P25-SAF-GFI-DNM-002	Generación de notificación y elaboración de informe sobre relaciones a empleados, a la Tesorería de Seguridad Social y Dirección de Impuestos Internos (DGI). Generar factura de la TSS y DGI y solicitar pago antes del 5 de mayo.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Informe y Notificación de pago a la TSS.	Cantidad de informes generados	12	3	3.00	100.00%	3	3.00	100.00%	3	3.00	100.00%	75.00%	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH, División de Procesos de Nómina	N/A
P25-SAF-GFI-DTS-001	Generación de pagos vía Transferencia Bancaria. Realizar todos los pagos vía transferencia Bancaria (Se puede emitir la emisión de cheques al 100%).	OE3 Eficiencia e innovación	Se más ágiles en los procesos de pago a la vez que se reducen los costos por emisión de cheques y contribuyamos al medio ambiente	% de pagos realizados vía transferencia bancaria (cantidad de pagos vía transferencia total de pagos)	100%	100%	95.00%	95.00%	100%	97.00%	97.00%	100%	100.00%	73.00%	Departamento de Tesorería	Departamento de Contabilidad	N/A	
P25-SAF-GFI-DTS-002	Conciliaciones bancarias. Comite en la validación de los balances en banco.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Conciliaciones realizadas	Cantidad de conciliaciones bancarias	228	57	57.00	100.00%	57	57.00	100.00%	57	57.00	100.00%	75.00%	Departamento de Tesorería		N/A
P25-SAF-GFI-DTS-003	Gestión y Reporte de Ingresos y Gastos Institucionales. Comite en la elaboración, validación y envío del reporte mensual de ingresos y gastos de los fondos propios de la institución, garantizando la precisión y transparencia de la información financiera.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Garantizar la entrega oportuna y precisa de los reportes mensuales de ingresos y gastos de los fondos propios de la institución, asegurando la transparencia financiera y facilitando la toma de decisiones estratégicas.	% de reportes entregados dentro del plazo establecido (número de reportes entregados en el plazo establecido/número de reportes programados)	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	75.00%	Departamento de Tesorería			
P25-SAF-GFI-DTS-004	Gestión y Control de Recaudaciones Aduaneras. Asegurar el registro, validación, conciliación y suministro oportuno de la información sobre los ingresos percibidos por impuestos y servicios en las diferentes administraciones aduaneras.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Asegurar la precisión y oportunidad en el registro, conciliación y suministro de información sobre ingresos aduaneros, garantizando una gestión financiera eficiente y datos confiables para la toma de decisiones.	% de conciliación y validación de ingresos reportados vs. ingresos registrados (Número de reportes conciliados y validados / Número total de reportes de ingresos)* 100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	75.00%	Departamento de Tesorería	Sección de Recaudado		
P25-SAF-GFI-DTS-005	Gestión y Control del Inventario de Valores Monetarios y No Monetarios en Bóveda. Asegurar la correcta administración, actualización y resguardo del inventario de valores monetarios y no monetarios almacenados en bóveda, garantizando su integridad, disponibilidad y trazabilidad conforme a los lineamientos institucionales y normativas vigentes.	OE1 Facilitación y Control	Garantizar la correcta administración y control de los valores monetarios y no monetarios almacenados en bóveda, asegurando su resguardo, disponibilidad oportuna y cumplimiento con los procedimientos establecidos.	% de actualización del inventario de bóveda (Número de actualizaciones realizadas / Número total de actualizaciones programadas) * 100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	75.00%	Departamento de Tesorería	Sección de Custodia de Valores		
P25-SAF-GFI-DTS-006	Gestión y Emisión de Facturas para Contribuyentes Internos y Externos. Comite en la recepción, validación y emisión de facturas solicitadas por contribuyentes internos y externos, asegurando su entrega en el plazo no mayor a 24 horas.	OE1 Facilitación y Control	Asegurar la emisión oportuna y precisa de las facturas solicitadas por los contribuyentes internos y externos, garantizando la eficiencia en el proceso y el cumplimiento de los plazos establecidos.	% de facturas emitidas dentro del plazo establecido (Número de facturas emitidas en 24 horas / Número total de solicitudes de facturación)* 100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	75.00%	Departamento de Tesorería	Sección de Caja		
P25-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.	OE1 Facilitación y Control	Certificaciones emitidas	% de las certificaciones emitidas (Cantidad de certificaciones emitidas/cantidad total solicitudes de certificaciones recibidas)*100	100%	100%	7%	7.00%	100%	100%	100.00%	100%	80%	48.80%	Departamento de Cobros	Departamento de Gestión y Proyectos 3	N/A	
				Tempo de respuesta de las solicitudes de certificaciones (Días)	7	7	7.00	100.00%	7	7.00	100.00%	7	1.00	75.00%	Departamento de Cobros	Departamento de Gestión y Proyectos 1		
P25-SAF-GFI-DCO-002	Cumplimiento de la meta recaudatoria del Departamento de Cobros. Realizar los ingresos fiscales obtenidos por este medio y compararlos con el total de los ingresos fiscales.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Informe de manera detallada y constante los avances obtenidos al respecto de lo adeudado actual y lo recuperado de esta por trimestre	% ingresos fiscales obtenidos por cobros coactivos (Ingresos fiscales obtenidos por cobros coactivos/total de los ingresos fiscales)*100	5,330,867,616.34	1,028,269,018.27	1,937,427,947.23	115.48%	873,491,666.32	1,368,485,361.71	158.78%	1,283,671,899.58	1,078,106,305.95	83.99%	89.00%	Departamento de Cobros	Departamento de Cobros, Gerencia de Recaudación, Gerencia Financiera.	N/A
P25-SAF-GFI-DCC-001	Aplicación de notas de crédito. Permitir a los contribuyentes consumir su balance a favor en las diferentes administraciones.	OE1 Facilitación y Control	Balance por nota de crédito consumido	% de notas de crédito aplicadas (Cantidad de solicitudes de notas de crédito aplicadas/Cantidad total de solicitudes de aplicación de notas de crédito recibidas)*100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	Departamento Crédito y Compensaciones	Créditos y Compensaciones	N/A	
P25-SAF-GFI-DCC-002	Notas de crédito atendidas en el mes. Atender el 100% de las solicitudes de notas de crédito recibidas.	OE1 Facilitación y Control	Solicitudes de notas de crédito atendidas	% solicitudes de notas de crédito atendidas en el mes (Solicitudes de notas de crédito atendidas/total de solicitudes de notas de crédito)*100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	Departamento Crédito y Compensaciones	Solicitudes Físicas / Mensajería del Deudario/ Solicitudes SIGA / Enc. Créditos y Compensaciones	N/A	
P25-SAF-GFI-DCC-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.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Créditos por Importación Revisada	Cantidad de créditos por importación revisada	12	3	3.00	100.00%	3	3.00	100.00%	3	3.00	100.00%	Departamento Crédito y Compensaciones	Tecnología/ Sección Créditos Compensaciones	N/A	
						82.38%		103.42%		96.79%		73.98%						



Despacho



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
ÁREAS DEL DESPACHO

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Inteligencia Aduanera																
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución												
ID	Producto/Descripción	Almeaza Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Meta T3	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Interesados
P25-DES-GIA-DEN-001	Cooperación para la prevención y detección de los delitos aduaneros. Establecer los lineamientos a seguir, que permitan asegurar la recopilación, análisis y difusión de información de inteligencia, entre todos los miembros de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), el Consejo del Caribe para la Aplicación de las Leyes Aduaneras (CCAL) y otros organismos nacionales e internacionales, así como interdepartamentales de la DGA, a fin de prevenir y detectar actividades ilícitas en el comercio internacional y operaciones aduaneras, facilitando el intercambio de información y la implementación de medidas de seguridad y control.	OE.1 Facilitación y control	Establecer una sólida colaboración entre las partes que permitan prevenir y controlar de manera efectiva las actividades ilícitas en el comercio internacional.	% Colaboraciones interdepartamentales, interinstitucionales e internacionales. (número de solicitudes respondidas / número total de solicitudes de cooperación recibidas)*100	100%	100%	95.00%	95.00%	100%	99.00%	99.00%	100%	96.40%	96.00%	72.69%	Departamento de Enlace
P25-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 ficitos relacionados con la entrada y salida del país.	OE.1 Facilitación y control	Establecer lineamientos efectivos para controlar y prevenir los ficitos relacionados con esta actividad.	% de registro y monitoreo de embarcaciones realizadas (número de entrada y salida de embarcaciones registradas / número total de embarcaciones recibidas y / o despachadas)*100	97%	97%	97.00%	100.00%	97%	97.00%	100.00%	97%	100.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Enlace
P25-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 desguase, inspecciones, traslado, incineraciones, entre otras colaboraciones que sean solicitadas internas o externas a la DGA.	OE.1 Facilitación y control	Establecimiento de lineamientos para el intercambio de información y la cooperación mutua entre organizaciones nacionales e internacionales, con el fin de prevenir y controlar delitos aduaneros en el comercio internacional.	% de inspecciones físicas realizadas (número de inspecciones realizadas/número total de inspecciones planificadas)*100	100%	100%	97.15%	97.15%	100%	99.00%	99.00%	100%	100.00%	100.00%	74.04%	Departamento de Operaciones
P25-DES-GIA-DOP-002	Gestión de Operaciones Reactivas. Preseleccionar las directrices y mecanismos para la intervención oportuna y necesaria, en los casos en que se detecten ficitos que puedan afectar la seguridad e interés de la nación, con la finalidad de tomar las medidas necesarias para mitigar el riesgo y sancionar los infractores.	OE.1 Facilitación y control	Establecimiento de directrices y mecanismos para la intervención oportuna en casos de ficitos que afecten la seguridad e interés nacional, con el propósito de mitigar el riesgo y sancionar a los infractores.	% de Operativos realizados (número de operativos realizados/número total de operativos planificados)	100%	100%	90.50%	90.50%	100%	100.00%	100.00%	100%	99.00%	99.00%	72.38%	Departamento de Operaciones
P24-DES-GIA-DOE-001	Depuración de vehículos de motor importados. Establecer los lineamientos para el análisis y depuración de los vehículos usados importados.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Establecimiento de lineamientos para el análisis y depuración de vehículos usados importados, asegurando la calidad y legalidad de los mismos.	% de vehículos usados y depurados (cantidad de vehículos depurados / cantidad total de vehículos para depuración)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100%	100.00%	75.00%	Departamento de Operaciones
P25-DES-GIA-DIV-001	Análisis e Investigación de Casos y/o solicitudes. Conducir un análisis integral de regularidades y denuncias internas o externas, gestionando la recepción de solicitudes y llevando a cabo investigaciones activas. El propósito principal es tomar medidas necesarias para mitigar riesgos y sancionar a los infractores.	OE.1 Facilitación y control	Matriz de control de operaciones completadas exitosamente	Tempo Promedio de Proceso de análisis por vehículos (suma de tiempos de análisis de todos los vehículos / número total de vehículos analizados) (minutos)	10.00	10.00	10.00	100.00%	10.00	10	100.00%	10.00	10.00	100.00%	75.00%	Departamento de Operaciones
				% de Casos y/o solicitudes procesados internos y externos (número de casos y/o solicitudes internos y externos analizados/número total de casos (internos y externos)*100	80%	80%	82.60%	100.00%	80%	97.30%	100.00%	80%	85%	100.00%	75.00%	Departamento de Investigación
				% de Casos y/o solicitudes Analizadas (número de casos y/o solicitudes analizadas / número total de casos recibidos)	97%	97%	97.30%	100.00%	97%	97.50%	100.00%	97%	99%	100.00%	75.00%	Departamento de Investigación
				Porcentaje de Eficiencia en la Recopilación de Información (número de casos con información recopilada correctamente / número total de casos y/o solicitudes gestionadas)*100	96%	96%	96.00%	100.00%	96%	96.00%	100.00%	96%	95.60%	99.62%	74.96%	Departamento de Investigación
P25-DES-GIA-DRC-001	Análisis del riesgo aduanero en carga. Identificar, analizar y evaluar los riesgos aduaneros necesarios para controlar adecuadamente el movimiento de mercancía dentro de toda la cadena logística, procurando conservar un balance adecuado, que propicie la facilitación del comercio nacional e internacional.	OE.1 Facilitación y control	Análisis de las actividades y operaciones aduaneros en carga, con el objetivo de rastrear 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%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Riesgo en Carga
P25-DES-GIA-DRC-002	Colaboraciones Interdepartamentales, Interinstitucionales e Internacionales. Optimizar la gestión del riesgo a través de la colaboración con instituciones nacionales e internacionales, así como gerencias y/o departamentos de la DGA, que permita un mayor alcance de las acciones efectuadas en contra de las prácticas incorrectas y/o ilegales, mediante el intercambio de información, asistencia y operaciones conjuntas.	OE.1 Facilitación y control	Contribuir con la optimización de la gestión de riesgo de la Dirección General de Aduanas (DGA), mediante el aumento del nivel de cooperación y comunicación, con instituciones nacionales e internacionales.	Índice de Colaboración en Operaciones Conjuntas (número de operaciones conjuntas realizadas / número total de operaciones conjuntas realizadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Riesgo en Carga
				% de colaboraciones realizadas (número operaciones conjuntas realizadas / número total de operaciones conjuntas solicitadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Riesgo en Carga
P25-DES-GIA-DRC-003	Inspecciones de contenedores perfilados. Controlar mediante inspección física el nivel de cumplimiento de los expedientes que presentan indicadores de riesgos asociados a prácticas incorrectas y/o ilegales, para que se realicen las actividades comerciales y logísticas, en conformidad con los procedimientos y las obligaciones correspondientes.	OE.1 Facilitación y control	Contribuir con la optimización de la gestión de riesgo de la Dirección General de Aduanas (DGA), mediante la identificación de prácticas incorrectas y/o ilegales, orientando a los operadores aduaneros hacia el cumplimiento.	% de expedientes inspeccionados (número de expedientes inspeccionados / número total de expedientes con inspección planificada)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Riesgo en Carga
P25-DES-GIA-DRP-001	Análisis de manifest de los vuelos de riesgo en pasajeros. Analizar y evaluar los riesgos que pueden afectar el comercio y la seguridad de la República Dominicana, en todas las fronteras habilitadas de entradas y salidas de pasajeros, mediante entrevistas, las cuales contribuyen con la mitigación de los riesgos que pudieran ocurrir a través del uso de herramientas tecnológicas y recursos humanos capacitados.	OE.1 Facilitación y Seguridad	Permite identificar y mitigar los riesgos que pueden afectar el comercio y la seguridad de la República Dominicana, minimizando el impacto que podrían provocar las actividades ilícitas a la seguridad nacional.	% de vuelos de riesgo identificados (número de vuelos identificados como riesgo / número total de vuelos analizados)*100	25%	25%	25.00%	100.00%	25%	25.00%	100.00%	25%	25.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Riesgo en Pasajeros
				% de manifest de vuelos de riesgo analizados (cantidad de manifest analizados / cantidad total de manifest de vuelos de riesgo)*100	25%	25%	25.00%	100.00%	25%	25.00%	100.00%	25%	25.00%	92.00%	73.00%	Departamento de Riesgo en Pasajeros
				% de entrevistas realizadas en manifest analizados (cantidad total de entrevistas realizadas / cantidad de perfiles de riesgo seleccionados)*100	20%	20%	20.00%	100.00%	20%	20.00%	100.00%	20%	25.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Riesgo en Pasajeros
				% de intercambio de información interinstitucional, departamental e internacional (cantidad de solicitud recibida / cantidad de solicitud respondida)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Riesgo en Pasajeros

P25-DES-GIA-DTF-001	Coordinación Logística Asegurar el cruce de mercancías en tránsito hasta Haití, trasladados y exportaciones vía terrestre.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Implementación de políticas y procedimientos que garanticen la llegada a destino de las cargas.	% de Cumplimiento de Cronograma de Tratados (número de tratados realizados según cronograma / número total de tratados programados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Departamento Tránsito, Frontera y Seg.	Transportación Subdirección General RRMH	
P25-DES-GIA-DTF-002	Vigilancia Terrestre Establecer medidas de control que garanticen la efectiva vigilancia de las mercancías o personas que se transportan vía terrestre, desde las provincias fronterizas.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Implementación de medidas de control efectivas para garantizar la verificación de mercancías o personas que se transportan vía terrestre mediante la fuerza de tarea conjunta e interinstitucional.	Total de vehículos inspeccionados (sumatoria del total de vehículos inspeccionados en el trimestre)	86,000.00	86,000.00	85383.00	99.28%	86,000.00	87,500.00	100.00%	86,000.00	86,588.00	100.00%	74.82%	Departamento Tránsito, Frontera y Seg.	Ministerio de Defensa	
P25-DES-GIA-TTU-002	Colaboraciones Interdepartamentales, Interinstitucionales e Internacionales. Brindar asistencia sobre consultas del Sistema Tramitación Nombre (ITN), a las distintas áreas de la Dirección General de Aduanas u otros organismos del estado que así lo soliciten. Brindar apoyo en otras operaciones de la Gerencia de Inteligencia Aduanera.	OE.1 Facilitación y control	Establecer una sólida colaboración entre las partes que permitan prever y mitigar de manera efectiva las actividades ilícitas en el comercio internacional.	% de consultas ITN procesadas (número de consultas ITN recibidas / número total de consultas ITN procesadas)*100	100%						100%	100%	100.00%	50.00%	División de Transparencia Comercial (Trade Transparencia Unit)	División ITU, distintas áreas de las Dirección General de Aduanas u otros Organismos Nacionales e internacionales		
			Contribuir con la optimización de la gestión de riesgo de la Dirección General de Aduanas (DGA).	Porcentaje de Colaboraciones realizadas con Otras Áreas Internas, otras Instituciones Nacionales e Internacionales (suma de colaboraciones realizadas / total de solicitudes de colaboraciones)	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	División de Transparencia Comercial (Trade Transparencia Unit)		
P25-DES-GIA-PLN-001	Depuración y Registro de Datos Revisar y mantener actualizadas el 100% de las matrices Incautaciones y Retenciones de la Gerencia Inteligencia para conocimiento interno y reorientación a la Gerencia. Análisis Económicos	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 cumplidos o actualizados / número total de elementos de información)*100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100%	100.00%	75.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia		
				% de Matrices Actualizadas (número de matrices actualizadas / número total de matrices)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia		
P25-DES-GIA-PLN-002	Gestionar el llenado de matrices del POA, Acuerdo de desempeño, Plan de Compens y dar apoyo y seguimiento a otras solicitudes y requerimiento de la Gerencia Asegurar que todas las áreas con el seguimiento adecuado obtengan el conocimiento necesario para el debido llenado de las matrices de medición y garantizar la entrega a tiempo de lo solicitado y dar soporte o apoyo a otras solicitudes y requerimientos de la Gerencia	OE.1 Facilitación y control	Realizar la entrega depurada y a tiempo de las solicitudes o requerimientos.	Tasa de Cumplimiento de la Gestión de Información (número de elementos de información cumplidos o actualizados / número total de elementos de información)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia		
				% de Matrices Enviadas a Tiempo (número de matrices enviadas a tiempo / número total de matrices a enviar)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia		
P25-DES-GIA-PLN-003	Iniciativas y Proyectos Dar seguimiento a las iniciativas y proyectos de la Gerencia Inteligencia Aduanera con la supervisión de la Gerencia de Planificación para lograr el alcance de los mismos	OE.1 Facilitación y control	Lograr el alcance de las iniciativas y proyectos.	Tasa de Cumplimiento de la Gestión de Información (número de elementos de información cumplidos o actualizados / número total de elementos de información)*100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia		
				% de Cumplimiento de las Iniciativas del Proyecto (número de iniciativas del proyecto completadas / número total de iniciativas del proyecto)*100	85%	85%	85.00%	100.00%	85%	85.00%	100.00%	85%	85.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia		
					99.38%		99.93%		99.67%		99.67%		73.86%		Cumplimiento Acumulado			



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
ÁREAS DEL DESPACHO

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Planificación																
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución												
ID	Productos/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Realizado	Comprometido	Meta T2	Realizado	Comprometido	Meta T3	Realizado	Comprometido	Avance General	Interesados
																Área
																Áreas de apoyo
																Renglón Inicial
																Presupuesto
P25-DES-GPL-000-001	Plan Estratégico Institucional Hace referencia al proceso de evaluación y actualización anual del Plan Estratégico Institucional vigente, a través del cual se monitorea el avance de los objetivos establecidos, los cuales sirven de insumo para la toma de decisiones.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	PEI actualizado.	Porcentaje de avance en la actualización del plan estratégico (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%				25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	66.67%	Departamento de Gestión Estratégica
P25-DES-GPL-DGE-001	Formular el Plan Operativo Anual 2025 Se refiere a la coordinación del proceso de formulación de los planes operativos anuales de la DGA, en el cual se concretan los objetivos establecidos en el PEI, expresados como los resultados, productos y actividades que cada área ejecutará en el periodo de un año.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Plan Operativo Anual 2025 formulado.	% de avance de formulación del POA (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%										0.00%	Departamento de Gestión Estratégica
P25-DES-GPL-DGE-002	Formular Plan Anual de Compras y Contrataciones 2025 Hace referencia al proceso de identificación de requerimientos que realicen las áreas para cumplir con sus compromisos institucionales, de acuerdo a la producción definida.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	PACC 2025 elaborado y aprobado.	% de avance de formulación PACC (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%				25%	25%	100.00%	75%	75%	100.00%	100.00%	Departamento de Gestión Estratégica
P25-DES-GPL-DGE-003	Formular Presupuesto Físico Institucional 2025 Consiste en la elaboración del documento que presenta la producción física terminal de la DGA, a la cual se le asignará los recursos presupuestados, distribuidos en las categorías y elementos programáticos correspondientes.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Presupuesto físico formulado acorde a los plazos y lineamientos establecidos por los órganos rectores.	% de avance de formulación presupuesto físico (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%							100%	100%	100.00%	100.00%	Departamento de Gestión Estratégica
P25-DES-GPL-DGE-004	Monitorear la Planificación Operativa 2025 Se refiere al monitoreo periódico (anual, semestral y trimestral) de la planificación operativa, a fin de dar seguimiento a su implementación, medir la eficacia en el cumplimiento de las metas y, recomendar las acciones correctivas pertinentes para el logro de los objetivos institucionales.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Informes trimestral elaborados y publicados.	Cantidad de reuniones realizadas para la presentación de los avances POA (suma de reuniones de avances)	4	1	1.00	100.00%	1	1	100.00%	1	1.00	100.00%	75.00%	Departamento de Gestión Estratégica
				Cantidad de informes trimestrales elaborados sobre el avance del POA institucional (suma de informes trimestrales)	4	1	1.00	100.00%	1	1	100.00%	1	1	100.00%	75.00%	Departamento de Gestión Estratégica
P25-DES-GPL-DGE-005	Memorias e Informes de Rendición de Cuentas 2025 Consiste en la elaboración de un documento que recopila el logro a de los objetivos institucionales, de acuerdo a los lineamientos determinados.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Documento de rendición de cuentas elaborado de acuerdo a los plazos y lineamientos del MINPRE.	Cantidad de memorias realizadas (suma de memorias realizadas)	2					1	1	100.00%			50.00%	Departamento de Gestión Estratégica
P25-DES-GPL-DGE-006	Monitorear y evaluar las metas físicas del Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) 2025 Seguimiento al cumplimiento de las metas físicas y productos financieros institucionales, los informes resultantes de este seguimiento son publicados en el Portal de Transparencia Institucional de manera trimestral.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Informes trimestral elaborados y publicados.	% de metas físicas monitoreadas y evaluadas (cantidad de metas físicas evaluadas/total de metas programadas)*100.4 productos físicos	4	4	4.00	100.00%	4	4	100.00%	4	4.00	100.00%	75.00%	Departamento de Gestión Estratégica
P25-DES-GPL-DPR-001	Brindar asistencia técnica en la formulación y ejecución de programas y proyectos. Brindar asistencia técnica a las distintas áreas de la institución en la formulación y ejecución de los programas y proyectos, asegurando que los mismos estén apegados a los lineamientos de la institución.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Proyectos formulados.	% de proyectos formulados (cantidad de proyectos formulados / cantidad total de proyectos solicitados)*100	95%	95%	95%	100.00%	95%	100%	100.00%	95%	95%	100.00%	75.00%	Departamento Fom. Monitoreo y Evaluación
				Cantidad de informes presentado (suma de informes presentados)	4	1	1.00	100.00%	1	1	100.00%	1	1.00	100.00%	75.00%	Departamento Fom. Monitoreo y Evaluación
P25-DES-GPL-DPR-002	Gestionar el portafolio de proyectos DGA Seguimiento y apoyo técnico a la implementación de los proyectos priorizados del portafolio institucional.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Ejecución exitosa de los proyectos priorizados.	% de proyectos priorizados sobre el total de proyectos formulados (cantidad de proyectos priorizados / cantidad total de proyectos formulados)*100	95%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	95%	85%	89.47%	72.37%	Departamento Fom. Monitoreo y Evaluación
				Porcentaje de proyectos alineados con la política de proyectos institucional (Proyectos alineados / Total de proyectos en portafolio) x 100.	90%				90%	90.00%	100.00%				100.00%	Departamento Fom. Monitoreo y Evaluación
P25-DES-GPL-CPH-001	Gestionar el Plan de Trabajo del Sistema Integrado de Gestión Asegurar el adecuado seguimiento del Sistema Integrado de Gestión, en base a la planificación anual realizada.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Plan de trabajo implementado.	% de cumplimiento del plan de trabajo (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	75.00%	Departamento de Calidad y Procesos
P25-DES-GPL-CPH-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.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Estandarización de los procesos y fortalecimiento institucional.	Cantidad de documentos firmados (suma del total de documentos aprobados)	180	45	39.00	86.67%	45	39	86.67%	45	45.00	100.00%	88.33%	Departamento de Calidad y Procesos
P25-DES-GPL-CPH-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.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Matrices de riesgos completadas, riesgos gestionados y planes de acción elaborados.	% de cumplimiento del plan de trabajo (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	90%	23%	19%	82.61%	23%	18%	78.26%	24%	23%	95.83%	64.18%	Departamento de Calidad y Procesos
P25-DES-GPL-CPH-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.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Auditoría interna del SIG completada.	% Cumplimiento del programa de auditoría (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	75.00%	Departamento de Calidad y Procesos

P25-DES-GLP-CPR-005	Gestión de Acciones Correctivas Asegurar el correcto seguimiento de las acciones correctivas aperturadas como consecuencia de incumplimientos en los procesos.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Acciones correctivas gestionadas.	Cantidad de informes de seguimiento generados (suma del total informes de seguimiento generados)	4	1	1.00	100.00%	1	1.00	100.00%	1	1.00	100.00%	75.00%	Departamento de Calidad y Procesos	
P25-DES-GLP-CPR-006	Elaboración del Autodiagnóstico CAF 2025 y Plan de Mejora 2026 Consiste en aplicar el Marco Común de Evaluación (CAF), la cual es una Metodología de Evaluación para el mejoramiento de la calidad en las Administraciones públicas, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) y la determinación de iniciativas o proyectos a ejecutar para subsanar los puntos débiles identificados en el Autodiagnóstico CAF 2022.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Autoevaluación de acuerdo a la guía CAF, de modo que se identifiquen los puntos fuertes y áreas de mejora de la institución.	% de avance del Autodiagnóstico y Plan de Mejora CAF (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	25%	25%	100.00%	75%	75%	100.00%	100%	100%	100.00%	75.00%	Departamento de Calidad y Procesos	
				Nivel de Cumplimiento del indicador del GSI-MAP	100%	25%	25%	100.00%	75%	75%	100.00%	100%	100%	100.00%	75.00%	Departamento de Calidad y Procesos	
P25-DES-GLP-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.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Contribuir a la mejora de los servicios y al desarrollo de una cultura de monitoreo y evaluación.	Índice de Satisfacción Ciudadana	100%				100%	100%	100.00%				50.00%	Departamento de Calidad y Procesos	
P25-DES-GLP-CPR-008	Gestión de las Normas Básicas de Control Interno Asegurar la correcta gestión del entendimiento de las Normas Básicas de Control Interno.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Plan de trabajo implementado.	% de cumplimiento del plan de trabajo (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	90%	22.50%	22.50%	100.00%	22.50%	22.5	100.00%	22.50%	23%	100.00%	75.00%	Departamento de Calidad y Procesos	
P25-DES-GLP-INV-001	Gestionar programas de sensibilización sobre innovación en el contexto aduanero. Coordinar y ejecutar programas de formación para todo el personal sobre la importancia de la innovación en el contexto aduanero.	OE3 Eficiencia e Innovación	Aumentar la conciencia y comprensión del personal aduanero sobre la importancia de la innovación en su trabajo diario.	Cantidad de programas de sensibilización realizados con éxito (Suma de los programas realizados en el trimestre)	1										0.00%	Departamento de Innovación	RDS 1,500,000.00
P25-DES-GLP-INV-002	Desarrollar mecanismos de participación en ideas innovadoras: Crear y establecer herramientas o procesos que fomenten la participación activa de los empleados en la generación y desarrollo de ideas innovadoras.	OE3 Eficiencia e Innovación	Establecer mecanismos que permitan fomentar la participación activa de los empleados en la generación y desarrollo de ideas innovadoras, mediante una mayor participación y motivación de los empleados, la generación de soluciones creativas y una mejora continua y competitividad.	Porcentaje de avance en el diseño y desarrollo de un mecanismo institucional de participación en ideas innovadoras (numero de empleados que participan en los mecanismo establecido para la participación en ideas innovadoras/ total de empleados)*100	100%										0.00%	Departamento de innovación	
P25-DES-GLP-INV-003	Fomentar la colaboración interinstitucional y establecer alianzas estratégicas tanto con el sector público como privado: Promover la cooperación con otras administraciones aduaneras y organismos internacionales para intercambiar mejores prácticas y herramientas tecnológicas, formar colaboraciones con instituciones académicas y centros de investigación para aprovechar conocimientos externos en la implementación de soluciones innovadoras.	OE3 Eficiencia e Innovación	Fortalecer las relaciones y sinergias entre diferentes entidades, facilitando el intercambio de conocimientos y tecnologías, promoviendo la innovación colaborativa y mejorando la eficiencia y efectividad en los procesos aduaneros mediante la implementación de soluciones innovadoras.	Número de alianzas estratégicas establecidas: (sumatoria de las alianzas establecidas con otras instituciones con el objetivo de fomentar una cultura de innovación)	2				1	1					0.00%	Departamento de innovación	
P25-DES-GLP-UGE-001	Monitorear y ejecutar el Plan de Acción con perspectiva de género Asegurar la implementación efectiva del Plan de Acción con perspectiva de género, promoviendo la igualdad de género y la inclusión en todas las áreas transversales de la DGA.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	La DGA promoverá activamente la igualdad de género y la inclusión en todos sus áreas.	% de implementación del Plan de Acción de Género (estrategias implementadas / Total de estrategias planificadas)	100%	25%	20%	80.00%	25%	25%		25%	25%		20.00%	Unidad de Género	
				Cantidad de reportes de avances en materia de género (suma de los reportes de avances en materia de género realizados en el tiempo t)	4	1	1.00	100.00%	1	1		1	1.00		25.00%	Unidad de Género	
				Nivel de satisfacción de los colaboradores (encuesta de satisfacción)	80%				80%	80%					0.00%	Unidad de Género	
P25-DES-GLP-UGE-002	Concientizar al personal en igualdad, equidad e inclusión de género Implementación de programas de formación y sensibilización sobre igualdad y diversidad de género y concientización de violencia de género para todos los empleados de la DGA.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	Alcanzar al menos el 50% del personal para el año 2026.	Cantidad de talleres de sensibilización realizados (suma de los talleres de sensibilización realizados en el tiempo t)	12	3	2.00	66.67%	3	3		3	1.00		16.67%	Unidad de Género	
				Porcentaje de colaboradores sensibilizados en temas de igualdad, equidad e inclusión (cantidad de colaboradores sensibilizados en el tiempo t/ cantidad de colaboradores en pantalla en el tiempo t) 100	50%	10%	8.00%	80.00%	15%	15%		15%	15%		20.00%	Unidad de Género	
P25-DES-GLP-UGE-003	Gestión y Monitoreo de Políticas y Procedimientos con Perspectiva de Género Asegurar la creación, implementación y cumplimiento efectivo de políticas y procedimientos que promuevan la igualdad de género y la inclusión en todos los niveles de la organización.	OE2 Institucionalidad y Estandarización	La institución contará con políticas y programas bien definidos y efectivos que promuevan la equidad de género.	Número de políticas y programas elaborados y propuestos	3				1	1		1	1.00		0.00%	Unidad de Género	
					94.22%			98.15%			98.14%			65.97%			Cumplimiento Acumulado

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Estudios Económicos y Análisis de Datos																			
Definición de la Iniciativa													Seguimiento a la Ejecución			Interesados		Rengión Financiero	
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta 1º	Reactiva	Cumplimiento	Meta 2º	Reactiva	Cumplimiento	Meta 3º	Reactiva	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto	
P25-DES-GEA-DEE-001	Cumplimiento de los requerimientos y solicitudes asignadas Medir el nivel de respuestas de los requerimientos de las áreas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Requerimientos y solicitudes respondidas	% de cumplimiento de los requerimientos y solicitudes asignadas (cantidad de requerimientos y solicitudes trabajados / cantidad de requerimientos y solicitudes asignadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	98.00%	98.00%	74.50%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. de Estadísticas		
P25-DES-GEA-DEE-002	Desarrollo y presentación de estudios y análisis económicos Poner a disposición de las altas instancias, colaboradores de aduanas y público en general, muestros de trabajo que le entregamos informados sobre tipos del quehacer aduanero, situaciones nacional e internacional que impacten de manera directa o indirecta las recaudaciones y el comercio internacional de mercancías.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Estudios y análisis económicos.	% de estudios y análisis económicos entregados (número estudios y análisis económicos entregados / cantidad total de solicitudes y preestablecidos)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Departamento Económico	Estudios Económicos/ Depto. de Estadísticas/ Tecnología y Datos		
P25-DES-GEA-DEE-003	Estandarización y control de los procesos Estandarizar y documentar todos los procesos llevados a cabo en el departamento.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Procesos estandarizados.	% de tareas y actividades estandarizadas y documentadas (número de tareas y actividades estandarizadas y documentadas / número total de tareas y actividades planificadas)*100	90%	25%	25.00%	100.00%	20%	20.00%	100.00%	20%	15.00%	75.00%	68.75%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. Inteligencia de Negocios/Depto. Estadísticas		
P25-DES-GEA-DEE-004	Segmentación de contribuyentes clasificados en pequeños, grandes y medianos Hijación de los importadores/exportadores en: Muy Grande, Grande, Mediano y Pequeño. Para tener una clasificación estandarizada, la cual pueda ser usada por todas las áreas de la institución.	OE.1 Facilitación y Control	Segmentación de contribuyentes realizada.	Cantidad de tablas con segmentaciones (Cantidad de tablas actualizadas entre la cantidad de rubros (3 segmentaciones)	3	3	3.00	100.00%							100.00%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos		
P25-DES-GEA-DET-001	Gestión de Solicitudes Cuantificar el tiempo promedio en que se da respuesta a las solicitudes recibidas.	OE.3 Eficiencia e innovación	Solicitudes respondidas en el tiempo establecido(0.5 días).	Tiempo de respuesta a las promedio solicitudes (Porcentaje de la diferencia del promedio observado y la meta establecida, con respecto al plazo máximo estipulado para dar respuesta a las solicitudes) (horas)	1.5	1.5	0.72	100.00%	1.5	0.60	100.00%	1.5	0.84	100.00%	75.00%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas/ Tecnología y Recursos Humanos		
P25-DES-GEA-DET-002	Gestión de la Data de Comercio Buscar mantener actualizados los datos de Exportación, Importación y Acuerdos comerciales.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Data de comercio actualizada y depositada en el servidor correspondiente.	Cantidad de tablas actualizadas (Cantidad de tablas actualizadas entre la cantidad de tablas que se deben actualizar) (26 tablas)	36	9	9.00	100.00%	9	9.00	100.00%	9	9.00	100.00%	75.00%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas/tecnología y Subdirección Operativa		
P25-DES-GEA-DET-003	Creación y Automatización de Reportes Creación y depuración de reportes con la finalidad de agilizar y eficientar el manejo de la data estadística.	OE.3 Eficiencia e innovación	Reportes creados o automatizados mediante Dashboard.	Cantidad de reportes automatizados. (2 reportes)	2		0.00		1	1.00	100.00%				50.00%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas		
P25-DES-GEA-DET-004	NORITC A3-2014 Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano Aportar para que la DGA obtenga calificación Oro en OGIC manteniendo actualizados los datos de comercio exterior en la página de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Datos de comercio exterior en la página de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.	Porcentaje de la diferencia del promedio observado y la meta establecida, con respecto al plazo máximo estipulado para cargar los datos.	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	75.00%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas		
P25-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.	OE.3 Eficiencia e innovación	Aplicaciones implementadas.	Cantidad de aplicaciones creadas	6	2	4.00	100.00%	2	2.00	100.00%	1	2.00	100.00%	75.00%	Departamento de Inteligencia de Negocios	Inteligencia de Negocios		
		OE.3 Eficiencia e innovación	Automatizaciones, aplicaciones e integraciones funcionales.	% de avances de las Automatizaciones, aplicaciones e integraciones funcionales (Cantidad de tareas realizadas / cantidad de tareas planificadas)*100	100%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	75.00%	Departamento de Inteligencia de Negocios	Inteligencia de Negocios		
								100.00%					100.00%			96.63%	74.33%	Cumplimiento Acumulado	



*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Gestión de Servicios al Contribuyente																
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución												
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Trimestre V	Trimestre VI	Trimestre VII	Trimestre VIII	Trimestre IX	Trimestre X	Avance General
P5-IDO-GSC-000-001	Correos de seguimiento Dar seguimiento y continuidad a los correos recibidos a fin brindar el mejor servicio.	OE1.Facilitación y control	Agilizar y dar continuidad a las informaciones y solicitudes de los contribuyentes y los diferentes departamentos.	Cantidad de Correos de Seguimiento (Sumatoria de los correos de seguimiento)	5.000,00	1.250,00	1.250,00	100,00%	1.250,00	1.340,00	107,20%	1.250,00	2.156,00	172,48%	94,92%	Gerencia de Gestión de Servicios
P5-IDO-GSC-000-002	Seguimiento a la trazabilidad Realizar y documentar la ubicación estado de la carga, desde su origen hasta su destino final a través de un gráfico que se le envía al contribuyente.	OE1.Facilitación y control	Informar a los contribuyentes de su trazabilidad en busca de mejoras en la cadena logística, enviando reportes gráficos informados, retrasos, imprevistos, incumplir a los procesos anticipados, línea de tiempo.	Cantidad de gráficos de Trazabilidad enviados (Sumatoria gráficos informados, retrasos, imprevistos, incumplir a los procesos anticipados, línea de tiempo)	400,00	120,00	147,00	122,50%	120,00	176,00	146,67%	120,00	272,00	226,67%	123,96%	Gerencia de Gestión de Servicios
P5-IDO-GSC-000-003	Gestiones de despacho Agilizar y garantizar la entrega oportuna de la mercancía a los contribuyentes, el tiempo que se identifican y resuelven de manera eficiente cualquier problema o contratiempo que pueda surgir durante el proceso.	OE1.Facilitación y control	Agilizar el proceso de despacho dando seguimiento a las declaraciones con declaraciones presentadas puntualmente en las Instrucciones para Aduanas (PI, DPI, DPE, ETC.), departamentos internos, YUCA, etc. El Despacho aprobado, no retrasado. Notificaciones de papeles para despacho.	Cantidad de Gestiones de Despacho (suma del total de gestiones realizadas)	1.200,00	300,00	303,00	101,00%	300,00	593,00	197,67%	300,00	605,00	201,67%	125,08%	Gerencia de Gestión de Servicios
P5-IDO-GSC-000-004	Gestión de llamadas Implementar las técnicas de comunicación para la atención telefónica que vayan orientadas a garantizar la asistencia técnica y la calidad en el servicio.	OE1.Facilitación y control	Proporcionar un servicio eficiente y satisfactorio a los clientes, optimizando la comunicación telefónica y mejorando la productividad de la institución.	% de llamadas contestadas (Número de llamadas contestadas/número total de llamadas recibidas)*100	90%	90%	94,00%	104,44%	90%	93,00%	103,33%	90%	92,00%	102,22%	77,50%	Gerencia de Gestión de Servicios
P5-IDO-GSC-000-005	Recepción de solicitudes - Plataforma de servicios Recibir todas las solicitudes asignadas a gestión de servicio y remitirlas a los departamentos correspondientes según el proceso.	OE1.Facilitación y control	Acoratar tiempo de respuesta.	% de solicitudes completadas plataforma de servicios (Número de solicitudes completadas/número total de solicitudes recibidas o procesadas)*100	90%	90%	99,99%	111,10%	90%	90,00%	100,10%	90%	98,23%	109,14%	80,09%	Gerencia de Gestión de Servicios
				Tiempo de promedio de respuesta plataforma de servicios (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (horas)	24	24	24,00	100,00%	24	24,00	100,00%	24	24,00	100,00%	75,00%	Gerencia de Gestión de Servicios
P5-IDO-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.	OE1.Facilitación y control	Brindar un servicio eficaz en menor tiempo. Actualmente de 40 a 60 min.	% de solicitudes completadas solicitudes - vía el buzón (INFO) (Número de solicitudes completadas/número total de solicitudes recibidas o procesadas)*100	90%	90%	100,00%	111,11%	90%	100,00%	111,11%	90%	100,00%	111,11%	83,33%	Gerencia de Gestión de Servicios
				Tiempo de promedio de respuesta solicitudes - vía el buzón (INFO) (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (horas)	48	48	48,00	100,00%	48	48,00	100,00%	48	48,00	100,00%	75,00%	Gerencia de Gestión de Servicios
P5-IDO-GSC-000-007	Recepción de solicitudes - Ventanilla Recibir todas la correspondencia que llega a la institución haciendo el debido regim, así como llevar un archivo adecuado de los expedientes, oficio y comunicaciones que entran y salen de la institución.	OE1.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%	95,62%	106,24%	90%	98,22%	109,12%	90%	96,52%	107,24%	80,65%	Gerencia de Gestión de Servicios
				Tiempo de promedio de respuesta solicitudes de ventanilla (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (minutos)	20	20	20,00	100,00%	20	20,00	100,00%	20	20,00	100,00%	75,00%	Gerencia de Gestión de Servicios
P5-IDO-GSC-000-008	Gestión de correo de servicios Correos @servicioaduanas y @quejasyugencias recibidos versus contestados y tiempo de respuesta.	OE1.Facilitación y control	Responder las solicitudes que puedan apoyar o cumplir con las respectivas de los contribuyentes. Ser vecinos de las oportunidades y mejorar desoras por el contribuyente.	% de correos respondidos (Número de correos electrónicos respondidos/número total de correos electrónicos)*100	90%	90%	100,00%	111,11%	90%	100,00%	111,11%	90%	100,00%	111,11%	83,33%	Gerencia de Gestión de Servicios
				Tiempo de promedio de respuesta solicitudes vía correo (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (horas)	48	48	48,00	100,00%	48	48,00	100,00%	48	48,00	100,00%	75,00%	Gerencia de Gestión de Servicios
						105,67%			115,02%			126,98%			86,52%	
															Compromiso Acumulado	



*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Comunicaciones																		
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución												Interesados		Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Meta T3	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P25-DES-GCO-000-001	Diseño e Implementación de Estrategia de Comunicación Institucional Anual Consiste en el diseño de estrategias de comunicación y campañas educativas transmedáticas, con una planificación trimestral de las publicaciones, respondiendo a las solicitudes de las áreas en el marco de la Estrategia de Comunicación Institucional. De acuerdo al Plan Estratégico 2022-2026.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Propuestas referentes a planes de campaña que vayan acorde a las solicitudes de cada departamento o gerencia. Asimismo, recomendamos y definimos en 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%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Gerencia de Comunicaciones	Luisa D. Mirelys/ Anny Mirelys/ E. Martinez	75.00%
				Cantidad de boletines internos publicados (Suma de los boletines internos publicados durante el periodo)	48.00	12.00	12.00	100.00%	12.00	12.00	100.00%	12.00	12.00	100.00%	75.00%			
				Cantidad de boletines externos publicados (Suma de los boletines externos publicados durante el año)	12.00	3.00	3.00	100.00%	3.00	3.00	100.00%	3.00	3.00	100.00%	75.00%			
P25-DES-GCO-000-002	Gestión de las solicitudes internas y externas Monitorear la respuesta oportuna a las solicitudes recibidas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Que los colaboradores estén enterados de los contenidos que se envían el tiempo estimado.	% Nivel de respuesta a solicitudes (número de solicitudes respondidas / número total de solicitudes)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	60.00%	60.00%	65.00%	Gerencia de Comunicaciones	Patricia Baez	65.00%
P25-DES-GCO-000-003	Efectividad de publicaciones institucionales realizadas Medición interna la efectividad de las publicaciones institucionales.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Alcance del publico interesado en los temas que se despachen.	% Nivel de satisfacción interna respecto a las publicaciones institucionales realizadas (encuesta)	100%	0%	0.00%	100.00%				100%	100.00%	100.00%	66.67%	Gerencia de Comunicaciones	Martin Adames	66.67%
P25-DES-GCO-000-004	Fortalecimiento en los medios de comunicación Se trata de mantener el fortalecimiento logrado con los medios de comunicación para seguir comunicando los ejes transversales, nuevos proyectos y nuevas políticas que se lleven a cabo desde la DGA.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Desarrollar propuestas satisfactorias para los medios, preparar las notas de prensa y líneas con los mensajes que queremos comunicar a la población entre estos se destacan los hitos comunicacionales.	% de los proyectos y programaciones para los medios (número de proyectos y programaciones completados / número total de proyectos y programaciones planificadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Gerencia de Comunicaciones	Martin Adames	75.00%
P25-DES-GCO-000-005	Gestión de publicaciones por red social Medir el cumplimiento de las publicaciones por redes sociales según el plan de comunicación digital.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Que la información se suba a las redes sociales acorde a lo establecido y programado en el plan de comunicación digital.	% de publicaciones en redes sociales (número de publicaciones realizadas / número total de publicaciones planificadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Gerencia de Comunicaciones	Degrís De León	75.00%
				Interacciones por canales digitales. Medir la utilización de los canales digitales (incremento anual de %)	100%	0%	100.00%	100.00%				0%	0.00%	100.00%	66.67%			
P25-DES-GCO-000-006	Cobertura positiva respecto a las publicaciones Institucionales Monitorear cantidad de artículos y noticias, comentarios, etc. a favor o en contra de Aduanas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Mantener una percepción positiva en las redes sociales a través de mensajes y campañas.	% de cobertura positiva respecto a las publicaciones Institucionales (número de publicaciones con cobertura positiva / número total de publicaciones institucionales)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Gerencia de Comunicaciones	Anny Mirelys	75.00%
P25-DES-GCO-000-007	Plan de comunicación Digital. Consiste en tener una planificación trimestral de las publicaciones a emitir dentro de la fecha requerida.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Verificar cuantos seguidores y comentario obtenemos por publicación.	% Cumplimiento plan de comunicación Digital (número de actividades realizadas según el plan / número total de actividades planificadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Gerencia de Comunicaciones	Anny Mirelys	75.00%
P25-DES-GCO-000-008	Coordinación y desarrollo de eventos Consiste en la planificación y ejecución de solicitudes de realización de eventos, acompañamientos protocolares y maestras de ceremonias.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Eventos realizados.	% Cumplimiento de ejecución de eventos (cantidad de eventos ejecutados / cantidad total de eventos planificados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Gerencia de Comunicaciones	Degrís de León / Claribel Pérez / Patricia Baez	75.00%
P25-DES-GCO-000-009	Planificación y coordinación de servicio de protocolo Consiste en la coordinación del servicio a ser brindado por el equipo de protocolo.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Servicio de protocolo coordinado.	% Cumplimiento de servicio de protocolo (número de eventos con servicio de protocolo / número total de eventos con servicio de protocolo planificado)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Gerencia de Comunicaciones	Claribel Pérez	75.00%
P25-DES-GCO-000-010	Planificación y coordinación de alimentos y bebidas Consiste en la coordinación y ejecución de solicitudes estaciones líquidas o catering para reuniones y eventos.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Coordinación de alimentos y bebidas realizada.	Nivel de eficiencia en gestión de AIB (cantidad de eventos con satisfacción en servicios de AIB / cantidad total de eventos que incluyeron servicios de AIB planificados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Gerencia de Comunicaciones	Patricia Baez	75.00%
					100.00%		100.00%		96.92%		72.95%		Cumplimiento Acumulado					



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
ÁREAS DEL DESPACHO

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia Legal																						
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa		Indicador	Meta Anual	Seguimiento a la Ejecución												Cumplimiento General	Área	Interesados	Áreas de apoyo	Reglón financiero Presupuesto
		Alineación Estratégica	Resultado Operado			Jan	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic					
P25-DES-GLG-000-001	Gestión de solicitudes internas y externas Recibir, distribuir a las diferentes áreas para las respuestas correspondientes de cada caso. / Llevar un control de los expedientes.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos recibidos y registrados.	% de solicitudes internas y externas trabajadas (Cantidad de solicitudes trabajadas/Cantidad total de solicitudes asignadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	75.00%	Gerencia Legal	Trámite y Correspondencia/ Otras áreas.		
P25-DES-GLG-000-002	Elaboración y Revisión de Acuerdos Interinstitucionales Dar respuesta oportuna a la Elaboración y revisión de los Acuerdos Interinstitucionales.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Acuerdo firmado.	% de acuerdos firmados (Acuerdos firmados/ Acuerdos elaborados)*100	100%	100%	90.00%	90.00%	100%	90.00%	90.00%	100%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	68.75%	Gerencia Legal	Gerencia Legal/ Otras áreas.		
P25-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, trabajadas por los operadores aduaneros en tiempo oportuno, conforme los requisitos, procedimiento y los plazos establecidos en nuestro procedimiento.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme sus normas y procedimientos; reducir los trámites burocráticos; brindar un servicio de calidad y confianza a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	% de solicitudes de registros trabajadas (Solicitudes trabajadas / solicitudes recibidas)*100	100%	100%	90.00%	90.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	72.25%	Departamento de Registro	Gerencia Legal, Tecnología y Transportación, Departamento de Compras y Recursos Humanos.		
P25-DES-GLG-DRT-002	Registros de autorizaciones (RECOMTAC, Consignatario No Residente, Aerolíneas, Navas, Buques y Aeronaves) Dar respuesta al 100% de las diferentes solicitudes realizadas por los operadores aduaneros en tiempo oportuno, conforme los plazos establecidos en nuestro procedimiento.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme sus normas y procedimientos; reducir los trámites burocráticos; brindar un servicio de calidad y confianza a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	% de solicitudes de registros de autorizaciones trabajadas (Cantidad de autorizaciones solicitudes trabajadas / Cantidad total de solicitudes recibidas en las diferentes plataformas y herramientas)*100	100%	100%	90.00%	90.00%	100%	98.00%	98.00%	100%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	71.75%	Departamento de Registro	Gerencia Legal, Tecnología y Transportación, Departamento de Compras y Recursos Humanos.		
P25-DES-GLG-DRT-003	Solicitudes de Certificaciones (De importador, de exportador, Agente de Aduanas, Consolidador de Carga y Agente de Aduanas) que sean realizadas en el tiempo y plazo indicado a su solicitud.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme sus normas y procedimientos; reducir los trámites burocráticos; brindar un servicio de calidad y confianza a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	% de solicitudes de certificaciones trabajadas (Solicitudes trabajadas / solicitudes recibidas en las diferentes plataformas y herramientas)*100	100%	100%	90.00%	90.00%	100%	98.00%	98.00%	100%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	71.75%	Departamento de Registro	Gerencia Legal, Tecnología y Transportación, Departamento de Compras y Recursos Humanos.		
P25-DES-GLG-DRT-004	Renovación de fianza de los operadores aduaneros que cuentan con licencias otorgadas. Que sean realizadas en el tiempo y plazo indicado a su solicitud.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme sus normas y procedimientos; reducir los trámites burocráticos; brindar un servicio de calidad y confianza a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	% de renovaciones realizadas (Cantidad de renovaciones trabajadas / Cantidad total solicitudes de renovación)*100	100%	100%	90.00%	90.00%	100%	98.00%	98.00%	100%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	71.75%	Departamento de Registro	Gerencia Legal, Tecnología y Transportación, Departamento de Compras y Recursos Humanos.		
P25-DES-GLG-CON-001	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 "salvamento", y la Ley No. 63-17.	OE.1 Facilitación y Control	Documento elaborado.	% de actas de comiso elaboradas (Número de Actas de comisos elaborados/Número total de comisos realizados)*100	100%	100%	89.00%	89.00%	100%	89.00%	89.00%	100%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	64.50%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Administraciones Aduaneras/ Fiscalización/ Subdirección Operativa/ Inteligencia / Estadística, Otras.		
P25-DES-GLG-CON-002	Emisión de certificaciones Elaboración de Certificaciones a requerimiento del Ministerio Público y otras entidades públicas, privadas y personas físicas.	OE.1 Facilitación y Control	Documento elaborado.	% de certificaciones emitidas (Cantidad de certificaciones emitidas/Cantidad total de solicitudes de certificación recibidas)*100	100%	100%	92.00%	92.00%	100%	92.00%	92.00%	100%	91.00%	91.00%	91.00%	91.00%	91.00%	68.75%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Departamento de Certificación, Opinión y Normas/ Estadística/ Administraciones Aduaneras/ Gerencia Supervisión Administraciones/ Trámite y Correspondencia/ Departamento de Certificación, Opinión y Normas/ Estadística/ Administraciones Aduaneras/ Gerencia Supervisión Administraciones/ Trámite y Correspondencia/ Inteligencia Aduanera/ RBHV/ 2º Acceso a la		
P25-DES-GLG-CON-003	Emisión de Opiniones legales Emisión de opiniones legales en respuesta a requerimientos de las diferentes áreas de la institución y los contribuyentes que solicitan consultas legales.	OE.1 Facilitación y Control	Documento elaborado.	% de opiniones legales emitidas (Cantidad de opiniones legales emitidas/ Cantidad total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	95.00%	95.00%	100%	95.00%	95.00%	100%	98.00%	98.00%	98.00%	98.00%	98.00%	72.50%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Departamento de Certificación, Opinión y Normas/ Departamento de OEA		
P25-DES-GLG-CON-004	Solicitud evaluación Operador Económico Autorizado (OEA) Elaborar solicitud de evaluación para la calificación de OEA.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento elaborado.	% de evaluaciones realizadas (cantidad de evaluaciones concluidas/Cantidad total de solicitudes de evaluación recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	98.00%	98.00%	98.00%	98.00%	98.00%	74.50%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Departamento de Certificación, Opinión y Normas/ Departamento de OEA		
P25-DES-GLG-CON-005	Notificaciones de Fiscalización. Mediante la cual se le brinda soporte a la Gerencia de Fiscalización en los procesos de fiscalización posterior.	OE.3 Eficiencia e Innovación.	Documentos elaborados.	% de Cantidad de documentos a notificar/ Cantidad de actos de apogeo emitidos	100%	100%	99.00%	99.00%	100%	99.00%	99.00%	100%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	72.00%	Departamento de Certificación, Opinión y Normas	Gerencia de Fiscalización		
P25-DES-GLG-EAD-001	Gestión de los Expedientes del Ejecutor Administrativo Buscar gestionar los expedientes del Ejecutor Administrativo.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento elaborado.	% de expedientes ejecutados por el Ejecutor Administrativo (Cantidad de expedientes trabajados/Cantidad total de expedientes asignados)*100	100%	100%	90.00%	90.00%	100%	95.00%	95.00%	100%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	68.75%	Departamento Ejecutor Administrativo	Ejecutor Administrativo		
P25-DES-GLG-CFD-001	Documentos Legales Elaborados y Formalizados Elaborar documentos legales sean Opiniones, Pagarsé, Contratos, Acuerdos, Comisos, Certificaciones, Resoluciones Administrativas, diferentes escritos respecto a las distintas situaciones que se originan en DGA.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento legal formalizado.	% de documentos legales formalizados (Cantidad de documentos formalizados/Cantidad total de documentos legales recibidos)*100	100%	100.00%	90.00%	90.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	71.25%	Departamento de Contratos y Formalización de Documentos	Gerencia Legal/ Tecnología/ Gerencia Financiera/ Exoneraciones/ Compras		
P25-DES-GLG-CFD-002	Elaboración de contratos Llevar un control interno de los requerimientos solicitados por las distintas áreas de la institución, estos contratos cuyo propósito es satisfacer el interés de un área determinado, pueden ser de naturaleza diversa entre los cuales podemos mencionar: contrato de servicios, suministro de bienes, ejecución de obras, servicios de obra, además, publicidad, subvención educativa, licencia para estudios, acuerdo para la cooperación interinstitucional, acuerdos de facilitación de comercio con asociaciones o instituciones público-privadas, contratos de conexión de depósitos fiscales.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento legal formalizado.	% de contratos elaborados (Cantidad de contratos realizados/Cantidad total de solicitudes de elaboración de contrato)*100	100%	100%	90%	90.00%	100%	90%	90.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	70.00%	Departamento de Contratos y Formalización de Documentos	Gerencia Legal/ Tecnología/ Gerencia Financiera/ Exoneraciones/ Compras		

P25-DES-GLG-CFD-003	Elaboración de acuerdos de pago Llevar un control interno de los requerimientos solicitados por las distintas áreas de la institución, estos acuerdos son con la finalidad de entregar las mercancías de manera provisional, así como salvaguardar la prenda aduanera, son de naturaleza diversa entre los cuales podemos mencionar: acuerdo bajo la ley 158-01 de incentivos turísticos, líneas de crédito, fiscalización o reliquidación, nacionalización, internación temporal, zona franca.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento legal formalizado.	% de acuerdos de pago elaborados (Cantidad de acuerdos de pago realizados/Cantidad total de solicitudes de elaboración de acuerdos)*100	100%	100%	90%	90.00%	100%	90%	90.00%	100%	100%	100.00%	70.00%	Departamento de Contratos y Formalización de Documentos	Gerencia Legal/ Tecnología/ Gerencia Financiera/ Exoneraciones/ Compras	
P25-DES-GLG-CFD-004	Aplicación de perfiles de entregas 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 según disposición legal aplicable, así como aquellas que se encuentran beneficiadas de un crédito de entrega provisional.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento legal formalizado.	% de perfiles de entrega provisionales aplicados (Cantidad de perfiles de entrega provisional aplicados/cantidad total de solicitudes de aplicación recibidas)*100	100%	100%	90%	90.00%	100%	90%	90.00%	100%	100%	100.00%	70.00%	Departamento de Contratos y Formalización de Documentos		
P25-DES-GLG-DL-001	Requerida Oportuna a los Recursos Elaborar requeridas a los Recursos de: Reconsideración, Contenciosos Tributarios, de Revisión Constitucional, de Le Contradice o Impugnación, de Casación, de Apelación Civil, de Apelación Penal, entre otras actuaciones.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	% de recursos respondidos (Cantidad de recursos emitidos /Cantidad total de Recursos recibidos)*100	100%	100%	90%	90.00%	100%	94%	94.00%	100%	95%	95.00%	69.75%	Departamento de Litigios		
P25-DES-GLG-DL-002	Casos de Demandas Civiles y Procesos Penales Defender a la institución de las demandas que son interpuestas por los contribuyentes.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	% de Casos de Demandas Civiles y Procesos Penales trabajados (Cantidad de casos de Demandas Civiles y Procesos Penales/Cantidad total de casos recibidos)* 100	100%	100%	95%	95.00%	100%	95%	95.00%	100%	95%	95.00%	71.25%	Departamento de Litigios		
P25-DES-GLG-DL-003	Embargos retentivo Retener mercancías de manera provisional hasta que exista una decisión que ordene el desembargo de las mismas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	% de retenciones realizadas (Cantidad de retenciones realizadas/Cantidad total de solicitudes de retención)*100	100%	100%	93%	93.00%	100%	85%	85.00%	100%	100%	100.00%	69.50%	Departamento de Litigios	Litigios/ Ejecutor Administrativo/ Área Civil	
P25-DES-GLG-DL-004	CANCELACIÓN DE FIANZAS. En cuanto a las cancelación de fianza, dejar sin efecto el cobro de los tributos afianzados, en virtud de decisión.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	% de cancelaciones de fianzas dejadas sin efecto (Cantidad de cancelaciones de fianza dejadas sin efecto/Cantidad total de cancelaciones de fianza)* 100	100%	100%	93%	93.00%	100%	100%	100.00%	100%	90%	90.00%	70.75%	Departamento de Litigios	Litigios/ Área Civil	
P25-DES-GLG-DRR-001	Recursos de Reconsideración Es el proceso mediante el cual el contribuyente pretende que la DGA revoque una decisión emitida por esta.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	%de recursos de reconsideración contestados (Cantidad de recursos de reconsideración contestados/cantidad total de recursos recibidos)* 100	100%	100%	90%	90.00%	100%	90%	90.00%	100%	90%	90.00%	68.75%	Departamento Recurso de Reconsideración	Administraciones Aduaneras/ Fiscalización/ Cobros Financieros/ Normas de Origen/ Admisión Temporal- otras/ Tecnología	
P25-DES-GLG-DAS-001	Recursos Contenciosos Tributarios, Administrativos y Acción de Amparo Defender a la institución de las demandas que son interpuestas por los contribuyentes.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	%de recursos contestados (Cantidad de recursos Contenciosos Tributarios, Administrativos y Acción de Amparo trabajados/cantidad total de casos recibidos)* 100	100%	100%	93%	93.00%	100%	93%	93.00%	100%	95%	95.00%	70.25%	Departamento Administrativo Sancionador	Litigios/ Área Civil/ Administraciones Aduaneras/ Regímenes Especiales- Admisión Temporal	
P25-DES-GLG-DAS-002	Procedimientos Administrativos Sancionador Recibida la fase de instrucción emitida por la Fiscalización o el área correspondiente (Administraciones Aduaneras- Almacenes y demás), se analiza el caso para tipificar la falta aduanera o la falta tributaria aduanera correspondiente. Se registra en Excel o herramienta informática existente para la trazabilidad de los planes.	OE.3 Eficiencia e Innovación.	Recaudaciones de las sanciones administrativas aplicables en virtud de la Ley 168-21 y el Reglamento de Aplicación 795-2022.	%de casos con sanciones (Cantidad de casos con sanciones trabajados/Cantidad total de casos recibidos)*100	100%	100%	90%	90.00%	100%	80%	80.00%	100%	80%	80.00%	62.50%	Departamento Administrativo Sancionador	Administraciones Aduaneras/ Fiscalización/ otras/ Tecnología	
P25-DES-GLG-DAS-004	Ejecución de Incineraciones. Documentación del proceso de incineración - destrucción, con la finalidad de lograr la intervención correcta de todos los actores e implementar de manera eficiente, las sanciones por incumplimiento en el Párrafo 2 del art. 94 del Reglamento 795-2022 de la Ley 168-21, así como la documentación final del cierre de estos procesos con el Acta de Comprobación Notarial.	OE.3 Eficiencia e Innovación.	Documentos elaborados.	% de autorizaciones de ejecución de procesos de incineración (cantidad de procesos de incineración ejecutados/ cantidad de actas de comprobación notarial recibida)	100%	100%	99%	99.00%	100%	100%	100.00%	100%	90%	90.00%	72.25%	Departamento Administrativo Sancionador	Subdirección Operativa/ Gerencia de Administraciones Aduaneras/ Auditora	
					92.43%			94.23%			94.72%			70.33%			Cumplimiento Acumulado	



*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Auditoría Interna																													
Definición de la Iniciativa					Seguimiento a la Ejecución										Interesados		Renglón Financiero												
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Meta T3	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto											
P25-DES-GAI-000-001	Gestión del Plan de Auditoría Interna Planificación y ejecución de auditorías dentro de una organización. Este proceso asegura el cumplimiento de normativas, evaluación de riesgos y mejora continua, contribuyendo a la eficiencia y transparencia en las operaciones internas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Dar seguimiento al plan de acción suministrado por el área auditada, analizar las evidencias presentadas y validar su grado de cumplimiento tanto para las auditorías externas, como para las auditorías internas.	* % de cumplimiento del programa de auditoría (auditoría operativa, financiera, de gestión, de TI) (número de auditorías realizadas/número total de auditorías planificadas)*100	100%	25%	25.00%	100.00%	25%	23.00%	92.00%	25%	23.00%	92.00%	71.00%	Gerencia de Auditoría Interna													
				* Nivel de cumplimiento y seguimientos a los hallazgos identificados en las auditorías realizadas (número de hallazgos cerrados satisfactoriamente/número total de hallazgos identificados)	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	75.00%	Gerencia de Auditoría Interna													
				* % de auditorías no programadas realizadas (número de auditorías no programadas realizadas/número total de auditorías realizadas)*100	10%	10%	10.00%	100.00%	10%	10.00%	100.00%	10%	10.00%	100.00%	75.00%	Gerencia de Auditoría Interna													
P25-DES-GAI-000-002	Gestión del Plan de Auditoría Operativa Planificación y ejecución de revisiones sistemáticas de procesos y operaciones. Este proceso busca identificar áreas de mejora, fortalecer la eficiencia y garantizar el cumplimiento de objetivos organizacionales, contribuyendo a la optimización continua de la empresa.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Realizar evaluaciones, registrar todas las observaciones e incidencias encontradas, documentar y comunicar los hallazgos detectados en los procesos de despacho, 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%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Gerencia de Auditoría Interna													
				* % de inspecciones a dealers para fines de registro realizadas (número de visitas de inspecciones realizadas/número total de solicitudes de registro recibidas)*100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	75.00%	Gerencia de Auditoría Interna													
P25-DES-GAI-000-003	Gestión del Plan de Control Interno Diseño, implementación y supervisión de procedimientos que aseguran la integridad, eficiencia y cumplimiento normativo dentro de una organización. Este proceso busca mitigar riesgos y fortalecer la confiabilidad en las operaciones internas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Registrar los documentos, resultados del proceso de control interno, realízase en el sistema de manejo de documentos para el efectivo control de expedientes, monitoreo, evaluar su grado de cumplimiento y supervisión de las asignaciones, para la medición de la productividad.	* % de expedientes de pago autorizados (número de expedientes de pago autorizados/número total expedientes de pago recibidos)*100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	75.00%	Gerencia de Auditoría Interna													
				* % de incidencias encontradas (número de incidencias encontradas/ número total de expedientes revisados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	75.00%	Gerencia de Auditoría Interna													
																100.00%				98.86%			98.86%			74.43%	Cumplimiento Acumulado		



*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Oficina de Acceso a la Información Pública																		
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución												Interesados		Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Meta T3	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P25-DES-000-OAI-001	Solicitud de acceso a la información pública Busca medir la gestión de solicitudes de datos realizadas por los ciudadanos a la institución. Este proceso busca fomentar la transparencia y el derecho a la información.	OEL Facilitación y Control	Gestionar solicitudes de información realizadas por los interesados.	* % solicitudes atendidas (número de solicitudes atendidas/ número total de solicitudes de información recibidas)*100	95%	95.00%	100.00%	100.00%	95.00%	100.00%	100.00%	95.00%	100.00%	100.00%	75%	Oficina de Acceso a la Información Pública		
				*Tiempo de respuesta de solicitudes de información (suma de tiempos de respuesta para todas las solicitudes/número total de solicitudes de información) 15 días hábiles	15	15	15	100.00%	15	15	100.00%	15	15	100.00%	75%	Oficina de Acceso a la Información Pública		
P25-DES-000-OAI-002	Publicación de informaciones al subportal de transparencia de la DGA Implica compartir datos relevantes de manera accesible. Este proceso contribuye a la transparencia al brindar a la comunidad acceso fácil y claro a información gubernamental.	OEL Facilitación y Control	Publicar de manera oportuna informaciones de DGA con la finalidad de cumplir con la ley de transparencia	*Cantidad de publicaciones realizadas mensualmente en el subportal de transparencia. (sumatoria de publicaciones)	394	103	103	100.00%	99	103	100.00%	93	93	100.00%	75%	Oficina de Acceso a la Información Pública		
P25-DES-000-OAI-003	Gestión de denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas (Portal 311) Involucra un proceso para recopilar, analizar y responder de manera eficiente a la retroalimentación de los ciudadanos. Este enfoque busca mejorar servicios y fortalecer la relación entre el público y las entidades gubernamentales.	OEL Facilitación y Control	Gestionar en tiempo oportuno todas las denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas	* % de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias procesadas (número de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias procesadas atendidas / número total de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias recibidas)*100	95%	95.00%	100.00%	100.00%	95.00%	100.00%	100.00%	95.00%	100.00%	100.00%	75%	Oficina de Acceso a la Información Pública		
				*Tiempo de respuesta de las denuncias, quejas, reclamaciones recibidas (suma de tiempos de respuesta para todas las solicitudes/número total de solicitudes de información) 15 días hábiles	15	15	15	100.00%	15	15	100.00%	15	15	100.00%	75%	Oficina de Acceso a la Información Pública		
				* Nivel de satisfacción de los ciudadanos (Encuestas de satisfacción)	95%	95.00%	100.00%	100.00%	95.00%	100.00%	100.00%	95.00%	100.00%	100.00%	75%	Oficina de Acceso a la Información Pública		
								100.00%			100.00%			100.00%	75.00%	Cumplimiento Acumulado		





*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Supervisora General de Seguridad Militar																			
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa		Seguimiento a la Ejecución												Avance General	Intercambios		Renglón Financiero
		Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Meta T3	Ejecución	Cumplimiento	Área		Área de apoyo		
P25-DES-000-DSM-001	Alertas, búsqueda y hallazgos de ilícitos. Acciones operacionales productos de las informaciones de inteligencia y de las planificaciones de trabajos.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	hallazgos de ilícitos en las operaciones realizadas	Cantidad de hallazgos encontrados (suma de los hallazgos encontrados en los operativos)	1600	400	478	100.00%	400	443	100.00%	400	412	100.00%	75.00%	Supervisora General de Seguridad Militar	SGS DGA	Presupuesto de la SGS, DGA.	
P25-DES-000-DSM-002	Informe por ilícitos informes remitidos a la Gerencia de Estudios Económicos a los fines de informar los ilícitos incautados en zona primaria	OE.2 Institucionalidad y estandarización	informe remitidos a la Gerencia de Estudios Económicos	Cantidad de reportes o informes remitidos (suma de informes remitidos)	53	13	13	100.00%	13	13	100.00%	13	13	100.00%	75.00%	Supervisora General de Seguridad Militar	SGS DGA	Presupuesto de la SGS, DGA.	
								100.00%			100.00%			100.00%	75.00%	Cumplimiento Acumulado			



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
ÁREAS DEL DESPACHO

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Comité Nacional de Facilitación de Comercio																		
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución												Interésados		Rendición Financiera
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Meta T3	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P25-DES-000-CNF-001	Gestión de Mesas de Trabajo CNFC Facilitar el diálogo y la colaboración entre las diferentes entidades involucradas en el comercio exterior, a través de la gestión eficiente de mesas de trabajo temáticas dentro del Comité Nacional de Facilitación de Comercio (CNFC).	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Mejora en la coordinación y colaboración entre las entidades involucradas en el comercio exterior.	Número de reuniones por mesa (sumatoria de reuniones ejecutivas)	40	10	8	80.00%	10	9	90.00%	10	8	80.00%	62.50%	Departamento de Enlace	Departamento de Enlace/Áreas de apoyo de Enlace	
				% de ejecución de los planes de acción de las mesas (cantidad de tareas completadas/cantidad de tareas planificadas)*100	100%	25%	25%	100.00%	25%	22%	88.00%	25%	25%	100.00%	72.80%	Departamento de Enlace	Departamento de Enlace/Áreas de apoyo de Enlace	
P25-DES-000-CNF-002	Impulsar el Plan de comunicación y promoción del CNFC Desarrollar las acciones de promoción y comunicación, dando a conocer los resultados y realizando actividades para promover el Comité.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Aumento en la visibilidad y reconocimiento del CNFC en la región.	Cantidad de publicaciones realizadas (sumatoria de publicaciones realizadas)	12.00	3.00	3.00	100.00%	3.00	3.00	100.00%	3.00	2.00	66.67%	66.67%	Departamento de Análisis y Control de Carga	Departamento de Análisis y Control de Carga/Áreas de apoyo de Análisis y Control de Carga	
				% de ejecución del plan de comunicaciones (cantidad de tareas completadas/cantidad de tareas planificadas)*100	100%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	25%	25%	80.00%	70.00%	Departamento de Análisis y Control de Carga	Departamento de Análisis y Control de Carga/Áreas de apoyo de Análisis y Control de Carga	
P25-DES-000-CNF-003	Desarrollar y ejecutar plan de capacitaciones en comercio internacional, facilitación del comercio y logística Diseño y ejecución de programas de capacitación y seminarios sobre normativas aduaneras, logística internacional y gestión de cadenas de suministro para el desarrollo del CNFC en la República Dominicana.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Mejora en las competencias y conocimientos de los participantes en facilitación del comercio internacional y logística.	Cantidad de capacitaciones realizadas (suma del total de capacitaciones realizadas)	4.00	1.00	1.00	100.00%	1.00	1.00	100.00%	1.00	1.00	100.00%	75.00%	Departamento de Análisis y Control de Pasajeros	Dpto. Riego en Pasajeros / Administraciones Aeroportuarias / Tecnología DOA.	2409.00
P25-DES-000-CNF-004	Realizar reuniones trimestrales con los líderes de mesas de trabajo Sostener reuniones con los líderes de las mesas para seguimiento de las acciones de cada mesa, levantamiento de información y proyectar acciones.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Seguimiento constante y actualizado de las acciones y proyectos de cada mesa de trabajo.	Cantidad de reuniones realizadas (sumatoria de reuniones ejecutivas)	3				2	2	100.00%				50.00%	Departamento de Análisis y Control de Pasajeros		
				Número de informes de resultado realizados (sumatoria de informes)	3				2	2	100.00%				50.00%	Departamento de Análisis y Control de Pasajeros		
									96.00%		96.33%		88.33%		66.03%		Cumplimiento Acumulado	



*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Departamento de Donaciones																				
Definición de la Iniciativa															Interesados		Régimen Financiero			
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Seguimiento a la Ejecución									Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto		
						Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Meta T3	Ejecución	Cumplimiento						
P25-DES-000-DDN-001	Gestión de Donaciones Conjunto de procesos y actividades destinadas a administrar de manera efectiva las donaciones que la institución entrega.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	hallazgos de ilícitos en las operaciones realizadas	Cantidad de donaciones realizadas (suma de los las donaciones)	60	15	15	100.00%	15	24	100.00%	15	29	193.33%	119%	Departamento de Donaciones	Subasta, Jurídica, Auditoría, Prensa			
P25-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.	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)	60	15	15	100.00%	15	15	100.00%	15	15	100.00%	75%	Departamento de Donaciones				
P25-DES-000-DDN-003	Reporte Estadístico Que contenga número de donaciones realizadas, tipo, familias impactadas y precio de las mismas, de por mes, nombres de los beneficiados, artículos donados	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Presentar informes estadísticos mensuales de donaciones de manera puntual, garantizando la transparencia y facilitando el seguimiento de las actividades.	Cantidad de presentación de reportes (suma de reportes presentados)	12	3	3	100.00%	3	3	100.00%	3	3	100.00%	75%	Departamento de Donaciones				
P25-DES-000-DDN-004	Reporte de Evidencias datos de la fundación beneficiada, oficio firmado por el director solicitud de la donación, fotos del acto protocolar, de la entrega y de las evidencias de la distribución de las mismas.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Informe de reporte de evidencias realizados y remitido	Cantidad de informe remitidos (suma de informes)	2				1	1	100.00%				50%	Departamento de Donaciones				
								102.22%			115.00%			131.11%			87.68%		Cumplimiento Acumulado	





PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
ÁREAS DEL DESPACHO

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Comisión de Ética e Integridad Gubernamental																		
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución														
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Meta T3	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Interesados		Región Financiera Presupuesto
																Área	Área de apoyo	
P25-DES-EG-000-001	Establecer una cultura de integridad en la institución Desarrollar programas, eventos y actividades lúdicas que promuevan la internalización de los principios éticos y valores de integridad.	OE2: Institucionalidad y estandarización	Mejora la cultura organizacional mediante el fomento de un ambiente de trabajo ético y transparente.	Cantidad de talleres realizados (sumatoria de los talleres realizados)	4.00	1.00	1	100.00%	1.00	1	100.00%	1.00	1	100.00%	75%	Comisión de Integridad		
				Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo de las CICGN y oficiales de integridad (cantidad de tareas realizadas/cantidad de tareas programadas en la mesa de trabajo)*100	4.00	1.00	1	100.00%	1.00	1	100.00%	1.00	1	100.00%	75%	Comisión de Integridad		
P25-DES-EG-000-002	Compromisos de la alta dirección por la integridad Crear la confianza y el clima de integridad que propicie los trabajos de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), por la institucionalización del sistema de integridad y sus componentes.	OE2: Institucionalidad y estandarización	Formaliza un enfoque estratégico hacia la integridad y la prevención de la corrupción en la organización y que la alta gerencia comprenda y adopte plenamente las directrices de integridad en sus funciones.	Total de propuestas o recomendaciones relacionadas con la integridad y prevención de la corrupción (sumatoria de las propuestas o recomendaciones realizadas)	5.00	2.00	2	100.00%	1.00	1	100.00%	1.00	1	100.00%	75%	Comisión de Integridad		
				Cantidad de reuniones trimestrales asistidas (Total de reuniones trimestrales asistidas)	5.00	2.00	2	100.00%	1.00	2	200.00%	1.00	1	100.00%	100%	Comisión de Integridad		
P25-DES-EG-000-003	Modelo de gestión de riesgos de corrupción Desarrollar procesos con la finalidad de implementar estrategias y actividades preventivas de planeación, identificación, evaluación, valoración, tratamiento, seguimiento, y difusión de los riesgos de corrupción en la administración pública.	OE2: Institucionalidad y estandarización	Promueve una cultura organizacional orientada a la prevención y gestión de riesgos de corrupción.	Número de riesgos identificados (número total de los riesgos identificados)	3.00				1.00	3	300.00%	2.00	0	0.00%	150%	Comisión de Integridad		
				Porcentaje de avance en la implementación del modelo de gestión de riesgos de corrupción (cantidad de tareas realizadas/cantidad de tareas programadas)*100	100%	10%	10%	100.00%	20%	20%	100.00%	30%	30%	100.00%	75%	Comisión de Integridad		
P25-DES-EG-000-004	Política Institucional de Integridad y Anticorrupción Establecer estándares conductuales de principios y valores éticos y de integridad para la prevención y mitigación de riesgos de conflictos de interés, soborno, incumplimiento normativo, y cualquier otra conducta que genera riesgos de corrupción en la administración.	OE2: Institucionalidad y estandarización	Garantiza que la política de conflicto de interés sea parte integral de la cultura organizacional y establece un canal efectivo y accesible para que los ciudadanos presenten sus denuncias.	Cantidad de talleres realizados (sumatoria de los talleres realizados)	20.00	5.00	4	80.00%	2.00	3	150.00%				119%	Comisión de Integridad		
				Cantidad de campañas de socialización y sensibilización realizadas (sumatoria de campañas de socialización y sensibilización realizadas)	4.00	1.00	1	100.00%	1.00	1	100.00%	1.00	1	100.00%	75%	Comisión de Integridad		
					97.14%				125.00%				100.00%				Cumplimiento Acumulado	



Sunny Rojas..

Sunny Nathalie Rojas De La Cruz

Gerente de Planificación

Gerencia de Planificación