



# Informe de avances Plan Operativo Anual 2025

Octubre - Diciembre 2025  
Gerencia de Planificación



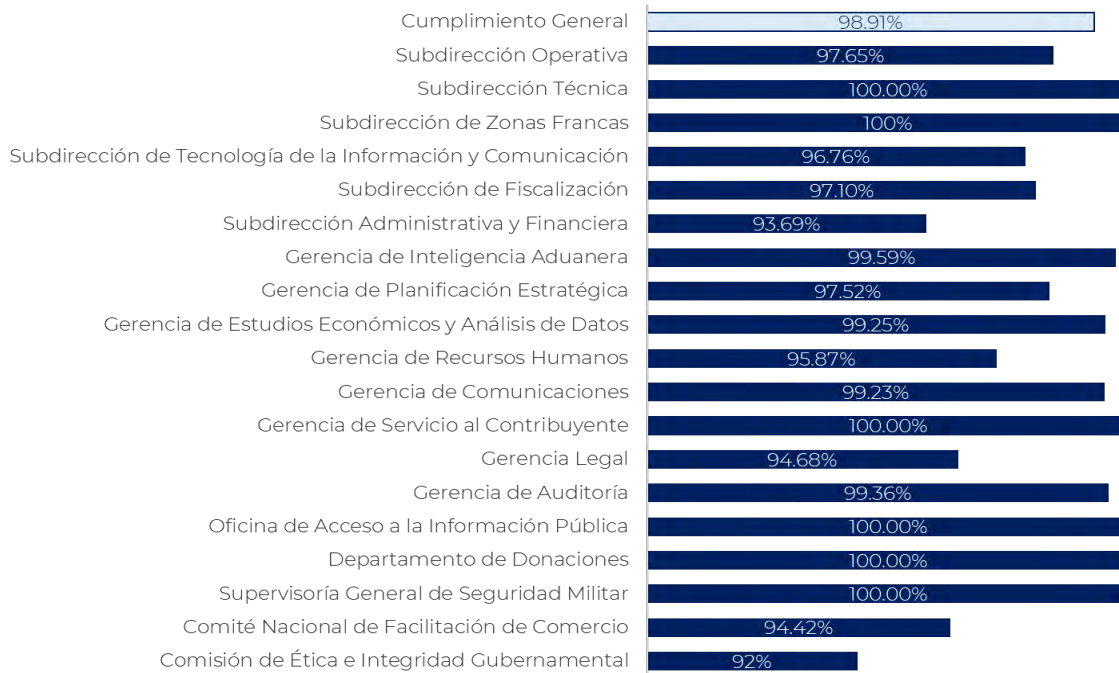
ÍNDICE DE CONTENIDO

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	Supervisora 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



## Estatus General de Ejecución POA 2025





# Subdirección operativa



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025  
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA

\*Completar solo la columna según el trimestre correspondiente.

Definición de la Iniciativa					Subdirección Operativa																Avance		Indicadores		Borrador Financiero	
ID	Producto/Descripción	Atención Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual													Porcentaje	Porcentaje	Área de apoyo	Responsable					
F25-100-000-DA1-001	Resoluciones de Admisión Temporal Análisis y aplicación de las resoluciones para operar bajo el régimen de admisión temporal para perfeccionamiento activo.	DE 1 (Facilitación y Control)	Resoluciones emitidas	Cantidad de solicitudes recibidas (suma de los recibidos por el C31-02 con efectos documentales y evaluados técnicamente recibidos durante el periodo)	60	15	16.00	106.67%	15	16.00	100.00%	15	16.00	106.67%	15	16	106.67%	100.00%	100.00%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Néstor A. Acosta (C31-02) y David Rojas Ventura (Unidad Control Expedientes y Documentación) (Nota)	N/A				
F25-100-000-DA1-002	Inspección de declaraciones de importación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Análisis documental de la carga declarada bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	DE 1 (Facilitación y Control)	Inspecciones de importaciones realizadas	Cantidad de declaraciones de importación inventariadas (suma de las declaraciones de importación inventariadas durante el periodo)	1,100.00	280.00	339.00	121.07%	280.00	420.00	100.00%	300.00	434.00	144.67%	280.00	412	100.00%	116.43%	100.00%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Alfonso José Martínez Vargiu (Sección de Inspecciones y Control de Inventarios) y David Rojas Ventura (Unidad Control Expedientes y Documentación) (Nota)	N/A				
F25-100-000-DA1-003	Inspección de declaraciones para Servicios de Reparación Análisis documental de los bienes declarados para reparación, inventario de los mercancías, seguimiento de los servicios prestados por los talleres autorizados y evaluación de los reparaciones realizadas para exportación	DE 1 (Facilitación y Control)	Inspección de reparaciones	Cantidad de declaraciones de importación para reparación inspeccionadas (suma de las declaraciones de importación inspeccionadas durante el periodo)	4	1	1.00	100.00%	1	1.00	100.00%	1	0.00	0.00%	1	1	100.00%	75.00%	100.00%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Alfonso José Martínez Vargiu (Sección de Inspecciones y Control de Inventarios) y David Rojas Ventura (Unidad Control Expedientes y Documentación) (Nota)	N/A				
F25-100-000-DA1-004	Solicitud de Tránsito de Mercancías Gestión de las solicitudes de tránsito de mercancías entre las empresas de admisión temporal, zonas francas, modalidad de comercio exterior que represente importaciones o exportaciones locales	DE 1 (Facilitación y Control)	Tránsitos de mercancías despatchados	Cantidad de solicitudes de tránsito de mercancías entregadas (suma de las solicitudes de tránsito de mercancías entregadas durante el periodo)	200	40	82.00	205.00%	40	143.00	100.00%	40	136.00	226.67%	40	132	100.00%	151.90%	100.00%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Alfonso José Martínez Vargiu (Sección de Inspecciones y Control de Inventarios) y David Rojas Ventura (Unidad Control Expedientes y Documentación) (Nota)	N/A				
F25-100-000-DA1-005	Aplicación de Tratamiento Prohibido Análisis y aplicación de las solicitudes para aplicar el tratamiento Prohibido	DE 1 (Facilitación y Control)	Tratamiento Prohibido aplicado	Cantidad de solicitudes de tratamiento prohibido aplicadas (suma de las solicitudes de aplicación de la disposición "validez y aplicación durante el periodo")	125	30	38.00	128.67%	32	25.00	76.13%	33	26.00	78.75%	30	44	100.00%	95.83%	100.00%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	David Rojas Ventura (Unidad Control Expedientes y Documentación) (Nota)	N/A				
F25-100-000-DA1-006	Inspección de declaraciones de exportación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Análisis documental de la carga declarada bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	DE 1 (Facilitación y Control)	Inspecciones de exportaciones realizadas	Cantidad de declaraciones de exportación inspeccionadas (suma de las declaraciones de exportación inspeccionadas durante el periodo)	5,000.00	1,300.00	1,090.00	83.85%	1,400.00	1,369.00	94.41%	1,400.00	1,438.00	99.17%	1,300.00	1175	90.38%	91.93%	100.00%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Colaboradores de ATO	N/A				
F25-100-000-DA1-007	Cancelación de Fianzas Gestión del proceso de cancelación de las fianzas sometidas a depósito por las empresas	DE 1 (Facilitación y Control)	Fianzas canceladas	Cantidad de fianzas canceladas (suma de las solicitudes de cancelación de fianzas sometidas a depósito durante el periodo)	1,200.00	250.00	194.00	77.66%	250.00	645.00	184.29%	250.00	381.00	108.86%	250.00	323	100.00%	117.49%	100.00%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Colaboradores de ATO	N/A				
F25-100-000-AS1-001	Solicitudes de Admisión Temporal Sin Transformación Gestión de las solicitudes de entrada de mercancías bajo el régimen de Admisión Temporal Sin Transformación a la Zona Franca	DE 1 (Facilitación y Control)	Declaraciones de Admisión Temporal Sin Transformación despatchadas	% de declaraciones despatchadas (Cantidad de declaraciones bajo el régimen de admisión temporal despatchadas/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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Admisión Temporal Sin Transformación	Colaboradores de ATO	N/A				
F25-100-000-AS1-002	Solicitudes de reembarque de Mercancía bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación Gestión de las solicitudes de reembarque de mercancías al régimen de Admisión Temporal Sin Transformación	DE 1 (Facilitación y Control)	Solicitudes de reembarques de carga bajo el régimen de Admisión Temporal Sin Transformación	% de reembarques aprobados (Cantidad de reembarques aprobados/cantidad de solicitudes de reembarque)*100	90%	90%	90%	100.00%	90%	100%	100.00%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Admisión Temporal Sin Transformación	Colaboradores de ATO	N/A				
F25-100-000-AS1-003	Solicitudes de prótesis de Mercancía bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación Gestión de las solicitudes de prótesis de mercancías por los contribuyentes a través del portal web establecido por la Aduana	DE 1 (Facilitación y Control)	Solicitudes de cruces de prótesis procesadas	% de prótesis procesadas (Cantidad de solicitudes de prótesis procesadas/cantidad de solicitudes de prótesis recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Admisión Temporal Sin Transformación	Colaboradores de ATO	N/A				
F25-100-000-AS1-004	Cruce de Frontera Notas generadas por el cruce de mercancías otorgadas por arribos hasta su destino final en la zona franca	DE 1 (Facilitación y Control)	Solicitudes de cruces de frontera procesadas	% de cruces de frontera procesadas (Cantidad de solicitudes de cruce de frontera procesadas/cantidad de solicitudes de cruce de frontera recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Admisión Temporal Sin Transformación	Colaboradores de ATO	N/A				
F25-100-000-DC1-001	Despacho expreso de envío Gestión de la carga expresa despatchada en las administraciones aeroportuarias	DE 1 (Facilitación y Control)	Carga expresa despatchada	% de inspecciones realizadas (Cantidad de mercancías despatchadas A y B (inspeccionadas) / Cantidad de mercancías despatchadas)*100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	100.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Comercio Exterior	Colaboradores de ATO	N/A				
F25-100-000-DC1-002	Retención y evaluación de mercancías de despacho expreso de envío Gestión de los paquetes (Carga retenida por el despacho de Comercio Exterior)	DE 1 (Facilitación y Control)	Carga retenida	% de retenciones de gase (Cantidad de paquetes retenidos/cantidad de paquetes recibidos)*100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	100.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Comercio Exterior	Colaboradores de ATO	N/A				
F25-100-000-000-001	Solicitud de Reembolso general de mercancías Gestión de las solicitudes de reembolso de mercancías	DE 1 (Facilitación y Control)	Solicitudes de reembolso procesadas	% de reembolsos procesados (Cantidad de reembolsos procesados/cantidad de solicitudes de reembolso)*100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	100.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Subdirección Operativa	Colaboradores de ATO	\$200,000.00				
F25-100-000-000-002	Solicitud de Cambio de Régimen Gestión y aplicación de las solicitudes de cambio de régimen realizadas por los contribuyentes o no contribuyentes	DE 1 (Facilitación y Control)	Solicitudes de cambio de régimen procesadas	% de solicitudes de cambio de régimen procesadas (Cantidad de solicitudes de cambio de régimen procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	100.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Subdirección Operativa	Colaboradores de ATO	\$200,000.00				

F25-100-000-DAM-001	Gestión Solicitud de Endoso Análisis y procesamiento de las solicitudes de endoso	OE: 1 Facilitación y Control	Solicitudes de endoso procesadas y aplicadas	N de solicitudes de endoso procesadas (Cantidad de solicitudes procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	101.32%	Departamento de Aduanas Maritimas	808 260,000
					95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	101.32%	Departamento de Aduanas Maritimas	
F25-100-000-DAM-002	Cambios de Consignatarios Gestión de las solicitudes de cambios de consignatarios realizadas por los consignatarios o sus representantes	OE: 1 Facilitación y Control	Cambios de consignatario procesados y aplicados	N de solicitudes de cambios de consignatarios procesadas (Cantidad de solicitudes de cambios de consignatarios aplicados/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Aduanas Maritimas	808 260,000
					100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Aduanas Maritimas	
F25-100-000-DAM-003	Gestión de Solicitud de Corrección de declaraciones de Motoristas y Vehículos Análisis y procesamiento de las solicitudes de corrección para	OE: 1 Facilitación y Control	Solicitudes de corrección aplicadas	N de solicitudes de corrección de motoristas y vehículos aplicadas (Cantidad de solicitudes de corrección de motoristas y vehículos aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	101.32%	Departamento de Aduanas Maritimas	808 260,000
					95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	101.32%	Departamento de Aduanas Maritimas	
F25-100-000-DAM-005	Ingreso y salida del país de pasajeros vía marítima Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía marítima	OE: 1 Facilitación y Control	Proceso de gestión de ingreso de pasajeros realizado	N de inspección de pasajeros (Cantidad de verificaciones de ingreso por Aduana Maritima/cantidad de pasajeros embarcados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Aduanas Maritimas	
					95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	101.32%	Departamento de Aduanas Maritimas	
F25-100-000-DAI-001	Ingreso y salida del país de pasajeros vía aéreo Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía aeroportuaria	OE: 1 Facilitación y Control	Proceso de gestión de ingreso de pasajeros realizado	N de inspección de pasajeros (Cantidad de verificaciones de ingreso por Aduana Aeroportuaria/cantidad de pasajeros embarcados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Aduanas Aeroportuaria	
					95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	101.32%	Departamento de Aduanas Aeroportuaria	
F25-100-000-DAI-002	Registro de aeronaves asociadas a los líneas aéreas Análisis y procesamiento de las solicitudes de registro de aeronaves asociadas a las líneas aéreas	OE: 1 Facilitación y Control	Aeronaves registradas	N de registros 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%	95%	100.00%	100.00%	101.32%	Departamento de Aduanas Aeroportuaria	
					95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	101.32%	Departamento de Aduanas Aeroportuaria	
F25-100-000-DAI-003	Gestión Solicitud de Endoso Análisis y procesamiento de las solicitudes de endoso	OE: 1 Facilitación y Control	Endoso procesado o aplicado	N 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%	95%	100.00%	100.00%	101.32%	Departamento de Aduanas Aeroportuaria	
					95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	101.32%	Departamento de Aduanas Aeroportuaria	
F25-100-000-DAI-004	Gestión de Solicitud de Corrección Análisis y procesamiento de las solicitudes de corrección realizadas por los consignatarios o sus representantes	OE: 1 Facilitación y Control	Corrección procesada o aplicada	N 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%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	99.76%	Departamento de Aduanas Aeroportuaria	
					100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	99.76%	Departamento de Aduanas Aeroportuaria	
F25-100-000-DAI-007	Ingreso y salida del país de pasajeros Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía terrestre	OE: 1 Facilitación y Control	Pasajeros inspeccionados	N de inspección de pasajeros (Cantidad de verificaciones de ingreso por Aduana Terrestre/cantidad de pasajeros embarcados)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	101.32%	Departamento de Aduanas Terrestres	
					95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	101.32%	Departamento de Aduanas Terrestres	
F25-100-000-DIB-001	Gestión de aduanas turística Gestión de solicitudes de recepción de delegaciones o pasajeros de actividades culturales que ingresen al país	OE: 1 Facilitación y Control	Delegaciones y pasajeros recibidos	N de delegaciones recibidas (Cantidad de solicitudes de recepción de delegaciones recibidas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	99.76%	Departamento de Aduanas Terrestres	
					95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	101.32%	Departamento de Aduanas Terrestres	
F25-100-GLO-DAI-001	Cumplimiento de la Meta Recaudatoria Buscar medir el nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria establecida para el área de Aduanas y Depósitos	OE: 1 Facilitación y Control	Cumplimiento de meta recaudatoria monitoreado	Nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria (Total recaudación/meta)*100	15,446,911,303.96	3,445,007,111.93	3,112,639,993.02	89.62%	3,194,204,609.24	2,993,145,975.99	90.86%	3,885,290,238.40	3,304,486,773.06	85.18%	3,747,194,368.73	3,152,217,762.14	84.12%	87.53%	Departamento de Aduanas, Puertos y Correo Logístico	
F25-100-GLO-DOL-001	Salida de carga de una empresa operadora logística Gestión del proceso de salida de carga en empresas operadoras logísticas, mejorando la eficiencia operativa, asegurando la trazabilidad de los envíos y proporcionando un control más efectivo	OE: 3 Eficiencia e innovación	Medir la cantidad de transacciones de importación generadas desde las distintas EOLs	Cantidad de carga de importación despachada desde empresas operadoras logísticas (suma de la carga despachada por EOLs por empresa operadora logística/cantidad de despachos de importación de mercancías desde una EOL o CL)*100	10,000.00	4,300.00	4,300.00	94.80%	4,300.00	4439.00	98.36%	4,300.00	4739.00	109.24%	4,300.00	4,674.00	108.87%	100.00%	Departamento Operaciones logísticas	
					95%	95%	102.60%	108.00%	95%	110.74%	116.37%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	106.14%	Departamento Operaciones logísticas	
		OE: 1 Facilitación y Control	Evaluar las recaudaciones percibidas por la DGA vía la Modalidad de Operaciones Logísticas y medir la cantidad de ingresos que genera la modalidad por concepto de pago de tasa por servicio	Nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria (Total recaudación/meta)*100	16,627,779,339.85	4,106,327,975.16	3,683,206,157.04	89.49%	3,782,200,888.01	3,718,307,497.01	98.36%	4,402,190,008.79	4,770,146,229.25	107.99%	4,779,512,224.79	5,542,588,029.41	100.00%	97.89%	Departamento Operaciones logísticas	89.49%
					10,259,809.53	2,329,894.15	48,342,566.99	2074.80%	47,896,894.04	41,775,368.83	99.71%	47,896,894.04	47,022,689.37	112.29%	47,896,894.04	51,387,765.18	100.00%	996.71%	Departamento Operaciones logísticas	808 1,000,000

P25-IDD-GLO-002	Inspección de operaciones logística en las empresas operadoras logísticas Implementar de inspección para optimizar las operaciones logísticas en empresas operadoras, asegurando niveles óptimos de eficiencia y calidad	CE: 1.Facilitación y Control	Asegurar que las operaciones logísticas cumplen con el compromiso de entregar a la DCA la recepción y entrega de la carga	N de cumplimiento de cierre de solicitud de recibido (C2R) /cantidad de C2R cerrados en el mes /cantidad de los C2R/100	90%	90%	77.12%	96.40%	90%	81.33%	101.66%	90%	90.00%	100.00%	90%	77.37%	96.66%	96.40%	Departamento Operaciones Logísticas			
		CE: 2.Eficiencia e innovación	Medir el cumplimiento de su capacidad de procesamiento	N de incidencias identificadas en el proceso de inspección /base de cumplimiento / Cantidad de incidencias/Cantidad de inspecciones (N de incidencias/100)	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	10.00%	100.00%	100%	10.00%	100.00%	100%	10.00%	100.00%	100.00%	Departamento Operaciones Logísticas			
P25-IDD-GLO-001	Control de inventario de mercancías de empresas operadoras logísticas Realizar ingreso para el control preciso y eficiente del inventario de mercancías en empresas operadoras logísticas, optimizando y mejorando la viabilidad en tiempo real	CE: 1.Facilitación y Control	Asegurar que en su vida a las operaciones logísticas, cumplir con una exactitud de inventario de 99% que le permita a las empresas operadoras logísticas	N de incidencias identificadas en el proceso de inventario /cantidad total de inventarios/cantidad de inventarios/100	90%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	100.00%	Departamento Control de Inventarios			
		CE: 1.Facilitación y Control	Medir la cantidad de incidencias que se identifiquen entre controles de inventarios	N de incidencias identificadas en el proceso de inventario /cantidad de incidencias/cantidad de inventarios/100	100%	100%	10.00%	100.00%	100%	10.00%	100.00%	100%	10.00%	100.00%	100%	10.00%	100.00%	100.00%	Departamento Control de Inventarios			
		CE: 1.Facilitación y Control	Asegurar el cumplimiento de entregas de los inventarios	N de cumplimiento de la recepción del inventario en los archivos /cantidad de inventarios entregados a la fecha /total de inventario entregado a entregado a la fecha/	90%	90%	77.12%	96.40%	90%	100.00%	120.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	80.00%	100.00%	100.00%	Departamento Control de Inventarios			
		CE: 1.Facilitación y Control	Asegurar que la entrega de la mercancías no exceda del tiempo establecido para regularlos vigentes	N de entrega de las mercancías con plazo vencido /1 año /total de la mercancía vendida /total de la mercancía vendida/100	100%	100%	9.50%	95.00%	10%	9.00%	90.80%	10%	9.80%	98.30%	10%	9.41%	94.10%	94.50%	Departamento Control de Inventarios			
P25-IDD-GSC-000-001	Correr de seguimiento del seguimiento y control a los correos recibidos a los beneficiarios	CE: 1.Facilitación y control	Aguilar y dar continuidad a las informaciones y solicitudes de los contribuyentes y los diferentes departamentos	Cantidad de Correos de Seguimiento /Cantidad de los correos de seguimiento/	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	100.00	9.80%	1,200.00	2196.00	112.68%	1,200.00	2,204.00	100.00%	16.12%	Genérica de Gestión de Servicios				
P25-IDD-GSC-000-002	Seguimiento a la fiabilidad del correo y dar continuidad a la atención y estado de la carga, desde su ingreso hasta su destino final a través de un gráfico que se le envía al contribuyente	CE: 1.Facilitación y control	Entregar a los contribuyentes de su fiabilidad en forma de correo en la cadena logística, enviando reportes gráficos informativos, vitales importantes, incidentes a los correos enviados, breves de tiempo	Cantidad de gráficos de fiabilidad recibidos /Sumatoria gráficos recibidos/	400.00	120.00	120.00	100.00%	120.00	100.00	83.33%	120.00	272.00	226.67%	120.00	306	100.00%	127.50%	Genérica de Gestión de Servicios			
P25-IDD-GSC-000-003	Gestión de despacho Agilizar y garantizar la entrega oportuna de la mercancía a los contribuyentes, al tiempo que se identifiquen y resuelvan de manera eficiente cualquier problema o contratiempo que pueda surgir durante el proceso	CE: 1.Facilitación y control	Agilizar el proceso de despacho dando seguimiento a los beneficiarios con cuadros presentados por el sistema en las instituciones parafiscales (DT, DPW, DPH, ETC.), reportando informes, Vales, etc.	Cantidad de Gestión de Despacho /suma del total de gestión recibidos/	1,200.00	300.00	300.00	100.00%	300.00	100.00	33.33%	300.00	609.00	201.67%	300.00	305	101.67%	104.17%	Genérica de Gestión de Servicios			
P25-IDD-GSC-000-004	Gestión de llamadas Proporcionar un servicio eficiente y satisfactorio a los beneficiarios, optimizando la comunicación telefónica y mejorando la productividad de la institución	CE: 1.Facilitación y control	Proporcionar un servicio eficiente y satisfactorio a los beneficiarios, optimizando la comunicación telefónica y mejorando la productividad de la institución	N de llamadas contestadas /numero de llamadas contestadas/numero total de llamadas recibidas/100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	89.00%	98.89%	99.72%	Genérica de Gestión de Servicios			
P25-IDD-GSC-000-005	Recepción de solicitudes - Plataforma de servicios Recibir todas las solicitudes ingresadas a través de servicios y enviarlas a los departamentos correspondientes según el proceso	CE: 1.Facilitación y control	A contar tiempos de respuesta	N de solicitudes completadas /plataforma de servicios /numero de solicitudes completadas/numero total de solicitudes recibidas o procesadas/100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	100.00%	Genérica de Gestión de Servicios			
P25-IDD-GSC-000-006	Recepción de solicitudes - vía el buzón INFOD Piden vía la solicitudes recibidas vía correo electrónico en su mayoría corresponden a Juntas Federales y Subdirección Técnica	CE: 1.Facilitación y control	Brindar un servicio eficaz en menor tiempo Actualización de 40 a 90 mins	N de solicitudes completadas /solicitudes - vía el buzón INFOD /numero de solicitudes completadas/numero total de solicitudes recibidas o procesadas/100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	100.00%	Genérica de Gestión de Servicios			
			Tiempo de promedio de respuesta solicitudes - vía el buzón INFOD /suma de los tiempos de respuesta de todos las solicitudes/numero total de solicitudes/100	40	40	40.00	100.00%	40	40.00	100.00%	40	40.00	100.00%	40	40	100.00%	100.00%	100.00%	Genérica de Gestión de Servicios			
P25-IDD-GSC-000-007	Recepción de solicitudes - Ventanilla Recibir todas las solicitudes que llega a la institución haciendo el debido registro, así como llevar un archivo adecuado de los expedientes, oficios y comunicaciones que entran y salen de la institución	CE: 1.Facilitación y control	Un proceso eficiente de recepción de solicitudes con el debido registro y un archivo adecuado de la correspondencia recibida y enviada	N de solicitudes recibidas correctamente /numero de solicitudes recibidas correctamente/numero total de solicitudes recibidas/100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	91.90%	102.13%	100.53%	Genérica de Gestión de Servicios			
			Tiempo de promedio de respuesta solicitudes de ventanilla /suma de los tiempos de respuesta de todos las solicitudes/numero total de solicitudes/100	20	20	20.00	100.00%	20	20.00	100.00%	20	20.00	100.00%	20	20	100.00%	100.00%	100.00%	Genérica de Gestión de Servicios			
			N de correos registrados /diagrama de correos electrónicos /numero total de correos electrónicos/100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Genérica de Gestión de Servicios			
P25-IDD-GSC-000-008	Gestión de correos de servicios Correr, ingresar, subsanar y diligenciar y agencias recibidos vicia continuidad y tiempo de respuesta	CE: 1.Facilitación y control	Procesar las solicitudes que pueden apoyar o cumplir con las solicitudes de los contribuyentes. Ser voceros de las oportunidades y mejoras de los contribuyentes	Tiempo de promedio de respuesta solicitudes vía correo /suma de los tiempos de respuesta de todos las solicitudes/numero total de solicitudes/100	40	40	40.00	100.00%	40	40.00	100.00%	40	40.00	100.00%	40	40	100.00%	100.00%	Genérica de Gestión de Servicios			
					138.57%				91.96%				101.23%				98.33%				101.66%	Compromiso Acumulado



# **Subdirección Técnica**



\*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Subdirección Técnica																					
ID	Producto/Descripción	Definición de la iniciativa		Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Seguimiento a la Ejecución												Avance Cumulado	Interesados	Régimen Financiero
		Atribución Estratégica					Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV			
P25-SDT-000-001	Automatización de contingente de certificación técnica para mercancías de origen animal y vegetal. Busca medir la gestión de las autorizaciones de contingente de certificación técnica para mercancías de origen animal y vegetal y permite ajustes técnicos necesarios en la clasificación arancelaria, facilitando la importación y el comercio en el sector de los insumos de contingente establecidos.	OC 2 Institucionalidad y Estandarización		Establecer un proceso eficiente que permita el registro y monitoreo preciso de autorizaciones para la importación según la certificación técnica, incluyendo la generación de los datos estadísticos para control de importaciones y la implementación de un proceso digital para la autorización del acceso técnico después de ajustes técnicos.	% de autorización de solicitudes congresadas de certificación 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%	100.00%	100.00%	100%		N/A	
P25-SDT-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.	OC 2 Institucionalidad y Estandarización		Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.	Nivel de cumplimiento a solicitudes respondidas (número de solicitudes respondidas / número total de solicitudes recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100%		N/A	
P25-SDT-000-003	Automatización Incentivo a Mercaderías para Aduanas Ley 491-06 de Busca medir la gestión de las autorizaciones de exención del pago de impuestos a las mercancías para Aduanas según lo establecido en la Ley 491-06 y el Convenio OACI. Busca medir la respuesta a los requerimientos recibidos por las instituciones internas.	OC 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 Mercaderías para Insumos Aduanados, reduciendo el riesgo en estas solicitudes.	% de solicitudes de autorización de incentivo a mercancías para Insumos Aduanados aprobadas (número de solicitudes aprobadas / 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%	95.00%	95.00%	100%		N/A	
P25-SDT-GTA-DVS-001	Aplicación de las exenciones. Consiste en la aplicación en sistema de las distintas exenciones autorizadas para los procesos de importación recibidas a través de VOICE, Ministerio de Hacienda u otra entidad relacionada al proceso, donde incluyen los siguientes: - Aplicación de exención de derechos e impuestos de importación a mercancías del sector agropecuario y agroindustrial a través de VOICE. - Exenciones aplicadas para las importaciones del sector agropecuario (MA IAD). - Exenciones aplicadas mediante el Ministerio de Hacienda. - Aplicación de incentivo de vehículos de energía no convencional. - Aplicación de solicitudes de impuesto Único Múltiple. - Aplicación de solicitudes de tratamiento especial a la importación de equipos acústicos. - Otro tipo de aplicación recibida acorde a las leyes y normativas vigentes.	OC 2 Institucionalidad y Estandarización		Establecer un proceso eficiente para la aprobación de las solicitudes de exención de derechos e impuestos a mercancías del sector agropecuario y agroindustrial, a través de VOICE. 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	3,678.00	100.00%	2,800.00	3,415.00	100.00%	3,000.00	4,336.00	100.00%	3,500.00	3,344.00	107.87%		100%	N/A
P25-SDT-GTA-DVS-002	Automatización de Exoneración parcial de vehículo y ajustes del hogar para aplicar en el punto. Permite la aplicación de beneficios fiscales específicos en el punto para personas que vienen a residir en el país.	OC 2 Institucionalidad y Estandarización		Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.	% de exoneraciones aprobadas de vehículos y ajustes del hogar (cantidad de exoneraciones aprobadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.25%	96.25%	100.00%	98.00%	98.00%	100.00%	96.40%	96.40%	96%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones (Mudanza y Vehículo)
P25-SDT-GTA-DVS-003	Recibir en el sistema las solicitudes de entregas provisionales de las empresas públicas y privadas. Procesamiento eficiente de las solicitudes de entregas provisionales, asegurando la correcta gestión y control de los recursos para proyectos y operaciones específicas en un marco establecido.	OC 2 Institucionalidad y Estandarización		Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.	Tempo de respuesta para tramitar las solicitudes de exoneraciones de ajustes de hogar y vehículos (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) (1 día hábil)	1.00	1.00	1.00	100.00%	1.00	1.00	100.00%	1.00	1.00	100.00%	1.00	1.00	100.00%	100%		
P25-SDT-GTA-DVS-004	Requerimientos Administrativos internos y externos. Busca medir la respuesta a los requerimientos recibidos por las instituciones internas.	OC 2 Institucionalidad y Estandarización		Establecer un modelo de gestión orientado a resultados y calidad en los servicios.	% de entregas provisionales procesadas (cantidad de solicitudes entregas provisionales procesadas / cantidad total de solicitudes de entregas provisionales recibidas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	Departamento de Exoneraciones / Entrega Provisional	
P25-SDT-GTA-DVS-005	Calificación de Exportador Autorizado a Efectos de Origen. Acreditación oficial otorgada a un exportador que cumple con los requisitos de origen establecidos en acuerdos comerciales. Facilita la circulación de mercancías al agilizar trámites aduaneros y garantizar la autenticidad de la procedencia de los productos.	OC 2 Institucionalidad y Estandarización		Calificación otorgada	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%	1.00	1.00	100.00%	100%	Departamento de Exoneraciones (Área Administrativa)	
P25-SDT-GTA-DVS-006	Verificación a posteriori. Evaluaciones realizadas después de una transacción o proceso para confirmar la conformidad con normativas o acuerdos.	OC 2 Institucionalidad y Estandarización		Fortalecimiento del Control A posteriori establecido en los acuerdos comerciales.	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%	95.00%	95.00%	100%	Departamento de Exoneraciones		
P25-SDT-GTA-DVS-007	Verificación a posteriori. Evaluaciones realizadas después de una transacción o proceso para confirmar la conformidad con normativas o acuerdos.	OC 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%	1.00	3.00	100.00%	75%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ BSEI
P25-SDT-GTA-DVS-008	Verificación a posteriori. Evaluaciones realizadas después de una transacción o proceso para confirmar la conformidad con normativas o acuerdos.	OC 2 Institucionalidad y Estandarización		Fortalecimiento del Control A posteriori establecido en los acuerdos comerciales.	% de empresas analizadas (cantidad de empresas analizadas / cantidad total de empresas por analizar)*100	100%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ BSEI
P25-SDT-GTA-DVS-009	Solicitud y análisis de aplicación de tratamiento arancelario preferencial a personal. Implica pedir y evaluar respectivamente la aplicación de beneficios arancelarios especiales. Este proceso verifica la adecuada aplicación de tratamientos preferenciales después de la transacción, asegurando la conformidad con acuerdos comerciales.	OC 2 Institucionalidad y Estandarización		Aprobación y/o negación de créditos A posteriori para la zona de importación de mercancías de los TLC, conforme a los requisitos negociados.	Cantidad de empresas remitidas a la Gerencia de Fiscalización para regular (sumatoria de empresas remitidas)	200.00	175.00	0.00	0.00%	175.00	189.00	108.00%	175.00	170.00	97.14%	175.00	214.00	100.00%	76%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ BSEI
P25-SDT-GTA-DVS-010	Consultas vía correo electrónico. Analizar y responder consultas realizadas por los contribuyentes vía correo electrónico.	OC 2 Institucionalidad y Estandarización		Dar respuestas.	% de empresas regulares por los aduaneros 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%	100.00%	100.00%	100.00%	99%	Departamento de Normas de Origen	
P25-SDT-GTA-DVS-011	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.	OC 1 Facilitación y Control		Protección adecuada de los derechos de propiedad intelectual en la República Dominicana, facilitando la creación y renovación de marcas que filian dichos derechos en los registros.	% de solicitudes de registro de 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%	100.00%	100.00%	100.00%	98%	Departamento de Propiedad Intelectual	N/A
P25-SDT-GTA-DVS-012	Destrucción o donación de mercancías luego de acuerdos o sentencias. Gestión de los procesos de destrucción y donación de mercancías garantizando el uso adecuado de bienes, ya sea su destrucción o su destino benéfico, cumpliendo con las disposiciones legales establecidas.	OC 3 Eficiencia e Innovación		Este resultado garantiza que las mercancías que infringen derechos de propiedad intelectual no regresen al mercado y que se mantengan conforme a la ley al mismo tiempo que se mantiene un registro transparente y rastreable de cada operación.	% de actos de destrucción o donación realizados (cantidad de actos de destrucción o donación realizados de acuerdo 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%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	Departamento de Propiedad Intelectual	N/A

P55-021-GTA-DP-003	Registro de fichas en plataforma CINCOMI Registra y comparte información relacionada con la propiedad intelectual. Este puede incluir el intercambio de datos sobre mercancías susceptibles de infringir derechos de propiedad intelectual, alertas sobre actividades ilícitas, y otras informaciones relevantes para combatir el tráfico y la falsificación de productos relacionados con la propiedad intelectual.	DE.3 Eficiencia e innovación	Clavial 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%	100.00%	100.00%	100%	Departamento de Propiedad Intelectual		N/A	
P55-021-GTA-DIC-001	Administración de la Base de Datos de Mercancías Conlata 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 verificación, 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.	DE.1 Facilitación y Control	Base de Datos de Valores de Referencia actualizada	% códigos registrados (códigos procesados de códigos registrados / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100.00%	100%	91%	91.00%	100%	100%	100.00%	100%	1	100.00%	98%	Departamento de Inteligencia Comercial	Gerencia Técnica		
P55-031-GVC-000-001	Eficiencia en la atención al cliente Busca gestionar de manera oportuna las respuestas a las consultas y solicitudes de los usuarios de la plataforma.	DE.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%	90%	91%	101.11%	101%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales			
				% de correos electrónicos atendidos /Cart. Total de correos electrónicos respondidos/Cart. Total de correos electrónicos recibidos*100	90%	90%	97%	107.78%	90%	100%	111.11%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	105%	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%				90.00%	90.00%	100.00%	100%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales				
P55-031-GVC-000-002	Gestión y Reporte a Organismos Externos de la VUCE Gestiona integral de solicitudes relacionadas con la emisión, renovación y asistencia técnica de firmas digitales, así como la elaboración y envío de reportes financieros a los organismos externos vinculados a la plataforma VUCE. Está orientado a garantizar la continuidad, transparencia y eficiencia en los procesos de comercio exterior, cumpliendo con las normativas y plazos establecidos.	DE.2 Institucionalidad y Estandarización	Asegurar la gestión del 100 % de las solicitudes de Firmas Digitales (emisión, renovación y asistencia) y la elaboración y envío oportuno del 100 % de los reportes financieros requeridos por los organismos externos, fortaleciendo la operatividad y confianza en la plataforma VUCE.	% de gestión de firma digital a los organismos externos (suma de las solicitudes de emisiones y renovaciones de firma digital, dividido)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales			
P55-031-GVC-000-003	Gestión de procesos VUCE Desarrollar, simplificar u/o implementación de procesos y servicios de las diferentes gerencias que intervienen en el comercio exterior dentro de la plataforma VUCE y soporte a las áreas internas de la DGA.	DE.1 Facilitación y Control	Cumplimiento de los objetivos diarios y reducción en los tiempos y tener una sola plataforma.	% de procesos simplificados y mejorados (suma de procesos simplificados y mejorados / número total de procesos simplificados)*100	100%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	100%	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE			
				Cantidad de capacitaciones realizadas (suma de total de capacitaciones impartidas)	12.00	3.00	3.00	100.00%	3.00	3.00	100.00%	3.00	9.00	100.00%	3.00	3.00	100.00%	100%	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE			
				Cantidad de servicios implementados (suma total de procesos implementados)	3.00		1.00	1.00	100.00%	1.00	3.00	100.00%	1.00	1.00	100.00%	1.00	1.00	100.00%	100%	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE		
				Cantidad de ventas de seguimiento y análisis realizadas (suma del total de ventas)	20.00	5.00	5.00	100.00%	5.00	5.00	100.00%	5.00	10.00	100.00%	5.00	7.00	140.00%	110%	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE			
P55-021-000-EXP-001	Gestión de Certificaciones de Exportación Maneja, emite, 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.	DE.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 válidas del periodo analizado / total de certificaciones del periodo analizado) * 100	90%	90%	83%	92.11%	90%	94%	104.44%	90%	90%	100.00%	90%	93%	103.33%	100%	Departamento de Exportación	Subdirección Tecnología	N/A	
P55-021-000-EXP-002	Gestión del programa Exporta Más y Doble Gestión ágil y eficiente de exportaciones, garantizando procesos continuos las 24 horas del día. Facilita la exportación de mercancías transnacionales al ofrecer una plataforma que agiliza trámites y promueve la competitividad en el comercio global.	DE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer una gestión ágil y eficiente del programa Exporta Más (Doble) mediante la realización de reuniones para proponer mejoras y definir metas, la preparación 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 siempre Exporta Más) / Total Declaraciones (Empresas Exporta Más) * 100	90%	95.00%	92.00%	96.84%	95.00%	94.00%	98.95%	95.00%	91.10%	95.89%	95.00%	93.00%	97.89%	97%	Departamento de Exportación	Área de apoyo (Doble) Gerencia Grandes Contribuyentes, Subdirección Tecnología, Departamento de Admisión Temporal, Subdirección de Fines Financieros	N/A	
P55-021-000-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 negociaciones aduaneras.	DE.2 Institucionalidad y Estandarización	Responder las solicitudes de clasificación arancelaria en efectivo virtualmente.	% 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%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros		Departamento de Estudios aduaneros	
P55-021-000-DEA-002	Aplicación de incentivos a la importación de vehículos de energía no convencional bajo la ley más 100-13 Implica la promoción fiscal para fomentar la adquisición de vehículos más sostenibles, contribuyendo a la diversificación y eficiencia energética.	DE.2 Institucionalidad y Estandarización	Recibir, validar y aprobar las solicitudes de aplicación de incentivos a la importación de vehículos de energía no convencional.	Índice de aprobación de solicitudes de aplicación de incentivos a la importación de vehículos de energía no convencional (promedio de solicitudes aprobadas/cálculo / número total de solicitudes recibidas)*100	80%	80%	79%	98.75%	80%	83%	103.75%	80%	80%	100.00%	80%	80%	100.00%	101%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros		Departamento de Estudios aduaneros	
P55-021-000-DEA-003	Aplicación de tratamiento administrativo o legislativo en la importación de dispositivos médicos Involucra medidas específicas para garantizar la seguridad, regulación y control adecuado de estas mercancías, asegurando la conformidad con normativas y estándares establecidos.	DE.2 Institucionalidad y Estandarización	Examinar, analizar y responder las solicitudes de la aplicación de tratamientos administrativos o legislativos asignados al departamento.	% de aplicación de tratamientos administrativos o legislativos a los médicos primas para la elaboración de arancelo arancel y tratamiento administrativo a ciertos productos relacionados 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%	100%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros		Departamento de Estudios aduaneros	
P55-021-000-DEA-004	Actualización del Impuesto selectivo al consumo (ISC) para los productos del alcohol y tabaco Aplicación de los cambios tributarios, actualizados por la DGA al monto específico del cálculo del impuesto selectivo al consumo, a los productos del alcohol y tabaco en el sistema informático aduanero.	DE.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%	162	162	100.00%	100%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros		Departamento de Estudios aduaneros	
P55-021-000-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 los regímenes de negocio en el sistema informático aduanero, sobre la mayoría de tratamientos administrativos o legislativos aduaneros vigentes.	DE.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 Administración 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%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros		Departamento de Estudios aduaneros	
P55-021-000-DEA-006	Mantenimiento al día de los textos legales del Sistema Armonizado de Designación y Clasificación de Mercancías Garantizar la participación técnica en las reuniones técnicas del CSA de la OEA y en el CN del COMAPL para mantener al día la nomenclatura del Sistema Armonizado de Designación y Clasificación de Mercancías y sus textos auxiliares, en español.	DE.1 Facilitación y Control	Participar en las discusiones técnicas sobre las emisiones y modificaciones realizadas a la estructura del Sistema Armonizado, validando las cuestiones de Plantel para el país, así como establecer enlaces de consulta con técnicos expertos sobre la normativa arancelaria de otros países del mundo.	Cantidad de reuniones del comité del sistema armonizado y del comité Interamericano de nomenclatura (suma de reuniones sostenidas)	4	1	1	100.00%	1	1	100.00%	1	1	100.00%	1	2	100.00%	100%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros		Departamento de Estudios aduaneros	

P25-S2T-000-DTD-001	Emisión de Resoluciones y Comunicados - Comisión Técnica Deliberativa Ampliada Control de resoluciones sobre informaciones técnicas y estudios de casos de clasificación arancelaria. - Comisión de Consultas de Clasificación Arancelaria Vinculantes (CCECAV) Decisiones oficiales sobre la correcta clasificación arancelaria de productos, efectuando consulta jurídica a los importadores y exportadores. Estas consultas contribuyen a evitar litigiosidad y garantizar el cumplimiento normativo.	CE.1 Facilitación y Control	Emite resolución vinculante de clasificación arancelaria de algún producto del cual se desconoce o si 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 hábiles.	30.00	30.00	30.00	100.00%	30.00	30.00	100.00%	30.00	12.00	100.00%	30.00	13.00	100.00%	100%	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A
				10.00	10.00	10.00	100.00%	10.00	14.00	71.43%	10.00	4.00	100.00%	10.00	10.00	100.00%	93%	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A
P25-S2T-000-DTD-002	Agilización de solicitudes - Lítemal K y de ejecución de FRBS - Deslitemal (ignora y procesa las solicitudes de FRBS para fines de aplicación temprana y cuando la mercancía cumple con los requisitos de etiquetado) - Agilización de solicitudes tratamiento AID - Realizar análisis y procesar las solicitudes de aplicación del tratamiento AID para fines de aplicación.	CE.1 Facilitación y Control	Emite opinión técnica respecto a si procede o no la aplicación de tratamiento administrativo de ejecución de algunos productos de la Junta Agroexportadora Dominicana (JAD) o el Ministerio de Agricultura (MA) Responde sobre las solicitudes de Aplicación de la Ley 146, Art. 11, literal K, así como la Ley de clasificación Fiscal, Num. 253-12 para ejecución de FRBS.	5	5	3	100.00%	5	5	100.00%	5	4	100.00%	5	4	100.00%	100%	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	Verificar para personal técnico que se diligencie
P25-S2T-000-DTD-003	Emisión de resoluciones anticipadas de clasificación arancelaria Análisis expeditivos y muestrales, en caso de ser necesario con la finalidad de emitir Resoluciones Anticipadas.	CE.1 Facilitación y Control	Emite Resoluciones Anticipadas (RA) que son actos previos de naturaleza vinculante, mediante los cuales la autoridad aduanera resuelve consultas sobre clasificación arancelaria, valoración, destino de mercancías aduaneras, origen preferencial, marcado de país de origen, aplicación de cuotas, régimen aduanero especial o otros.	30.00	30.00	30.00	100.00%	30.00	13.00	100.00%	30.00	30.00	100.00%	30.00	26.00	100.00%	100%	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A
			% de solicitudes RA, Ley 146-21, art. 215 respondidas (cantidad de solicitudes respondidas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	96%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	105.26%	95.00%	100.00%	105.26%	95.00%	100.00%	105.26%	104%	Departamento Técnico Deliberativo		
P25-S2T-000-DTD-004	Emisión de opinión consulta aspectos legales y/o dptos. internos de la DGA, realizar consultas solicitudes sobre aspectos legales y/o dptos. internos de la institución.	CE.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, controversias en las Administraciones Aduaneras, entre otras, relacionadas a clasificación arancelaria de productos.	30	30	30	100.00%	30	30	100.00%	30	19	100.00%	30	19	100.00%	100%	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A
			% opiniones técnicas emitidas de consulta sobre aspectos legales y/o dptos. internos de la DGA (cantidad de opiniones técnicas emitidas / cantidad total de solicitudes recibidas)	95%	95%	95%	100.00%	95%	89%	93.66%	95%	90%	94.74%	95%	90%	94.74%	96%	Departamento Técnico Deliberativo		
P25-S2T-000-OEA-001	Oligamiento de Certificación y Recertificación de empresas como Operador Económico Autorizado Oligar 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.	CE.1 Facilitación y Control	Establecer un modelo de gestión orientado a la facilitación y seguridad del comercio internacional	40	23	23	100.00%	23.00	20	86.96%	23	25	108.70%	23.00	45	100.00%	99%	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA	N/A
				96%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	96%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	100%	Departamento de Operador Económico Autorizado		
P25-S2T-000-OEA-002	Solicitudes de depuraciones realizadas a empresas solicitantes de la certificación OEA-S, OEA-SR o recertificación OEA-SR Realizar evaluaciones exhaustivas para garantizar el cumplimiento de estándares de seguridad y salud en la cadena logística. Este proceso busca asegurar que las empresas cumplan con los requisitos necesarios para obtener o mantener la certificación OEA.	CE.1 Facilitación y Control	Establecer un modelo de gestión orientado a la facilitación y seguridad del comercio internacional	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99%	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA y áreas involucradas en el proceso de depuración.	N/A
P25-S2T-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.	CE.1 Facilitación y Control	Establecer un modelo de gestión orientado a la facilitación y seguridad del comercio internacional	5.00	1.00	2.00	200.00%	1.00	1.00	100.00%	1.00	2.00	100.00%	2.00	1.00	50.00%	113%	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA	N/A
P25-S2T-000-DRE-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.	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Concretar la firma entre las partes, con un desarrollo conjunto de los acuerdos establecidos con las partes involucradas realizando un correcto seguimiento.	4.00	1.00	0.00	0.00%	2.00	1.00	50.00%	2.00	2.00	100.00%	1.00	0.00	0.00%	38%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/ Gerencia Legal	N/A
P25-S2T-000-DRE-002	Actividad de los días internacionales 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.	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Realizar las actividades de los días de las aduanas tanto nacional como internacional.	2.00	1.00	1.00	100.00%		1.00	1.00	100.00%		0.00			100%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de eventos		
P25-S2T-000-DRE-003	Asistencia técnica interinstitucional e internacional Coordinación de programas de colaboración con distintas instituciones, agencias o sectores, agregados comerciales del servicio exterior y colaboradores de la Dirección General de Aduanas.	CE.3 Eficacia e Innovación	Concretar las relaciones interinstitucionales con el comercio exterior y la entidades aduaneras a través de la educación continua.	100%	100.00%	90.00%	90.00%	100.00%	80.00%	80.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de eventos	N/A
P25-S2T-000-DRE-004	Implementación de los acuerdos firmados por la DGA Seguimiento técnico y administrativo sobre la aplicación de los acuerdos de los cuales son los signatarios.	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Concretar implementación de lo estipulado en los acuerdos.	100%	100%	100%	100.00%	100%	70%	70.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	93%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/ Departamento de Legal.	N/A
P25-S2T-000-DRE-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.	CE.3 Eficacia e Innovación	Establecer alianzas con otros estados en materia aduanera actividades internacionales para extender los lazos comerciales.	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de eventos	N/A
P25-S2T-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.	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Lograr la sostenibilidad y conservación del ambiente	3				1	1	100.00%	2	2	100.00%				100%	División de Aduanas Verdes	R.H. Transportación, Suministro, Gerencia de Comunicaciones, Gerencia Financiera	RD\$ 260,000
				100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	División de Aduanas Verdes			
				95%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	100%	División de Aduanas Verdes		
				95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100%	División de Aduanas Verdes		

P25-021-000-DAV-002	Certificación del comercio y exportación de desperdicios de metales via VUCE. Análisis y procesamiento para de las solicitudes realizadas via VUCE sobre comercio y exportación de desperdicios de metales.	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Certificaciones aprobadas	% de solicitudes de certificaciones para la exportación de metales ferrosos o no ferrosos, chatarra y otros desechos procesados (cantidad de solicitudes procesadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	100%	División de Aduanas Verdes	SE.HH. Transportación, Suministro, Generación Financiera, Supervisión general de metales.	RD\$ 250,000
P25-021-000-DAV-003	Inspección física para exportación de metales ferrosos, no ferrosos, chatarras y baterías de ácido plomo usadas (BAPU) Busca asegurar la calidad y conformidad con normativas de mercancía compuesta de metales ferrosos, no ferrosos, chatarras y baterías de ácido plomo usadas.	CE.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%	95.00%	95.00%	100.00%	100%	División de Aduanas Verdes	SE.HH. Transportación, Suministro, Generación Financiera, Supervisión general de metales.	RD\$ 250,000
				Tiempo de respuesta a los consultes (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%	4.00	4.00	100.00%	100%	División de Aduanas Verdes		
P25-021-000-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.	CE.1 Facilitación y Control	Gestionar en tiempo oportuno todas las denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas	% de quejas, reclamaciones, sugerencias atendidas (cantidad de quejas, reclamaciones, sugerencias atendidas / cantidad total de quejas, reclamaciones, sugerencias recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100%	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%	10.00	10.00	100.00%	100%	Laboratorio de Aduanas		No
				Nivel de satisfacción de los Ciudadanos (encuestas)	90%										90%	90%	100.00%	100%	Laboratorio de Aduanas		No
P25-021-000-DLB-002	Mantenimiento de infraestructura y equipos tecnológicos de fama oportuna. Busca asegurar el funcionamiento eficiente de los equipos de laboratorio. Este proceso incluye actividades regulares para prevenir fallos, garantizando la continuidad operativa y prolongando la vida útil de la tecnología utilizada.	CE.2 Institucionalidad y Estandarización	Realizar un control de los equipos correctamente calibrados o verificados con un funcionamiento íntegro y eficiente 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%	25.00	25.00	100.00%	100%	Laboratorio de Aduanas		5
P25-021-000-DLB-003	Monitorizar y clasificar los buques de hidrocarburos que entran al país y clasificar los desechos generados en los buques y generadores eléctricos. Monitorizar y clasificar buques de hidrocarburos que ingresan al país, evaluando su naturaleza y riesgo, además de clasificar los desechos generados en buques y generadores eléctricos garantizando una gestión adecuada de residuos, cumpliendo normativas y promoviendo prácticas ambientales responsables.	CE.1 Facilitación y Control	Servir de control fiscal para la gestión aduanal del país, apoyando al Estado a reducir los diferentes tipos de riesgos provenientes del exterior que puedan impactar el desarrollo económico 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%	95.00%	95.00%	100.00%	100%	Laboratorio de Aduanas		5
				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%	10.00	10.00	100.00%	100%	Laboratorio de Aduanas		
				% de solicitudes de servicios atendidos (cantidad de solicitudes de servicios atendidos / 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%	95.00%	95.00%	100.00%	100%	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	Laboratorio de Aduanas		
				% de derechos entregados (cantidad de derechos entregados / cantidad total de derechos colectados)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100%	Laboratorio de Aduanas		
P25-021-000-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.	CE.1 Facilitación y Control	Servir de control fiscal para la gestión aduanal del país, apoyando al Estado a reducir los diferentes tipos de riesgos provenientes del exterior que puedan impactar el desarrollo económico 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%	95.00%	95.00%	100.00%	100%	Laboratorio de Aduanas		5
				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%	10.00	10.00	100.00%	100%	Laboratorio de Aduanas		
				% de solicitudes de servicios atendidos (cantidad de solicitudes de servicios atendidos / 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%	95.00%	95.00%	100.00%	100%	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	Laboratorio de Aduanas		
					96.31%			96.69%			100.00%			99.58%			97.99%			Cumplimiento Acumulado	



# Subdirección de Zonas Francas



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025  
SUBDIRECCIÓN DE ZONAS FRANCAS

\*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Subdirección Zonas Francas																							
Definición de la Iniciativa										Seguimiento a la Ejecución										Avance General	Interesados		Rendición Financiera
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual																		
P25-SZF-000-000-001	Traslado de mercancía de Zonas Francas El traslado de mercancía desde Zonas Francas implica el movimiento de productos desde áreas con beneficios fiscales hacia dentro específicas. Este proceso sigue procedimientos aduaneros para garantizar la legalidad y cumplimiento de regulaciones en el traslado de bienes desde estas zonas.	OE 1 Facilitación y Control	Despacho de la mercancía con los traslados agendados en tiempo prudente después de realizada la solicitud.	Nº de traslados agendados (Número de traslados aprobados/número total de solicitudes de traslados recibidos)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Subdirección de Zonas Francas			
					30	30	30.00	100.00%	30	30.00	100.00%	30	30.00	100.00%	30	30.00	100.00%	100.00%	Subdirección de Zonas Francas				
P25-SZF-000-000-002	Registro de entradas y salidas de mercancías en Zonas Francas Control de Movimiento de mercancías tanto exportación, importación, traslado de las Zonas Francas.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Garantizar un control eficiente y transparente del inventario, optimizar los procesos logísticos, mejorar la toma de decisiones estratégicas y asegurar el cumplimiento de normativas y regulaciones.	Volumen de Movimientos de Mercancías de empresas de Zonas Francas (Número total de entradas, salidas y trasportes de mercancías registradas)	10,548	2,637	3,479	131.93%	2,637	3,644	138.19%	2,637	3,740	141.83%	2,637	3,831	100.00%	127.90%	Subdirección de Zonas Francas				
P25-SZF-000-000-003	Control, registro y confirmación de las importaciones en las administraciones. Controla 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 incidentes.	OE 1 Facilitación y Seguridad	Reducción significativa en errores de documentación.	Nº de Importaciones Procesadas (Número total de importaciones confirmadas/registros de confirmación emitidos en la administración)*100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	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.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Emisión de licencia y registro para operar como empresa de zona franca comercial.	Cantidad de emisiones de licencias de Zonas Francas Comerciales (sumatoria de licencias emitidas)	300.00	69.00	72.00	104.36%	75.00	122.00	162.67%	85.00	75.00	88.24%	71.00	87.00	100.00%	113.81%	Subdirección de Zonas Francas				
P25-SZF-000-000-005	Venta al mercado local La venta al mercado local implica la comercialización de productos dentro del país de origen, atendiendo a la demanda nacional. Este proceso busca satisfacer las necesidades locales y puede estar sujeto a regulaciones comerciales específicas.	OE 1 Facilitación y Control	Realizar las validaciones de las mercancías 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%	1,897.00	1,949.00	102.74%	101.34%	Subdirección de Zonas Francas				
				Monto ECU incubadoras por ventas al mercado local	7,534,337,496.26	1,666,040,233.39	1,436,209,459.93	87.25%	1,733,304,089.91	1,729,099,490.16	99.88%	2,061,131,987.86	1,745,577,956.23	84.69%	2,092,664,557.66	1,931,674,687.75	92.31%	91.03%	Subdirección de Zonas Francas				
					107.26%									106.01%				100.00%	108.36%				

The background image is a composite of several elements. At the top, a thick, diagonal lime green stripe runs from the upper left towards the middle right. Below this, a hand is shown interacting with a digital interface. The interface includes a world map with various regions highlighted, a circular progress indicator with a blue and orange ring, and several data charts and graphs. The overall color scheme is dominated by dark blue and green tones, giving it a high-tech, digital feel. The text 'Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones' is overlaid in the center in a bold, white, sans-serif font.

# **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																			Intervenciones	Áreas de apoyo	Régimen Financiero			
ID	Definición de la Iniciativa	Atribución Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Seguimiento a la Ejecución																		
						2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036				2037	2038	2039
P25-SI-000-001	Sistemas y servicios críticos Busca mantener la disponibilidad de los sistemas y servicios para asegurar el acceso de los usuarios finales	OE 3 Eficiencia e Innovación	Sistemas y servicios disponibles	Nivel de disponibilidad de los sistemas y servicios críticos (Tiempo de disponibilidad/Tiempo de disponibilidad) (Tiempo de ausencia de servicio)*100	95%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	100.00%	Subdirección de Tecnología y Comunicaciones	Accidental: materia de la Subdirección de Tecnología y de apoyo de la Gerencia de Infraestructura y Comunicaciones de Sistema y seguridad de la información				
P25-SI-000-002	Monitoreo de la infraestructura TI y Seguridad de la información Busca medir el porcentaje de disponibilidad de los servidores, críticos, equipos de Seguridad de la información y equipos de redes y comunicaciones para asegurar el acceso a los servicios y sistemas de los usuarios internos y externos	OE 3 Eficiencia e Innovación	Infraestructura y herramientas de seguridad disponibles	Nivel de disponibilidad de la infraestructura TI y Seguridad de la información (Tiempo de disponibilidad/Tiempo de disponibilidad) (Tiempo de ausencia de servicio)*100	95%	95%	100.00%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	100.00%	Subdirección de Tecnología y Comunicaciones	Accidental: materia de la Subdirección de Tecnología y de apoyo de la Gerencia de Infraestructura y Comunicaciones de Sistema y seguridad de la información				
P25-SI-000-003	Tasa de cumplimiento de atención y solución de incidentes TI Busca medir la gestión para la solución incidente de los usuarios TI que asegura la atención y calidad del soporte brindado a los usuarios	OE 3 Eficiencia e Innovación	Atención y solución de incidentes	Tasa de solución de incidentes (Cantidad de tickets cerrados/cantidad de tickets recibidos)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	97.00%	100.00%	95%	97.00%	100.00%	100.00%	Subdirección de Tecnología y Comunicaciones	Accidental: materia de la Subdirección de Tecnología y de apoyo de la Gerencia de Infraestructura y Comunicaciones de Sistema y seguridad de la información				
P25-SI-GS-DGD-001	Gestión de Requerimientos Busca dar seguimiento a la gestión oportuna de los requerimientos evaluados por los usuarios	OE 3 Eficiencia e Innovación	Requerimientos gestionados de manera oportuna	Porcentaje de requerimientos con fechas de recepción y entrega (GS-DGCA-80) (Usuarios) = (Número de requerimientos con fecha de cumplimiento exitosa / Número de requerimientos pendientes)* 100	90	90	90.00%	100.00%	90	90.00%	100.00%	90	90.00%	100.00%	90	90	100.00%	100.00%	Departamento de Gestión de la Demanda	Departamento de Gestión de la Demanda				
P25-SI-GS-DGD-001	Gestión de Requerimientos Busca dar seguimiento a la gestión oportuna de los requerimientos evaluados por los usuarios	OE 3 Eficiencia e Innovación	Requerimientos gestionados de manera oportuna	Nivel de Cumplimiento de Requerimientos a partir de nuevos requerimientos del DGA (Número de cambios de requerimientos - Número de requerimientos aprobados luego de evaluado por Decanado y RYC)*100	20%	20%	20.00%	100.00%	20%	20.00%	100.00%	20%	20.00%	100.00%	20%	20.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Gestión de la Demanda	Departamento de Gestión de la Demanda				
P25-SI-GS-DGD-001	Gestión de Requerimientos Busca dar seguimiento a la gestión oportuna de los requerimientos evaluados por los usuarios	OE 3 Eficiencia e Innovación	Requerimientos gestionados de manera oportuna	Indice de cumplimiento de programación de las fechas planificación de los usuarios (Cant. Req. recibidos a tiempo/Cant. Req. no planificados)*100	95%	95%	100.00%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	95%	73.00%	81.11%	95%	80.00%	88.89%	92.50%	Departamento de Desarrollo					
P25-SI-GS-DGD-002	Nivel de cumplimiento SLA de los incidentes asignados Busca medir la gestión para la solución incidente de los usuarios TI que asegura la atención y calidad del soporte brindado a los usuarios	OE 3 Eficiencia e Innovación	Resolución oportuna y controlada de servicios con alta calidad lograda	Nivel de cumplimiento SLA de los incidentes asignados (Cant. incidentes cerrados a tiempo/Cant. incidentes no asignados)*100	95%	95%	92.00%	100.00%	95%	92.00%	100.00%	95%	90.00%	100.00%	95%	88.00%	95.56%	98.89%	Departamento de Desarrollo					
P25-SI-GS-DGD-003	Control de las devoluciones de las solicitudes entregadas al Departamento de Calidad Busca tener como cantidad máxima el 20% de devoluciones de las solicitudes entregadas al Departamento de Calidad	OE 3 Eficiencia e Innovación	Mejorar control de los procesos y la calidad de los productos o servicios	Indice de devoluciones (Cant. Devoluciones/Cant. Solicitudes entregadas a Calidad)*100	20%	20%	27.00%	74.01%	20%	18.00%	100.00%	20%	25.00%	57.14%	20%	24.00%	83.33%	78.64%	Departamento de Desarrollo					
P25-SI-GS-DCP-001	Pruebas de QA gestionadas Busca medir el cumplimiento de la ejecución de pruebas para la validación de los usuarios de los cambios desplegados en producción	OE 3 Eficiencia e Innovación	Pruebas de QA gestionadas	Nº de requerimientos probados en la fecha acordada (Cantidad de tests probados/Cantidad de tests 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%	100.00%	Departamento de Calidad	Usuarios funcionales, Desarrollo, Gestión de la Demanda, Implementación de Cambios TI, Seguridad Informática, Base de Datos				
P25-SI-GS-DCP-002	Gestión de requerimientos aplicados en producción Medir la satisfacción de los usuarios de los cambios desplegados en producción	OE 3 Eficiencia e Innovación	Medición satisfacción usuarios	Porcentaje de satisfacción en los Encuestas de Requerimientos (Declaro en los encuestas respondidos por los usuarios)	95%	95%	90.00%	100.00%	95%	90.00%	100.00%	95%	0.00%	0.00%	95%	90.00%	100.00%	100.00%	75.00%	Departamento de Calidad	Desarrollo, Usuarios funcionales			
P25-SI-GS-DCP-003	Cumplimiento del despliegue a producción de cantidad de fecha acordada por mes (Q)	OE 3 Eficiencia e Innovación	Cambios implementados en producción	Nº de requerimientos aplicados en producción en la fecha acordada (Cantidad de tests implementados en producción/cantidad de tests acordados por mes)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Calidad	Servidores, Base de Datos, Seguridad de Infraestructura, Desarrollo			
P25-SI-GS-DCP-004	Redacción y actualización de manuales (Desarrollo y actualización de manuales de los cambios a ser desplegados en producción)	OE 3 Eficiencia e Innovación	Manuales elaborados y difundidos	Nº de manuales de usuarios elaborados y actualizados en fecha acordada (Número de documentación actualizada/total requerida)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Calidad	Pruebas y Control de Calidad TI, Desarrollo, Gestión de la Demanda			
P25-SI-GS-DBD-001	Monitoreo de tiempos promedio de respuesta de la red Busca medir la velocidad de la red en términos de tiempo de respuesta. Una baja latencia indica una comunicación más rápida	OE 3 Eficiencia e Innovación	Mantener una baja latencia en la red para garantizar una comunicación rápida y eficiente entre los usuarios y los sistemas de la red	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	100.00%	100.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Redes de Datos				
P25-SI-GS-DBD-002	Monitoreo de tiempos en que la red está disponible para su uso Busca medir cuánto tiempo la red está operativa y lista para su uso	OE 3 Eficiencia e Innovación	Mantener y garantizar disponibilidad de red	Disponibilidad de la Red (Tiempo de disponibilidad de la red / Tiempo total)*100	99.95%	99.95%	100.00%	100.00%	99.95%	100.00%	100.00%	99.95%	100.00%	100.00%	99.95%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Redes de Datos				
P25-SI-GS-DBD-003	Capacidad de los enlaces de conectividad con los Monitores 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, evitando inconvenientes de rendimiento para garantizar un rendimiento óptimo y prevenir saturaciones	OE 3 Eficiencia e Innovación	Mantener controlado el consumo de ancho de banda y evitar saturaciones en velocidad de transferencia de datos en la conectividad con las administraciones	Capacidad de Ancho de Banda (BW) de los Enlaces monitoreados / Tiempo (Día/Hora)	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Redes de Datos	€15 500.000.00			
P25-SI-GS-DBD-004	Control de disponibilidad de los servicios de la central (CC) Asegurar la disponibilidad de los servicios de la central (CC)	OE 3 Eficiencia e Innovación	Mantener y garantizar disponibilidad de servicios de sistemas (CC)	Disponibilidad de los servicios (Tiempo de disponibilidad de la central / tiempo total)*100	95%	95%	100.00%	100.00%	95%	99.80%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	95%	99.80%	100.00%	100.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Comunicaciones de Voz	€15 7 400.000.00			
P25-SI-GS-DBD-001	Seguridad y disponibilidad de la infraestructura de los servidores y almacenamiento, mitigando posibles incidentes Evaluar los posibles incidentes que intervienen en las afectaciones de servicios y salud de los equipos de Infraestructura de Servidores y Almacenamiento	OE 3 Eficiencia e Innovación	Optimizar el uso de recursos del servidor para garantizar que no sufran excesivamente de accesos de capacidad en el futuro	Nº de Recursos del Servidor No permitidos de CPU, memoria, almacenamiento, etc.	95%	95%	99.00%	100.00%	95%	99.00%	100.00%	95%	95.00%	100.00%	95%	99.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center		€18 15.000.000.00			
P25-SI-GS-DBD-002	Monitoreo de tiempos en que el Data Center está disponible Medir cuánto tiempo el Data Center está operativo y listo para su uso	OE 3 Eficiencia e Innovación	Mantener una alta disponibilidad del Data Center del 99.95% según índice de disponibilidad del servicio de 24 horas al año o superior	Disponibilidad del Data Center (Tiempo de disponibilidad del Data Center / tiempo total)*100	99.95%	99.95%	99.95%	100.00%	99.95%	99.95%	100.00%	99.95%	99.95%	100.00%	99.95%	99.95%	100.00%	100.00%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center		€18 3.500.000.00			
P25-SI-GS-DBD-003	Disponibilidad de los Backups de la infraestructura de Servidores de Producción, QA y Desarrollo Evaluar el nivel de cumplimiento de los usuarios con los servicios de backup de TI lo que mitiga la calidad del servicio	OE 3 Eficiencia e Innovación	Tener la infraestructura de servidores de producción, QA y Desarrollo, con un backup con RPO, RTO o RTO de los mismos por algún incidente mayor, poder recuperar de manera eficiente	Disponibilidad de los Backups de la infraestructura (Disponibilidad de los backups 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%	100.00%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center		€18 1.000.000.00			
P25-SI-GS-DCS-001	Resolución de incidentes Para medir el cumplimiento de solución incidente de los servicios asignados	OE 3 Eficiencia e Innovación	Resolver los incidentes minimizando el impacto en el negocio	Porcentaje de resolución de incidentes cuando (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%	100.00%	Departamento de Centros de Servicios TI					
P25-SI-GS-DCS-002	Gestión de encuestas de satisfacción usuario interno Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de soporte de TI lo que mitiga la calidad del servicio	OE 3 Eficiencia e Innovación	Mantener una alta calificación de satisfacción del usuario	Satisfacción del Usuario: Resultado de encuesta de satisfacción del usuario (Puntuación 4/5)	4.00	4.00	4.90	100.00%	4.00	4.90	100.00%	4.00	4.80	100.00%	4.00	4.9	100.00%	100.00%	Departamento de Centros de Servicios TI					
P25-SI-GS-DCS-003	Nivel de resolución de solicitudes Para medir el cumplimiento de atención y solución de solicitudes de usuarios	OE 3 Eficiencia e Innovación	Entregar servicio para cumplimiento	Porcentaje de resolución de solicitudes (Solicitudes recibidas/Solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	95%	99.00%	100.00%	95%	99.00%	100.00%	95%	99.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Centros de Servicios TI					
P25-SI-GS-DCS-004	Servicio atención telefónica Para medir la satisfacción del servicio de atención a los usuarios	OE 3 Eficiencia e Innovación	Disponibilidad en la atención telefónica	Porcentaje nivel de servicio atención de llamadas (Gestión 20 segundos)	80%	80%	95.00%	100.00%	80%	99.00%	100.00%	80%	93.00%	100.00%	80%	94.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Centros de Servicios TI					
P25-SI-GS-DCS-005	Atención telefónica a usuarios internos y externos Medir el porcentaje de llamadas atendidas	OE 3 Eficiencia e Innovación	Garantizar disponibilidad servicio de atención a usuarios	Porcentaje llamadas atendidas (Llamadas atendidas / Llamadas recibidas)*100	95%	95%	97.00%	100.00%	95%	96.00%	100.00%	95%	97.00%	100.00%	95%	97.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Centros de Servicios TI					

P25-SI-G&E-DGS-006	Índice de Cumplimiento de la gestión del servicio (Decisiones y Acciones) Mide la gestión y reducción de incidentes/solicitudes desde el registro hasta el cierre.	CE 3 Eficacia e Innovación	Resolver los incidentes/solicitudes con rapidez y eficacia	Índice de Cumplimiento de la gestión del servicio (Porcentaje de incidentes/solicitudes resueltos)	95%	95%	97%	100.00%	95%	88%	100.00%	95%	96%	100.00%	95%	94%	98.90%	99.74%	Departamento de Centro de Servicios TI		
P25-SI-G&E-DSD-001	Monitoreo de Tiempo en que la base de datos DGA está disponible y operativa Mide cuánto tiempo la base de datos está operativa y lista para su uso, lo que es esencial para garantizar la continuidad de los servicios.	CE 3 Eficacia e Innovación	Base de datos disponible, estable y en óptimas condiciones operativas, manteniendo el acceso a las aplicaciones que interactúan con los BD y demás conexiones.	Disponibilidad de la Base de Datos (Tiempo de disponibilidad (horas) de la base de datos / Tiempo total (horas)) * 100	99.97%	99.97%	100%	100.00%	99.97%	100%	100.00%	99.97%	100%	100.00%	99.97%	100%	100.00%	100.00%	Departamento de Administración Base de Datos		
P25-SI-G&E-DSD-002	Monitoreo de Tiempo en que la base de datos COORDINADO está disponible y operativa Mide cuánto tiempo la base de datos está operativa y lista para su uso, lo que es esencial para garantizar la continuidad de los servicios.	CE 3 Eficacia 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%	99.97%	100%	100.00%	100.00%	Departamento de Administración Base de Datos		
P25-SI-G&E-DSD-003	Disponibilidad de Respuestas base de datos Mide la capacidad de respuesta operativas estocásticamente en base a la latencia medida.	CE 3 Eficacia e Innovación	Base de datos respondiendo y asignadas.	Disponibilidad de la Base de Datos (Cantidad de respuestas completadas / Cantidad de respuestas esperadas) * 100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	Departamento de Administración Base de Datos		
P25-SI-G&E-DSD-004	Monitoreo de Tiempo en que la plataforma de GUR está disponible y operativa Mide cuánto tiempo la plataforma de GUR está operativa y lista para su uso, el cual garantiza la ejecución de los reportes generados de a día.	CE 3 Eficacia e Innovación	Servicio de GUR disponible.	Servicio de GUR disponible (Tiempo de disponibilidad del servicio de GUR (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	99%	99%	100%	100.00%	99%	100%	100.00%	99%	100%	100.00%	99%	100%	100.00%	100.00%	Departamento de Administración Base de Datos	103,100,000.00	
P25-SI-G&E-DSD-005	Monitoreo de Tiempo en que la base de datos DSDCOORDENADA está disponible y operativa Mide cuánto tiempo la base de datos está operativa y lista para su uso, lo que es esencial para garantizar la continuidad de los servicios.	CE 3 Eficacia 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	99.94%	99.94%	100.00%	100.00%	99.94%	100.00%	100.00%	99.94%	100.00%	100.00%	99.94%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Administración Base de Datos		
P25-SI-G&E-DSD-006	Monitoreo de Tiempo en que la base de datos GLOBAL ENTRY está disponible y operativa Mide cuánto tiempo la base de datos está operativa y lista para su uso, lo que es esencial para garantizar la continuidad de los servicios.	CE 3 Eficacia 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	99.94%	99.94%	100%	100.00%	99.94%	100%	100.00%	99.94%	100%	100.00%	99.94%	100%	100.00%	100.00%	Departamento de Administración Base de Datos		
P25-SI-G&E-000-001	Gestión de los Tickets de Servicios Se refiere al proceso organizado y controlado para recibir, registrar, asignar, gestionar y dar seguimiento a las solicitudes, incidencias, problemas y peticiones de servicio generadas por los usuarios.	CE 2 Institucionalidad y externalización	Tickets de Servicios Gestionados.	Nivel de cumplimiento de los SLA de Tickets de Servicios (Tickets SLA - > 95/95min. Knowledge) * 100	97%	97.00%	99%	100.00%	97.00%	99%	100.00%	97%	99%	100.00%	97.00%	99%	100.00%	100.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	Unidad Soporte Técnico	
P25-SI-G&E-000-002	Resolución de incidentes de seguridad informática Análisis de que los usuarios estén al tanto de las políticas y acciones contempladas en seguridad, en las cuales se definen que fines se persiguen por la gestión de incidentes.	CE 2 Institucionalidad y externalización	Alto nivel de cumplimiento de políticas de seguridad	Política de Cumplimiento (Número de Declaraciones de Responsabilidad Firmadas / Número de Usuarios Registrados) * 100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	Unidad Administración Riesgo Y Cumplimiento	
P25-SI-G&E-000-003	Control de incidentes de seguridad informática Se refiere al conjunto de procesos, procedimientos y acciones.	CE 1 Eficacia y Control	Existencia de registros gestionados de manera efectiva	Número de incidentes de seguridad informática (cantidad de registros de amenazas)	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	Unidad de Respuesta a Incidentes	
P25-SI-G&E-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 riesgo.	CE 2 Institucionalidad y externalización	Algunos de la concientización en seguridad del personal	Nivel de concientización de usuarios en términos de vulnerabilidad (Cuestionarios enviados / Cuestionarios programados) * 100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	Unidad Continuidad de TI Gerencia de Comunicaciones	
P25-SI-G&E-000-005	Detección y eliminación de malware Se refiere al proceso de detectar, prevenir y eliminar malware de los dispositivos y sistemas de la organización.	CE 1 Eficacia y Control	Detección efectiva y eliminación de amenazas de malware.	Índice de cumplimiento de la gestión 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%	100%	100%	100.00%	100.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	Unidad de Seguridad Informática Departamento Servicios Análisis de Amenazas Unidad Soporte Técnico	175,071.2 Dólares
P25-SI-G&E-000-006	Cumplimiento de requisitos El cumplimiento con el estándar de vida de Microsoft y el soporte de actualizaciones es fundamental para garantizar que los endpoints (dispositivos móviles, como computadoras, tabletas, teléfonos, etc.) se usen en un entorno seguro y funcionalmente de manera segura.	CE 2 Institucionalidad y externalización	Monitoreo al sistema operativo actualizado	Índice de Cumplimiento (Número de Endpoints en Cumplimiento / Número Total de Endpoints) * 100	75%	75%	93%	100.00%	93%	99%	100.00%	75%	99%	100.00%	75%	100%	100.00%	100.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	Unidad de Seguridad Informática Departamento Servicios Análisis de Amenazas Unidad Soporte Técnico	
P25-SI-000-DPT-001	Cumplimiento de requerimientos Garantizar el cumplimiento de los requerimientos asignados a través de la herramienta de gestión de tickets	CE 3 Eficacia 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%	90%	90.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Gestión y Planificación TI	Soporte Técnico Núcleo de Ayuda Reserva y Comunicaciones	
P25-SI-000-DPT-002	Gestión de compras de tecnologías Garantizar la gestión oportuna de las compras de bienes de TI.	CE 3 Eficacia 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%	100%	100	100.00%	100.00%	Departamento de Gestión y Planificación TI	Unidad de Seguridad Informática Departamento Servicios Análisis de Amenazas Unidad Soporte Técnico	
P25-SI-000-DPT-003	Gestión del Presupuesto de TI Asignar la ejecución del presupuesto que no exceda al 0.5% de los recursos de la institución	CE 3 Eficacia e Innovación	Calificación y validación de pago a terceros	% Cumplimiento del Presupuesto de TI (Gasto Mensual / Recaudación Mensual) * 100	0.50%	0.50%	1%	100.00%	0.50%	1%	100.00%	0.50%	1%	100.00%	0.50%	1%	100.00%	42.50%	Departamento de Gestión y Planificación TI	Unidad de Seguridad Informática Departamento Servicios Análisis de Amenazas Unidad Soporte Técnico	
P25-SI-000-DGP-001	Automatización, simplificación y automatización de los servicios de la Dirección General de Asesoría	CE 3 Eficacia e Innovación	Automatización de 28 Servicios de forma efectiva o transaccional al Portal de Servicios DGA o al correo	% Asesoría del proyecto (Formas SAP-CCU / CSA) * 100 SAP - Porcentaje de asesoría CSA - Cantidad de servicios a automatizar CSA - Cantidad total de servicios automatizados	100%	25%	22%	92.00%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	90.00%	Departamento de Proyectos TI	Unidad de Seguridad Informática Departamento Servicios Análisis de Amenazas Unidad Soporte Técnico	
P25-SI-000-DGP-002	Algunos y conexiones al Intranet de la Dirección General de Asesoría	CE 3 Eficacia e Innovación	Prevenir a los colaboradores de la DGA una vía fácil y completa de controlar las notificaciones del área de departamento de comunicaciones, validados internos (reuniones, reuniones, atención médica, revisión de volúmenes de pago mínimo, etc.) y los accesos a los principales sistemas internos de la institución	% Asesoría del proyecto (Formas SAP-CCU / CSA) * 100 SAP - Porcentaje de asesoría CSA - Cantidad de servicios a automatizar CSA - Cantidad total de servicios automatizados	100%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	25%	15%	60.00%	25%	25%	100.00%	85.00%	Departamento de Proyectos TI	Unidad de Seguridad Informática Departamento Servicios Análisis de Amenazas Unidad Soporte Técnico	
P25-SI-000-DGP-003	Desarrollo e integración de Aplicaciones FormasG&E y herramientas de Software	CE 3 Eficacia e Innovación	Facilitar el uso de los Certificados de Firma Digital para la firma de los documentos de la herramienta de Software	% Asesoría de los proyectos (Formas SAP-CCU / CSA) * 100 SAP - Porcentaje de asesoría CSA - Cantidad de servicios a automatizar CSA - Cantidad total de servicios automatizados	100%	15%	12%	80.00%	35%	35%	100.00%	40%	40%	100.00%	10%	25%	100.00%	90.90%	Departamento de Proyectos TI	Unidad de Seguridad Informática Departamento Servicios Análisis de Amenazas Unidad Soporte Técnico	
P25-SI-000-DTE-001	Operaciones de Escaneo Documental Garantizar la realización de una operación más rápida y precisa, con una disminución notable en los tiempos de inspección, detección y control de falsos.	CE 1 Eficacia y Control	Reducción en los tiempos de inspección y detección de discrepancias	% de escaneo de los documentos por página de 5 minutos (Cantidad de documentos escaneados en menos de 5 minutos / total de documentos escaneados) * 100	90%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	90%	100%	100.00%	100.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	Unidad de Seguridad Informática Departamento Servicios Análisis de Amenazas Unidad Soporte Técnico	
P25-SI-000-DTE-002	Inspecciones físicas por discrepancias Inspección física por discrepancias en centros de realización de inspecciones físicas realizadas en centros de realización de inspecciones físicas	CE 1 Eficacia y Control	Reducción de falsos positivos y detección precisa de falsos	% de inspecciones físicas por discrepancias (Cantidad de Falsos Positivos/Cantidad de documentos escaneados) * 100	90%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	90%	100%	100.00%	100.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	Unidad de Seguridad Informática Departamento Servicios Análisis de Amenazas Unidad Soporte Técnico	
P25-SI-000-DTE-003	Productividad y crecimiento Aumento de la productividad y eficiencia de las operaciones de negocio, cumpliendo oportunamente con los objetivos establecidos y logrando una notable reducción en los tiempos de inspección y control.	CE 1 Eficacia y Control	Cumplimiento de los objetivos de negocio y reducción en los tiempos	% de conexiones realizadas por día (Cantidad de conexiones realizadas por día/Cantidad de conexiones esperadas) * 100	90%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	100.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	Unidad de Seguridad Informática Departamento Servicios Análisis de Amenazas Unidad Soporte Técnico	
P25-SI-000-DTE-004	Control de Riesgos, Seguridad y Respaldo Tiempo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad o Emergencias y el Número de Incidentes Gestionados de manera efectiva	CE 1 Eficacia y Control	Ausencia de violaciones de seguridad y colaboración efectiva	Índice de gestión de riesgos (Cantidad de registros de incidentes reportados/Cantidad de riesgos reducidos) * 100	90%	90%	100%	100.00%	90%	100%	100.00%	90%	90%	100.00%	90%	90%	100.00%	100.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	Unidad de Seguridad Informática Departamento Servicios Análisis de Amenazas Unidad Soporte Técnico	
					98.90%													97.94%			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	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Méto Anual													Avance Cualitativo	Interesados
P25-SI-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	Numero de visitas realizadas (Sumatoria de fiscalizaciones realizadas)	95	24	25.00	104.17%	31	21.00	67.74%	22	27.00	122.73%	18	8.00	44.44%	84.77%	Departamento de Operaciones
				Numero de fiscalizaciones completadas (Sumatoria de fiscalizaciones realizadas)	276	44	53.00	120.45%	86	66.00	100.00%	83	83.00	100.00%	83	58.00	69.68%	97.58%	Departamento de Operaciones
				Revel de cumplimiento de milés de impuestos reintegrados (DVR de reintegración) / Valor programado	\$2,580,000.00	\$460,000.00	\$36,246.00	105.00%	\$626,000.00	\$631,234.75	101.00%	\$626,000.00	\$640,185.36	110.43%	\$600,000.00	\$687,866.24	85.96%	99.30%	Departamento de Operaciones
P25-SI-GSA-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	4,590	6,920.00	153.78%	7,500	12,227.00	163.03%	9,000	8,886.00	98.73%	9,000	9,549.00	106.10%	130.41%	Departamento de Investigación
P25-SI-GSA-DIF-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	Insismo plan de acción APD actual y próximo	Nivel de Riesgo Determinado Operadores Evaluados (Análisis de riesgo) / Análisis programado	220	48	72.00	150.00%	57	90.00	157.89%	56	70.00	125.00%	59	61.00	103.39%	134.07%	Departamento de Investigación
P25-SI-GFE-DM-001	Despacho exportaciones mineras. Gestión del despacho de las declaraciones mineras.	OE 1 Facilitación y Control	Exportaciones de productos mineros enviados	% 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%	100%	100%	100.00%	100.00%	Departamento de Minería
P25-SI-GFE-DH-001	Despacho de declaraciones de hidrocarburos. Gestión del despacho de las declaraciones de hidrocarburos.	OE 1 Facilitación y Control	Declaraciones de hidrocarburos despachadas	% de despacho de declaraciones de hidrocarburos (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%	100%	100%	100.00%	96.00%	Departamento de Hidrocarburos
P25-SI-GFE-DH-002	Solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos. Gestión de las solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos.	OE 1 Facilitación y Control	Solicitudes procesadas	% de solicitudes procesadas (Cantidad de solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos procesadas/cantidad de solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos recibidas)*100	100%	100%	97%	97.00%	100%	95%	95.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	95.00%	Departamento de Hidrocarburos
								115.47%			110.08%			107.11%			88.72%	105.40%	Complemento 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		Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Seguimiento a la Ejecución															Interesados		Replán Ejecución Presupuesto
ID	Producto/Descripción					Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	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 Anual	
P25-SAF-GAD-000-001	Gestión, administración y control de los servicios de mayoradomía. Hace referencia a la ejecución de los servicios de mayoradomía, mediante la guía, control y gestión de los recursos y personal de mayoradomía, 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 de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas)*100	100%	100%	92.00%	92.00%	100%	92.00%	92.00%	100%	93.00%	93.00%	100%	98.00%	98.00%	93.75%	Gerencia Administrativa	División de Mayoradomía			

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 en error y así 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.	Numero de Informes de Inventarios semestrales elaborados	2					1	1.00	100.00%					1	1.00	100.00%	100.00%	Almacén y Suministro	Almacén y Suministro		
P25-SAF-GAD-D58-001	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%	60	60.00	100.00%	60	60.00	100.00%	90.42%	Departamento de Subasta	Subasta	
			Completar en un 100% las guías recibidas de los Courier	% de depuración de guías ( número de guías depuradas/numero total de guías recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	70.00%	70.00%	70.00%	70.00%	92.92%	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%	2	1.00	50.00%	2	1.00	50.00%	50.00%	Departamento de Subasta	Subasta	
P25-SAF-GAD-D58-002	Destruir mercancías inservibles que ocupan espacio de Almacenamiento Implementar un plan de acción para eficientar la destrucción de mercancía que ocupan espacio de almacenamiento.	OE 1 Facilitación y Control	Obtener espacio para futuras mercancías y descongestionar las áreas de lotificación que sirven como recaudación de los impuestos.	% de mercancía inservibles destruidas (cantidad de mercancía destruida/cantidad total de mercancía)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	0.00%	0.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	60.00%	60.00%	60.00%	65.00%	Departamento de Subasta	Subasta		
P25-SAF-GAD-D58-003	Desalojo dentro de los plazos establecidos de las mercancías en zona primaria El plazo general de almacenamiento en los recintos de depósito será de hasta 90 días corridos, contados desde la fecha de recepción de las mercancías en el respectivo almacén.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Completar los traslados de mercancías.	% de desalojo de las mercancías en zona primaria (cantidad de carga desalojada de zona primaria/cantidad total de mercancía en subasta en zona primaria)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	60.00%	60.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	80.00%	80.00%	80.00%	85.00%	Departamento de Subasta	Subasta			
P25-SAF-GAD-D1A-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 (numero de mantenimientos preventivos realizados/numero total de mantenimientos preventivos programados)	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	95.00%	95.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	95.00%	95.00%	95.00%	97.50%	Departamento de Transportación	Deppto. Transportación			
P25-SAF-GAD-D1A-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 individual brindado por los choferes de las rutas	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	85.00%	85.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	85.00%	85.00%	85.00%	85.00%	92.90%	Departamento de Transportación	Deppto. 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%	100%	85.00%	85.00%	85.00%	85.00%	93.75%	Departamento de Transportación	Deppto. Transportación		
												92.24%				88.78%				93.18%				86.96%



\*Completar solo la columna ejecución según el ítem correspondiente.

Gerencia Financiera																					
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución															Intenidos		Ratificación Financiera
ID	Producto/Descripción	Admisión Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual													Avance Global	Área	Área de apoyo	Ratificación Financiera
P25 SAF GH-DGN-001	Implementación de los ajustes de riesgo en la gestión contable de conformidad con la Contabilidad Gubernamental. (Obrar e implementar los ajustes de riesgo en la gestión contable de conformidad con la Contabilidad Gubernamental)	OE 1 Eficacia y Control	Implementación de los ajustes de riesgo presentados en la gestión contable de conformidad con la Contabilidad Gubernamental	% de ajustes de riesgo implementados por DGA (Total de ajustes de riesgo implementados/número de reintroducciones recibidas de parte de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental)*100	100%	25%	25.00%	100.00%	25%	25.00%	100.00%	25%	25.00%	100.00%	25%	25.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Contabilidad y Finanzas/ Gerencia Financiera	Departamento de Contabilidad y Finanzas/ Gerencia Financiera	N/A
P25 SAF GH-DGN-002	Elaboración de un plan anual de actualización del inventario general de activos fijos. (Elaborar un plan de ejecución del inventario general que permita el levantamiento sistemático con el fin de reducir el tiempo de actualización)	OE 1 Eficacia 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%	100.00%	40%	35.00%	87.50%	95.83%	Departamento de Contabilidad y Finanzas/ Gerencia Financiera	Departamento de Contabilidad y Finanzas/ Gerencia Financiera	N/A
P25 SAF GH-DGN-003	Elaboración de Estados Financieros mensuales. (Elaborar los Estados Financieros de la institución mensualmente)	OE 2 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%	3	3	100.00%	91.67%	Departamento de Contabilidad y Finanzas/ Gerencia Financiera	Departamento de Contabilidad y Finanzas/ Gerencia Financiera	N/A
P25 SAF GH-DGN-004	Elaboración de informes de la ejecución presupuestaria. (Elaborar los informes de la ejecución presupuestaria de la institución mensualmente, trimestralmente y anualmente)	OE 2 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%	5	5	100.00%	93.75%	Departamento de Contabilidad y Finanzas/ Gerencia Financiera	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH/ División de Procesos de Norma	N/A
P25 SAF GH-DGN-005	Publicación de informes de la ejecución presupuestaria de la institución mensualmente, trimestralmente y anualmente. (Publicar los informes de la ejecución presupuestaria de la institución mensualmente, trimestralmente y anualmente)	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Evaluación Informes	Cantidad de informes de ejecución presupuestaria publicados mensualmente, trimestralmente y anualmente (sumatoria de informes)	33	10	10.00	100.00%	8	7.00	87.50%	7	7.00	100.00%	8	8	100.00%	96.88%	Departamento de Contabilidad y Finanzas/ Gerencia Financiera	Gerencia Financiera/División de Procesos de Norma	N/A
P25 SAF GH-DEF-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)	OE 2 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%	11	11	100.00%	95.45%	Departamento de Ejecución Presupuestaria	Gerencia Financiera	N/A
P25 SAF GH-DEF-002	Presupuesto Institucional. (Elaborar el Presupuesto Institucional para el año de la institución y cumplir con la emisión de los ingresos internos)	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Ejecución Presupuestaria	% de ejecución presupuestaria (Presupuesto ejecutado/presupuesto planificado)*100	100%	100%	85.00%	85.00%	100%	95.00%	95.00%	100%	95.00%	95.00%	100%	96.00%	96.00%	92.75%	Departamento de Ejecución Presupuestaria	Gerencia Financiera	N/A
P25 SAF GH-DNA-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: temporal, personal probatorio, fuerza de gestión y compensación móvil)	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Nómina ingresada, volumen de pago del empleado, nómina del portal y puntilla confirmación SIGA	Cantidad de nóminas emitidas (sumatoria de nóminas emitidas)	48	12	12.00	100.00%	12	12.00	100.00%	12	12.00	100.00%	12	12	100.00%	100.00%	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH/ División de Procesos de Norma	N/A
P25 SAF GH-DNA-002	Generación de notificación y elaboración de informe sobre inspecciones a empleados, vía Técnico de Seguridad Social y Dirección de Impuestos Internos (DGI). (Generar facturas de la TSA y DGI y validar pago antes del 5 de cierre)	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Informe y Notificación de pago a la TSA	Cantidad de informes generados	12	3	3.00	100.00%	3	3.00	100.00%	3	3.00	100.00%	3	3	100.00%	100.00%	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH/ División de Procesos de Norma	N/A
P25 SAF GH-DTS-001	Generación de pagos vía Transferencia Bancaria. (Realizar todos los pagos vía transferencia bancaria. De puede verse la emisión de cheques al 100%)	OE 3 Eficacia e Innovación	Se más ágiles en los procesos de pago a la vez que se reducen los costos por emisión de cheques y contribuciones 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%	100.00%	100%	97.00%	97.25%	Departamento de Tecnología	Departamento de Contabilidad	N/A	
P25 SAF GH-DTS-002	Condiciones bancarias. (Consultar en la validación de los balances en banco)	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Condiciones bancarias	Cantidad de condiciones bancarias	228	57	57.00	100.00%	57	57.00	100.00%	57	57.00	100.00%	57	57	100.00%	100.00%	Departamento de Tecnología		N/A
P25 SAF GH-DTS-003	Gestión y Reporte de Ingresos y Gastos Institucionales. (Controlar 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)	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Gestión de la información financiera	% de reportes entregados dentro del plazo establecido (Número de reportes entregados en el plazo establecido/número de reportes programados)*100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	Departamento de Tecnología		N/A
P25 SAF GH-DTS-004	Gestión y Control de Recaudaciones Aduaneras. (Asignar el personal, validación, conciliación y envío oportuno de la información sobre los ingresos percibidos por impuestos y aranceles en el sistema de recaudación aduanera)	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Asignar la precisión y oportunidad en el registro, conciliación y envío 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%	100.00%	100%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Tecnología	Sección de Recaudación	N/A
P25 SAF GH-DTS-005	Gestión y Control del Inventario de Valores Monetarios y No Monetarios en Bodega. (Asignar la correcta administración, actualización y seguimiento del inventario de valores monetarios y no monetarios almacenados en bodega, asegurando su integridad, disponibilidad y trazabilidad conforme a los lineamientos institucionales y normativos vigentes)	OE 1 Eficacia y Control	Garantizar la correcta administración y control de los valores monetarios y no monetarios almacenados en bodega, asegurando su integridad, disponibilidad y trazabilidad	% de actualización del inventario de bodega (Número de actualizaciones realizadas / Número total de actualizaciones programadas)*100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	Departamento de Tecnología	Sección de Custodia de Valores	N/A
P25 SAF GH-DTS-006	Gestión y emisión de facturas para Contribuyentes Internos y Externos. (Controlar la recepción, validación y emisión de facturas, validando por contribuyentes internos y externos, asegurando su emisión en un plazo no mayor a 24 horas)	OE 1 Eficacia y Control	Asignar 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%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	Departamento de Tecnología	Sección de Carga	N/A
P25 SAF GH-DCC-001	Emisión de certificaciones. (Dar seguimiento oportuno a las solicitudes de certificaciones para cumplir con los plazos establecidos por tipo de certificación)	OE 1 Eficacia y Control	Certificaciones emitidas	% de las certificaciones emitidas (Cantidad de certificaciones emitidas/cantidad total de solicitudes de certificaciones recibidas)*100	100%	100%	7%	7.00%	100%	100%	100.00%	100%	80%	80.00%	100%	96%	96.00%	72.50%	Departamento de Cobros	Departamento de Gestión y Proyectos II	N/A
P25 SAF GH-DCC-002	Completamiento de la mesa reconciliatoria del Departamento de Cobros. (Buscar y medir los ingresos fiscales obtenidos por este medio y compararlos con el total de los ingresos fiscales)	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Informe de mesa reconciliatoria y constante los acuerdos obtenidos al respecto de la validez actual y recuperación de este por trimestre	% de ingresos fiscales obtenidos por cobros coactivos (Ingresos fiscales obtenidos por cobros coactivos/ total de los ingresos fiscales)*100	5,330,867,876.34	1,028,289,019.27	1,187,427,847.23	115.46%	875,497,868.32	1,569,495,381.71	156.16%	1,332,677,899.88	1,078,166,305.95	83.99%	852,779,337.11	1,448,962,212.08	100.00%	114.06%	Departamento de Cobros	Departamento de Cobros, Gerencia de Planificación, Gerencia Financiera	N/A
P25 SAF GH-DCC-003	Aplicación de notas de crédito. (Permitir a los contribuyentes consultar su balance a favor en las diferentes administraciones)	OE 1 Eficacia y Control	Balance por nota de crédito consultado	% 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%	100%	100%	100.00%	100.00%	Departamento Crédito y Compensaciones	Créditos y Compensaciones	N/A
P25 SAF GH-DCC-002	Notas de crédito atendidas en el mes. (Atender el 100% de las solicitudes de notas de crédito recibidas)	OE 1 Eficacia y Control	Solicitudes de notas de crédito atendidas	% de 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%	100%	100%	100.00%	100.00%	Departamento Crédito y Compensaciones	Solicitudes Fiscales / Manuales del Despacho/ Solicitudes SIGA / Enc. Crédito y Compensaciones	N/A
P25 SAF GH-DCC-003	Revisión de Reporte de Créditos por Importación Revisada. (Permitir el seguimiento de las notas de crédito generadas y emitidas automáticamente a los bancos de los contribuyentes en SIGA)	OE 2 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%	3	3	100.00%	100.00%	Departamento Crédito y Compensaciones	Tecnología/ Sección Créditos Compensaciones	N/A
						92.16%			93.42%			96.76%			98.98%			97.83%			



# Despacho

Gestión de Inteligencia Aduanera																			
Definición de la iniciativa					Seguimiento a la Ejecución														
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual														
						2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	
						Avance físico													
						Área													
						Intercambios													
						Ases de apoyo													
						Región Financiera													
						Presupuesto													
P25 DES-GA-DIN-001	Cooperación para la prevención y detección de los delitos aduaneros. Establecer los instrumentos 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) y Consejo del Caribe para la Aduana de los países Andinos (COA), entre todos los miembros de la Organización Andina de Aduanas (OEA), así como de los miembros de la OEA, 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.	CE 1 Facilitación y control	Establecer una sólida colaboración entre las partes que permitan prevenir y controlar de manera efectiva las actividades ilícitas en el comercio internacional.	% de colaboraciones interinstitucionales, interministeriales 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%	96.60%	96.60%	100%	100.00%	100.00%	97.65%	Departamento de Inteligencia
P25 DES-GA-DIN-002	Control de entrada y salida de embarcaciones del reino. Establecer los instrumentos para el registro, rastreo y detección de las embarcaciones del reino, con el fin de controlar los riesgos relacionados con la entrada y salida del país.	CE 1 Facilitación y control	Establecer instrumentos efectivos para controlar y prevenir los riesgos relacionados con esta actividad, la entrada y salida del país.	% de registro y monitoreo de embarcaciones realizadas (Número de embarcaciones registradas / número total de embarcaciones recibidas y/o despididas)*100	97%	97%	97.00%	100.00%	97%	97.00%	100.00%	97%	100.00%	100.00%	97%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Inteligencia
P25 DES-GA-DOP-001	Gestión de verificación, Re verificación e Inspección. Atender a las asignaciones de verificaciones y/o re verificaciones recibidas y realizar las solicitudes de descargas, inspecciones, trámites aduaneros, entre otros colaboradores que sean solicitados internamente a la OEA.	CE 1 Facilitación y control	Establecimiento de instrumentos 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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.00%	99.00%	96.79%	Departamento de Operaciones
P25 DES-GA-DOP-002	Servicio de Operaciones Reactivas. Proporcionar los directores y mecanismos para la intervención oportuna y necesaria, en los casos en que se detecten hechos 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.	CE 1 Facilitación y control	Establecimiento de directores y mecanismos para la intervención oportuna en casos de hechos 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%	90.00%	90.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	99.00%	99.00%	100%	100.00%	100.00%	97.38%	Departamento de Operaciones
P25 DES-GA-DOP-003	Deposito de vehículos de motor importados. Establecer los instrumentos para el análisis y depuración de los vehículos usados, importados.	CE 2 Institucionalización y estandarización	Establecimiento de instrumentos para el análisis y depuración de vehículos usados importados, asegurando la calidad y seguridad 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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Operaciones
P25 DES-GA-DOP-004	Monitoreo de control de operaciones completadas exitosamente.	CE 2 Institucionalización y estandarización	Monitoreo de control de operaciones completadas exitosamente.	Tempo Promedio del Proceso de análisis, por vehículo (suma de tiempo de análisis de todos los vehículos / número total de vehículos analizados) (Promedio)	10.00	10.00	10.00	100.00%	10.00	10	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	100.00%	Departamento de Operaciones
P25 DES-GA-DOP-005	Análisis e Investigación de Casos y/o Solicitudes. Conducir un análisis integral de irregularidades y denuncias internacionales, gestionando la recolección de información y llevando a cabo investigaciones activas. El propósito principal es tomar medidas necesarias para mitigar riesgos y sancionar a los infractores.	CE 1 Facilitación y control	Efectuar la identificación, mitigación y sanción de las infracciones, contribuyendo así a promover un entorno organizacional ético y responsable.	% de Casos y/o solicitudes procesados internacionales y externos (Número de casos y/o solicitudes internacionales y externos analizados/número total de casos internacionales y externos)*100	80%	80%	82.60%	100.00%	80%	87.00%	100.00%	80%	80%	100.00%	80%	86%	100.00%	100.00%	Departamento de Investigación
P25 DES-GA-DIN-001	Análisis e Investigación de Casos y/o Solicitudes. Conducir un análisis integral de irregularidades y denuncias internacionales, gestionando la recolección de información y llevando a cabo investigaciones activas. El propósito principal es tomar medidas necesarias para mitigar riesgos y sancionar a los infractores.	CE 1 Facilitación y control	Efectuar la identificación, mitigación y sanción de las infracciones, contribuyendo así a promover un entorno organizacional ético y responsable.	Tempo Promedio de Análisis de Casos y/o solicitudes (suma de los tiempos de análisis de casos y/o solicitudes / número total de casos y/o solicitudes analizados) (Promedio)	10.00	10.00	7.90	100.00%	10.00	5	100.00%	10.00	6.52	100.00%	10.00	8.64	100.00%	100.00%	Departamento de Investigación
P25 DES-GA-DIN-002	Análisis e Investigación de Casos y/o Solicitudes. Conducir un análisis integral de irregularidades y denuncias internacionales, gestionando la recolección de información y llevando a cabo investigaciones activas. El propósito principal es tomar medidas necesarias para mitigar riesgos y sancionar a los infractores.	CE 1 Facilitación y control	Efectuar la identificación, mitigación y sanción de las infracciones, contribuyendo así a promover un entorno organizacional ético y responsable.	Porcentaje de Eficiencia en la Recopilación de Información (Número de casos con información recopilada correctamente / número total de casos y/o solicitudes gestionados)*100	96%	96%	96.00%	100.00%	96%	96.00%	100.00%	96%	95.83%	99.82%	96%	95.44%	99.42%	99.81%	Departamento de Investigación
P25 DES-GA-DIC-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.	CE 1 Facilitación y control	Análisis de las actividades y operaciones aduaneras en carga, con el objetivo de total y control adecuadamente los riesgos, promoviendo un movimiento fluido y seguro, de mercancías, dentro de toda la cadena logística.	% de análisis de riesgo aduanero (Número de casos de alto riesgo / número total de casos analizados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Riesgo en Carga
P25 DES-GA-DIC-002	Colaboraciones interinstitucionales, interministeriales e internacionales. Optimizar la gestión del riesgo a través de la colaboración con instituciones nacionales e internacionales, así como con los departamentos de la OEA, que permita un mejor alcance de las acciones efectuadas en contra de las prácticas incorrectas y/o ilegales, mediante el intercambio de información, asistencia y operaciones conjuntas.	CE 1 Facilitación y control	Contribuir con la optimización de la gestión del riesgo de la Dirección General de Aduanas (DGA), mediante el número del nivel de cooperación y comunicación, con instituciones nacionales e internacionales.	% de colaboraciones realizadas (Número de 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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Riesgo en Carga
P25 DES-GA-DIC-003	Inspecciones de contenedores portafaltos. Comparar mediante inspección física a nivel de cumplimiento de los expedientes que presenten indicios de riesgo asociado a prácticas incorrectas y/o ilegales, para que se realicen las actividades comerciales y logísticas, en conformidad con los procedimientos y las obligaciones correspondientes.	CE 1 Facilitación y control	Contribuir con la optimización de la gestión del riesgo de la Dirección General de Aduanas (DGA), mediante la identificación de prácticas incorrectas y/o ilegales, otorgando a los operadores aduaneros facilid al 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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Riesgo en Carga
P25 DES-GA-DIC-004	Inspecciones de contenedores portafaltos. Comparar mediante inspección física a nivel de cumplimiento de los expedientes que presenten indicios de riesgo asociado a prácticas incorrectas y/o ilegales, para que se realicen las actividades comerciales y logísticas, en conformidad con los procedimientos y las obligaciones correspondientes.	CE 1 Facilitación y control	Contribuir con la optimización de la gestión del riesgo de la Dirección General de Aduanas (DGA), mediante la identificación de prácticas incorrectas y/o ilegales, otorgando a los operadores aduaneros facilid al cumplimiento.	% de vulos de Riesgo identificados (Número de vulos identificados / número total de vulos analizados)*100	25%	25%	25.00%	100.00%	25%	25.00%	100.00%	25%	25.00%	100.00%	25%	23.00%	92.00%	98.00%	Departamento de Riesgo en Pasajeros
P25 DES-GA-DIP-001	Análisis de manifestos de los vulos de riesgo en pasajeros. Analizar y evaluar los riesgos que pueden afectar el tránsito y la seguridad de la República Dominicana, así como de los flujos habituales de entrada y salida de los pasajeros, mediante el monitoreo de causas que pueden provocar los riesgos que pudieran ocurrir a través del uso de herramientas tecnológicas y recursos humanos capacitados.	CE 1 Facilitación y Seguridad	Permitir identificar y mitigar los riesgos que puedan afectar el comercio y la seguridad de la República Dominicana, minimizando el impacto que pueden provocar las actividades ilícitas en la seguridad nacional asociadas.*100	% de manifestos de vulos de riesgo analizados (Cantidad de manifestos analizados / cantidad total de manifestos de vulos de riesgo)*100	25%	25%	25.00%	100.00%	25%	25.00%	100.00%	25%	23.00%	92.00%	25%	25.00%	100.00%	98.00%	Departamento de Riesgo en Pasajeros
P25 DES-GA-DIP-002	Análisis de manifestos de los vulos de riesgo en pasajeros. Analizar y evaluar los riesgos que pueden afectar el tránsito y la seguridad de la República Dominicana, así como de los flujos habituales de entrada y salida de los pasajeros, mediante el monitoreo de causas que pueden provocar los riesgos que pudieran ocurrir a través del uso de herramientas tecnológicas y recursos humanos capacitados.	CE 1 Facilitación y Seguridad	Permitir identificar y mitigar los riesgos que puedan afectar el comercio y la seguridad de la República Dominicana, minimizando el impacto que pueden provocar las actividades ilícitas en la seguridad nacional asociadas.*100	% de entrevistas realizadas en manifestos analizados (Cantidad total de entrevistas realizadas / cantidad de perfiles de riesgo analizados)*100	20%	20%	20.00%	100.00%	20%	20.00%	100.00%	20%	25.00%	100.00%	20%	20.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Riesgo en Pasajeros
P25 DES-GA-DIP-003	Análisis de manifestos de los vulos de riesgo en pasajeros. Analizar y evaluar los riesgos que pueden afectar el tránsito y la seguridad de la República Dominicana, así como de los flujos habituales de entrada y salida de los pasajeros, mediante el monitoreo de causas que pueden provocar los riesgos que pudieran ocurrir a través del uso de herramientas tecnológicas y recursos humanos capacitados.	CE 1 Facilitación y Seguridad	Permitir identificar y mitigar los riesgos que puedan afectar el comercio y la seguridad de la República Dominicana, minimizando el impacto que pueden provocar las actividades ilícitas en la seguridad nacional asociadas.*100	% de intercambios de información interinstitucional, departamental e internacional (Cantidad de información recibida / cantidad de solicitud respondida)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Riesgo en Pasajeros

P25-DES-GIA-DT-001	Coordinación logística Asegurar el cruce de mercancías en tránsito hasta Haití, tránsito y exportaciones vía ferrocarril	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Implementación de políticas y procedimientos que garanticen la llegada a destino de las cargas.	% de Cumplimiento de Cronograma de Tránsito (numero de tránsitos realizados según cronograma / numero total de tránsitos programados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento Tránsito, Fronteras y Seguridad	Transportación		
P25-DES-GIA-DT-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	85,383.00	99.28%	86,000.00	87,520.00	100.00%	86,000.00	86,569.00	100.00%	86,000.00	86,499.00	100.00%	99.82%	Departamento Tránsito, Fronteras y Seguridad	Ministerio de Defensa		
P25-DES-GIA-TIU-003	Colaboraciones interdepartamentales, interinstitucionales e internacionales. Brindar asistencia sobre consultas del Sistema Transacción Comercio (ITC) a las diferentes áreas de la Dirección General de Aduanas u otros organismos del estado que así lo soliciten. Brindar apoyo en otras operaciones de la Gerencia de Inteligencia Aduanera.	OE.1 Facilitación y control	Establecer una sólida colaboración entre las partes que permitan prevenir y mitigar de manera efectiva las actividades ilícitas en el comercio Internacional.	% de consultas ITC procesadas (numero de consultas ITC recibidas / numero total de consultas ITC procesadas)*100	100%							100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	División de Transparencia Comercial (Trade Transparency Unit)	División TIR, división área de la 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, áreas Institucionales 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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	División de Transparencia Comercial (Trade Transparency Unit)			
P25-DES-GIA-PIN-001	Regulación y Registro de Datos Revisar y mantener actualizadas al 100% de las matrices Inicializaciones y Resoluciones de la Gerencia de Inteligencia para conocimiento interno y retroalimentación a la Gerencia Analítica Económica.	OE.1 Facilitación y control	Mantener actualizado los datos estadísticos de la Gerencia.	Tasa de Cumplimiento de la Gestión de Información (numero de elementos de información completados o actualizados / numero total de elementos de información)*100	100%	100%	100%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia			
				% de Matrices Actualizadas (numero de matrices actualizadas / numero total de matrices)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia		
P25-DES-GIA-PIN-002	Gestión eficientada de matrices del POA, Acuerdo de desmantelamiento, Plan de Compras y dar apoyo y seguimiento a otras solicitudes y requerimiento de la Gerencia. Asegurar que todas las áreas con el seguimiento adecuado otorguen el conocimiento necesario para el estado finalizado de las matrices de mudos 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 (numero de elementos de información completados o actualizados / numero total de elementos de información)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia			
				% de Matrices Enviadas a Tiempo (numero de matrices enviadas a tiempo / numero total de matrices a enviar)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia		
P25-DES-GIA-PIN-003	Iniciativas y Proyectos Dar seguimiento a las iniciativas y proyectos de la Gerencia de 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 (numero de elementos de información completados o actualizados / numero total de elementos de información)*100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia			
				% de Cumplimiento de las iniciativas del Proyecto (numero de iniciativas del proyecto completadas / numero total de iniciativas del proyecto)*100	85%	85%	85.00%	100.00%	85%	85.00%	100.00%	85%	85.00%	100.00%	85%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia		
								99.95%				99.95%				99.97%	99.97%	Cumplimiento Acumulado				

99.85%

99.93%

99.57%

99.87%

99.84% Cumplimiento Acumulado



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025  
ÁREAS DEL DESPACHO

\*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gestión de Planificación																							
Definición de la Iniciativa										Seguimiento a la Ejecución										Interesados			Región Financiera
ID	Producto/Descripción	Afinación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual													Avance Global	Área	Área de apoyo	Presupuesto		
P25-DES-GRD-000-001	Plan Estratégico Institucional Hace referencia al proceso de evaluación y actualización anual del Plan Estratégico Institucional vigente, a través del cual se monitorea el avance de los objetivos establecidos, los cuales sirven de insumo para la toma de decisiones.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	PE 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%	50%	30.00	100.00%	100.00%	Departamento de Gestión Estratégica				
P25-DES-GRD-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 conciben los objetivos establecidos en el PE, expresados como los resultados, productos y actividades que cada área ejecutará en el periodo de un año.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Plan Operativo Anual 2025 formulado.	% de avance de formulación del POA (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%										50%	45%	90.00%	90.00%	Departamento de Gestión Estratégica				
P25-DES-GRD-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.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	PACC 2025 elaborado y aprobado.	% de avance de formulación PACC (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%				25%	25%	100.00%	75%	75%	100.00%				100.00%	Departamento de Gestión Estratégica				
P25-DES-GRD-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 asignan los recursos presupuestarios, distribuidos en las categorías y elementos programáticos correspondientes.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Presupuesto físico formulado acorde a los planes 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-GRD-DGE-004	Monitorear la Planificación Operativa 2025 Se refiere al monitoreo periódico (anual, semestral y trimestral) de la planificación operativa, a fin de dar seguimiento a su implementación, medir la eficacia en el cumplimiento de las metas y recomendar las acciones correctivas pertinentes para el logro de los objetivos institucionales.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Informes trimestrales 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%	1	1.00	100.00%	100.00%	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%	1	100%	100.00%	100.00%	Departamento de Gestión Estratégica				
P25-DES-GRD-DGE-005	Elaborar e informar de Rendición de Cuentas 2025 Consiste en la elaboración de un documento que recopila el logro a los objetivos institucionales, de acuerdo a los lineamientos del MNPRE.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Documento de rendición de cuentas elaborado de acuerdo a los planes y lineamientos del MNPRE.	Cantidad de memorias realizadas (suma de memorias realizadas)	2				1	1	100.00%				1	1	100.00%	100.00%	Departamento de Gestión Estratégica				
P25-DES-GRD-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.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Informes trimestrales 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%	4	4.00	100.00%	100.00%	Departamento de Gestión Estratégica				
P25-DES-GRD-DPR-001	Brindar asistencia técnica en la formulación y ejecución de programas y proyectos Brindar asistencia técnica a las distintas áreas de la institución en la formulación y ejecución de los programas y proyectos, asegurando que los mismos estén apegados a los lineamientos de la institución.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Proyectos formulados.	% de proyectos formulados (cantidad de proyectos formulados / cantidad total de proyectos solicitados)*100	95%	95%	95%	100.00%	95%	100%	100.00%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	100.00%	Departamento Form. Monitoreo y Evaluación				
				Cantidad de informes presentados (suma de informes presentados)	4	1	1.00	100.00%	1	1	100.00%	1	1.00	100.00%	1	1.00	100.00%	100.00%	Departamento Form. Monitoreo y Evaluación				
P25-DES-GRD-DPR-002	Gestionar el portafolio de proyectos DGA Seguimiento y apoyo técnico a la implementación de los proyectos priorizados del portafolio institucional.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Ejecución exitosa de los proyectos priorizados.	% de proyectos priorizados sobre el total de proyectos formulados (cantidad de proyectos priorizados / cantidad total de proyectos formulados)*100	95%	95%	95%	100.00%	95%	95%	100.00%	95%	85%	89.47%	95%	85%	89.47%	94.74%	Departamento Form. Monitoreo y Evaluación				
				Porcentaje de proyectos alineados con la política de proyectos Institucional (Proyectos alineados / Total de proyectos en portafolio) * 100.	90%				90%	90.00%	100.00%							100.00%	Departamento Form. Monitoreo y Evaluación				
P25-DES-GRD-CPR-001	Gestionar el Plan de Trabajo del Sistema Integrado de Gestión Asignar el adecuado seguimiento del Sistema Integrado de Gestión, en base a la planificación anual realizada.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Plan de trabajo implementado.	% de cumplimiento del plan de trabajo (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	100.00%	Departamento de Calidad y Procesos				
P25-DES-GRD-CPR-002	Gestión de documentación de los procesos Asegurar el adecuado manejo de los documentos institucionales requeridos por el sistema de gestión definido, a través de una metodología para la creación, actualización, revisión, aprobación y divulgación de estos.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Estandarización de los procesos y fortalecimiento institucional.	Cantidad de documentos firmados (suma del total de documentos aprobados)	180	45	39.00	86.67%	45	39	86.67%	45	45.00	100.00%	45	47.00	100.00%	93.33%	Departamento de Calidad y Procesos				
P25-DES-GRD-CPR-003	Gestión de Riesgos Institucionales Asegurar la correcta implementación de la metodología que rigen la valoración y administración de riesgos, de manera que facilite la identificación, comprensión, análisis y el monitoreo continuo a los riesgos estratégicos y operacionales que puedan afectar al logro de los objetivos institucionales.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Matrices de riesgos completadas, reglas gestionadas 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%	96.83%	23%	23%	100.00%	89.18%	Departamento de Calidad y Procesos				
P25-DES-GRD-CPR-004	Auditoría del Sistema Integrado de Gestión y Autoevaluaciones de Control Interno Asegurar la realización anual de los auditorías internas del Sistema de Gestión Integrado.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Auditoría interna del SIG completada.	% Cumplimiento del programa de auditoría (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100.	100%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	25%	25%	100.00%	100.00%	Departamento de Calidad y Procesos				

P25-DES-GR-CPR-005	Gestión de Acciones Correctivas Asegure el correcto seguimiento de las acciones correctivas apuradas como consecuencia de incumplimientos en los procesos.	OE 2 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%	1	100%	100,00%	100,00%	Departamento de Calidad y Procesos			
P25-DES-GR-CPR-006	Elaboración del Auto diagnóstico CAF 2025 y Plan de Mejora 2026. Consiste en aplicar el Marco Común de Evaluación (CME) la cual es una Metodología de Evaluación para el mejoramiento de la calidad en las Administraciones públicas, integrada en el Modelo de Eficiencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (BFCM) y la determinación de Incidencias o proyectos a ejecutar para subsanar los puntos débiles identificados en el Auto diagnóstico CAF 2022.	OE 2 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 Auto diagnóstico 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%				100,00%	Departamento de Calidad y Procesos			
				Nivel de Cumplimiento del Indicador del SISMAP	100%	25%	25%	100,00%	75%	75%	100,00%	100%	100%	100,00%				100,00%	Departamento de Calidad y Procesos			
P25-DES-GR-CPR-007	Índice de Satisfacción Ciudadana-Aplicación SerQual Consiste en determinar los niveles de satisfacción ciudadana, respecto a la calidad de los servicios que ofrece la institución.	OE 2 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%					0%	89%	100,00%	100,00%	Departamento de Calidad y Procesos		
P25-DES-GR-CPR-008	Gestión de las Normas Básicas de Control Interno Asegure la correcta gestión del entendimiento de las Normas Básicas de Control Interno.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Plan de trabajo implementado.	% de cumplimiento del plan de trabajo (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	90%	22,50%	22,50%	100,00%	22,50%	22,5	100,00%	22,50%	23%	100,00%	22,50%	22,50		100,00%	100,00%	Departamento de Calidad y Procesos		
P25-DES-GR-INV-001	Gestionar programas de sensibilización sobre innovación en el contexto aduanero. Coordinar y ejecutar programas de formación para todo el personal sobre la importancia de la innovación en el contexto aduanero.	OE 3 Eficiencia e Innovación	Aumentar la conciencia y comprensión del personal aduanero sobre la importancia de la innovación en su trabajo diario.	Cantidad de programas de sensibilización realizados con éxito ( Suma de los programas realizados en el trimestre)	1													0,00%	Departamento de Innovación		RD\$ 1.500.000,00	
P25-DES-GR-INV-002	Desarrollar mecanismos de participación en ideas innovadoras. Crear y establecer herramientas o procesos que fomenten la participación activa de los empleados en la generación y desarrollo de ideas innovadoras.	OE 3 Eficiencia e Innovación	Establecer mecanismos que permitan fomentar la participación activa de los empleados en la generación y desarrollo de ideas innovadoras, mediante una mayor participación y motivación de los empleados, la generación de soluciones creativas y una mejora continua y competitividad.	Porcentaje de avance en el diseño y desarrollo de un mecanismo institucional de participación en ideas innovadoras (numero de empleados que participan en los mecanismos establecidos para la participación en ideas innovadoras/ total de empleados)*100	100%											50%	50%	100,00%	100,00%	Departamento de Innovación		
P25-DES-GR-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, sumar colaboraciones con instituciones académicas y centros de investigación para aprovechar conocimientos externos en la implementación de soluciones innovadoras.	OE 3 Eficiencia e Innovación	Fortalecer las relaciones y alianzas 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.	Numero de alianzas estratégicas establecidas (sumatoria de las alianzas establecidas con otras instituciones con el objetivo de fomentar una cultura de innovación)	2				1	1						1	1,00	100,00%	50,00%	Departamento de Innovación		
P25-DES-GR-UGO-001	Monitorear y ejecutar el Plan de Acción con perspectiva de género. Asegure la implementación efectiva del Plan de Acción con perspectiva de género, promoviendo la igualdad de género y la inclusión en todas las áreas transversales de la DGA.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	La DGA promoverá activamente la igualdad de género y la inclusión en todas sus áreas.	% de implementación del Plan de Acción de Género (estrategias implementadas / total de estrategias planificadas)	100%	25%	20%	80,00%	25%	25%		25%	25%		25%	25,00	100,00%	45,00%	Unidad de Género			
				Cantidad de reportes de avances en materia de género (suma de los reportes de avances en materia de género subidos en el tiempo t)	4	1	1,00	100,00%	1	1		1	1,00		1	1,00	100,00%	50,00%	Unidad de Género			
P25-DES-GR-UGO-002	Concientizar al personal en igualdad, equidad e inclusión de género. Implementación de programas de formación y sensibilización sobre igualdad y diversidad de género y concientización de violencia de género para todos los empleados de la DGA.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Alcanzar al menos el 50% del personal para el año 2026.	Nivel de satisfacción de los colaboradores (encuesta de satisfacción)	80%				80%	80%					80%	80,00	100,00%	50,00%	Unidad de Género			
				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		3	3,00	100,00%	41,67%	Unidad de Género			
P25-DES-GR-UGO-003	Gestión y Monitoreo de Políticas y Procedimientos con Perspectiva de Género. Asegure la creación, implementación y cumplimiento efectivo de políticas y procedimientos que promuevan la igualdad de género y la inclusión en todos los niveles de la organización.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	La institución contará con políticas y programas bien redactados y efectivos que promuevan la igualdad 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 plantilla en el tiempo t)*100	50%	10%	8,00%	80,00%	15%	15%		15%	15%		10%	15%	100,00%	45,00%	Unidad de Género			
				Numero de políticas y programas elaborados y propuestos	3				1	1		1	1,00		1	1,00	100,00%	33,33%	Unidad de Género			
					84,32%		86,15%		86,15%		86,15%		86,15%		86,15%		86,15%		86,15%		84,22% Cumplimiento Acumulado	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025  
ÁREAS DEL DESPACHO

\*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Estudios Económicos y Análisis de Datos																							
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución																Interesados		Reingeniería Financiera	
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta 1	Ejecución	Compromiso	Meta 2	Ejecución	Compromiso	Meta 3	Ejecución	Compromiso	Meta 4	Ejecución	Compromiso	Avance General	Área	Área de apoyo	Presupuesto		
P25-DES-GEA-DEI-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 respondidos.	% de cumplimiento de los requerimientos y solicitudes asignadas. (Cantidad de requerimientos y solicitudes entregados / cantidad de requerimientos y solicitudes asignados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	98.00%	98.00%	100%	100.00%	100.00%	99.50%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. de Estadística			
P25-DES-GEA-DEI-002	Desarrollo y presentación de estudios y análisis económicos. Poner a disposición de las áreas instancia, colaboradores de aduanas y público en general, insumos de trabajo que le mantengan informado sobre aspectos 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%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. de Estadística			
P25-DES-GEA-DEI-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%	25%	25.00%	100.00%	93.75%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. de Estadística			
P25-DES-GEA-DEI-004	Segmentación de contribuyentes clasificados en pequeños, grandes y medianos. Tipificación de los importadores/exportadores en Muy Grande, Grande, Mediano y Pequeño. Para tener una clasificación estandarizada, la cual pueda ser usada por todas las áreas de la institución.	OE.1 Facilitación y Control	Segmentación de contribuyentes realizada.	Cantidad de tablas con segmentaciones (Cantidad de tablas actualizadas entre la cantidad de rubros) (3 segmentaciones)	3	3	3.00	100.00%										100.00%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos			
P25-DES-GEA-DEI-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(15 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%	1.5	0.84	100.00%	100.00%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadística/ Tecnología/ Recursos Humanos			
P25-DES-GEA-DEI-002	Gestión de la Base de Comercio. Búsqueda mantener actualizado los datos de Exportación, Importación y Acuerdos comerciales.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Base de comercio actualizada y depositada en el servidor correspondiente.	Cantidad de tablas actualizadas (Cantidad de tablas actualizadas entre la cantidad de tablas que se debían actualizar) (36 tablas)	36	9	9.00	100.00%	9	9.00	100.00%	9	9.00	100.00%	9	9.00	100.00%	100.00%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadística/Tecnología/Subsección Operativa			
P25-DES-GEA-DEI-003	Creación y Automatización de Reportes. Creación y desarrollo de reportes con la finalidad de agilizar y facilitar el manejo de la data estadística.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Reportes creados o automatizados mediante Dashboard.	Cantidad de reportes automatizados. (2 reportes)	2		0.00		1	1.00	100.00%				1	0.00	0.00%	50.00%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas			
P25-DES-GEA-DEI-004	MORIC A3 2014 - Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. Aportar para que la DGA obtenga calificación Oro en OGIIC 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%	100%	100%	100.00%	100.00%	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	1.00	100.00%	1	1.00	100.00%	100.00%	Departamento de Inteligencia de Negocios	Inteligencia de Negocios			
			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%	25%	25%	100.00%	100.00%					
								100.00%				100.00%				96.67%							
																88.89%							
																	94.33%						
																	Cumplimiento Acumulado						



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025  
ÁREAS DEL DESPACHO

\*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Recursos Humanos																						
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa		Indicador	Meta Anual	Seguimiento a la Ejecución												Avance General	Área	Interesados	Área de origen	Rangdon Francisco
		Alineación Estratégica	Resultado Esperado			Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Trimestre V	Trimestre VI	Trimestre VII	Trimestre VIII	Trimestre IX	Trimestre X	Trimestre XI	Trimestre XII					
P05-DES-GRH-000-001	Gestión de Recursos Humanos Consejo en administración y coordinar a las personas que forman parte de la institución, asegurando que la organización cuente con el talento adecuado y con la habilidad de desarrollar y retener a los empleados promoviendo un ambiente de trabajo saludable y productivo.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Recursos humanos gestionados oportunamente	Índice promedio de rotación (promedio total de empleados que dejaron la organización / promedio del número total de empleados durante el mismo periodo)*100	20%	9%	2.71%	100.00%	9%	2.31%	100.00%	40%	2.57%	100.00%	20%	0.96%	100.00%	100%	Gerencia de Recursos Humanos	Gerencia de Recursos Humanos Departamento de Planificación de RRHH		
				Índice de Ausentismo Laboral (promedio total de días de ausencia / número total de días programados para trabajar)*100	30%	30%	25.00%	100.00%	20%	21.10%	94.79%	30%	18.00%	100.00%	20%	26.00%	76.92%	97%	Gerencia de Recursos Humanos	Gerencia de Recursos Humanos Departamento de Personal y Control		
				Encuesta de clima laboral	80%									80%	82.79%	100.00%	100%	Gerencia de Recursos Humanos	Gerencia de Recursos Humanos Departamento de Relaciones Laborales			
P05-DES-GRH-DCA-001	Gestión del programa de capacitación Buscar ver en qué medida se están cumpliendo las actividades de formación y capacitación planificadas, los cuales impactan el mejoramiento del desempeño de las personas.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Programa de capacitación implementado	Nivel de ejecución del programa de capacitación (número de capacitaciones completadas / número total de capacitaciones planificadas)*25+(número de empleados capacitados / número total de empleados a capacitar)*25 (Índice real de capacitación / presupuesto inicial de capacitación)*25 (Índice satisfacción sobre las capacitaciones implementadas)*25	95%	25%	23.50%	94.00%	25%	23.00%	92.00%	20%	14.00%	80.00%	25%	85.00%	100.00%	92%	Departamento de Capacitación y Desarrollo	Departamento de Capacitación y Desarrollo Super Kojas...		
				Nivel de efectividad de capacitaciones (resultados de evaluación post capacitación / resultados de evaluación pre capacitación)*100	95%			95%	91.00%	95.79%	95%	95.00%	100.00%	95%	100.00%	100.00%	99%	Departamento de Capacitación y Desarrollo				
				% de colaboradores evaluados (número de colaboradores evaluados / número total de colaboradores en la organización)*100	100%	100%	99.40%	99.40%	100%	99.30%	99.30%	100%	99.10%	99.10%	100%	99.40%	99.40%	99%	Departamento de Desarrollo Organizacional	Departamento de Desarrollo Organizacional		
P05-DES-GRH-DSS-001	Evaluación por desempeño trimestral Medir el porcentaje de colaboradores que cuentan con acuerdo de desempeño.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Situaciones de desempeño realizadas		100%	100%	99.40%	99.40%	100%	99.30%	99.30%	100%	99.10%	99.10%	100%	99.40%	99.40%	99%	Departamento de Desarrollo Organizacional	Departamento de Desarrollo Organizacional		
P05-DES-GRH-DSS-001	Plan de Seguridad y Salud Ocupacional Implementar y cumplir con las actividades y acciones correctivas planificadas.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Plan de Seguridad y Salud implementado	Índice de frecuencia de accidente (FI) (N° de accidentes/ N° de horas trabajadas)*1 000 000	0%	0%	0.00%	100.00%				0%	0%	100.00%				100%	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional		
				Cantidad de operativos médicos realizados (sumatoria de operativos médicos)	12.00	4.00	4.00	100.00%	4	4	100.00%	2.00	200%	100.00%	2	2.00	100.00%	100%	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional		
				Porcentaje de aplicación de beneficios por puesto (cantidad de beneficios aplicados por puesto / cantidad total de beneficios)*100	80%	80%	93.00%	100.00%	80%	85%	100.00%	80%	90%	100.00%	80%	89%	100.00%	100%	Departamento de Compensación y Beneficios	Departamento de Compensación y Beneficios		
P05-DES-GRH-DCA-001	Gestión de beneficios ofrecidos a los colaboradores de la DGA Facilitar la gestión de beneficios, destacando cuáles están siendo utilizados por los trabajadores en mayor proporción, y cuáles deben incluirse por cambios en las preferencias de los trabajadores, a fin de generar mayor satisfacción y una ventaja.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Beneficios gestionados		80%	80%	91.00%	100.00%	80%	89%	100.00%	80%	90%	100.00%	80%	80%	100.00%	100%	Departamento de Compensación y Beneficios			
P05-DES-GRH-DBL-001	Cumplimiento disciplinario Medir porcentaje de empleados a los que se les ha aplicado alguna norma disciplinaria establecida en la institución.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Identificar la cantidad y tipo de sanciones aplicadas a los colaboradores	Encuesta de satisfacción sobre beneficios	80%	80%	91.00%	100.00%	80%	89%	100.00%	80%	90%	100.00%	80%	80%	100.00%	100%	Departamento de Compensación y Beneficios			
				% de amonestaciones aplicadas conforme a las investigaciones realizadas (Número de amonestaciones aplicadas / Número total de investigaciones concluidas)*100	25%	25%	21.00%	100.00%	25%	21%	100.00%	40%	14%	100.00%	25%	16%	100.00%	100%	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales		
				Porcentaje de empleados sujetos a medidas disciplinarias (Cantidad de empleados sujetos a medidas disciplinadas en el tiempo / total d empleados en planta en el tiempo)*100	15%	15%	0.270%	100.00%	2%	0%	100.00%	15%	0%	100.00%	2%	0%	100.00%	100%	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales		
										99.58%			98.19%			98.10%			97.80%			98.57%



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

\*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Gestión de Servicios al Contribuyente																				
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución																
ID	Producto/función	Alcance/Intención	Resultado Esperado	Indicador	Métd. Anual	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Trimestre V	Trimestre VI	Trimestre VII	Trimestre VIII	Trimestre IX	Trimestre X	Trimestre XI	Trimestre XII	Avance Gestión	Información	Bonificación Financiera
P25-SDO-GSC-000-001	Comienzo de seguimientos	OE 1: Facilitación y control	Agilizar y dar continuidad a las informaciones y solicitudes de los contribuyentes y los diversos departamentos.	Cantidad de Comienzo de Seguimiento (Sumatoria de los comienzos de seguimientos)	5,300.00	1,250.00	1,250.00	100.00%	1,250.00	1,140.00	107.20%	1,250.00	2,116.00	172.48%	1,250.00	2254.00	100.00%	119.90%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-002	Seguimiento a la tramitación	OE 1: Facilitación y control	Informar a los contribuyentes de su tramitación en base de datos en la cadena logística, enviando reportes gráficos personalizados, avisando reportes, insertar a los procesos atribuidos, breves de tiempo	Cantidad de gráficos de tramitación tramitados (Sumatoria gráficos tramitados)	480.00	120.00	147.00	122.50%	120.00	176.00	146.67%	120.00	272.00	228.67%	120.00	306.00	100.00%	140.96%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-003	Control de despacho	OE 1: Facilitación y control	Agilizar el proceso de despacho dando seguimiento a las solicitudes con Resoluciones personalizadas (particularmente en los departamentos parafiscales (OE, DPE, DPE, ETC.) departamentos internos, Vane, etc.)	Cantidad de Control de Despacho (suma del total de gestiones realizadas)	1,300.00	300.00	303.00	101.00%	300.00	593.00	197.67%	300.00	605.00	201.67%	300.00	305.00	101.67%	100.00%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-004	Gestión de llamadas	OE 1: Facilitación y control	Proporcionar un servicio eficiente y satisfactorio a los clientes atendiendo las comunicaciones telefónicas y manteniendo la productividad de la institución	% de llamadas contestadas (Número de llamadas contestadas/Número total de llamadas recibidas)*100	90%	90%	94.00%	104.40%	90%	93.00%	102.22%	90%	92.00%	102.22%	90%	89.00%	96.89%	102.22%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-005	Recuperación de solicitudes - Plataforma de servicios	OE 1: 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%	90.09%	102.10%	90%	96.23%	100.14%	90%	90.00%	100.00%	102.00%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-006	Recuperación de solicitudes - vía el buzón @RFO	OE 1: Facilitación y control	Recibir todas las solicitudes ingresadas a gestión de servicio y simuladas a los departamentos correspondientes según el proceso	Tiempo de promedio de respuesta plataforma de servicios (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/Número total de solicitudes) (Promo)	24	24	24.00	100.00%	24	24.00	100.00%	24	24.00	100.00%	24	24.00	100.00%	100.00%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-006	Recuperación de solicitudes - vía el buzón @RFO	OE 1: Facilitación y control	Recibir todas las solicitudes recibidas vía correo electrónico en su mayoría correspondiente a temas fiscales y tributación técnica	% de solicitudes completadas solicitudes - vía el buzón @RFO (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%	90%	90.00%	100.00%	100.00%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-006	Recuperación de solicitudes - vía el buzón @RFO	OE 1: Facilitación y control	Recibir todas las solicitudes recibidas vía correo electrónico en su mayoría correspondiente a temas fiscales y tributación técnica	Tiempo de promedio de respuesta solicitudes - vía el buzón @RFO (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/Número total de solicitudes) (Promo)	48	48	48.00	100.00%	48	48.00	100.00%	48	48.00	100.00%	48	48.00	100.00%	100.00%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-007	Recuperación de solicitudes - Ventanilla	OE 1: Facilitación y control	Recibir todas las correspondencias que llega a la institución haciendo el debido registro, así como llevar un archivo adecuado de las respuestas, oficios y comunicaciones que entran y salen de la institución	% de solicitudes recibidas correctamente (Número de solicitudes recibidas correctamente/Número total de solicitudes recibidas)*100	90%	90%	95.60%	108.24%	90%	98.21%	109.12%	90%	96.50%	107.24%	90%	91.90%	102.73%	106.19%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-007	Recuperación de solicitudes - Ventanilla	OE 1: Facilitación y control	Recibir todas las correspondencias que llega a la institución haciendo el debido registro, así como llevar un archivo adecuado de las respuestas, oficios y comunicaciones que entran y salen de la institución	% de solicitudes tramitadas (Número de solicitudes tramitadas/Número total de solicitudes recibidas)*100	90%	90%	95.62%	108.24%	90%	98.21%	109.12%	90%	96.00%	108.89%	90%	97.27%	100.00%	106.06%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-007	Recuperación de solicitudes - Ventanilla	OE 1: Facilitación y control	Recibir todas las correspondencias que llega a la institución haciendo el debido registro, así como llevar un archivo adecuado de las respuestas, oficios y comunicaciones que entran y salen de la institución	Tiempo de promedio de respuesta solicitudes de ventanilla (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/Número total de solicitudes) (Promo)	20	20	20.00	100.00%	20	20.00	100.00%	20	20.00	100.00%	20	20.00	100.00%	100.00%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-008	Gestión de correo de servicios	OE 1: Facilitación y control	Responder satisfactorio que pueden apoyar o cumplir con las solicitudes de los contribuyentes. Ser vecinos de las oportunidades y mejoras dadas por el contribuyente.	% de correo respondido (Número de correo electrónico respondidos/Número total de correo electrónico)*100	90%	90%	100.00%	111.11%	90%	100.00%	111.11%	90%	100.00%	111.11%	90%	100.00%	100.00%	100.00%	Gerencia de Gestión de Servicios	
P25-SDO-GSC-000-008	Gestión de correo de servicios	OE 1: Facilitación y control	Responder satisfactorio que pueden apoyar o cumplir con las solicitudes de los contribuyentes. Ser vecinos de las oportunidades y mejoras dadas por el contribuyente.	Tiempo de promedio de respuesta solicitudes vía correo (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/Número total de solicitudes) (Promo)	48	48	48.00	100.00%	48	48.00	100.00%	48	48.00	100.00%	48	48.00	100.00%	100.00%	Gerencia de Gestión de Servicios	
					100.64%						116.00%						106.98%	100.21%	110.90%	Complemento Acumulado



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025  
ÁREAS DEL DESPACHO

\*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Comunicaciones																			Interesados		Región Financiera	
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución															Área		Presupuesto	
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	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 transmediales, 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.  Cantidad de boletines externos publicados ( Suma de los boletines externos publicados durante el año)	% de avances de los cronogramas y planes de campañas solicitados (Cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100  Cantidad de boletines internos publicados (suma de los boletines internos publicados durante el periodo)	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	Gerencia de Comunicaciones	Gerencia de Planificación y Análisis / Gerencia de Asesoría Legal / Gerencia de Asesoría Técnica / Gerencia de Asesoría de Recursos Humanos / Gerencia de Asesoría de Informática / Gerencia de Asesoría de Logística / Gerencia de Asesoría de Mantenimiento / Gerencia de Asesoría de Seguridad		
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 oportuno.	% 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%	100.00%	100%	60.00%	60.00%	100%	100.00%	Gerencia de Comunicaciones			
P25-DES-GCO-000-003	Efectividad de publicaciones institucionales. Medición interna la efectividad de las publicaciones institucionales.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Alcance del público interesado en los temas que se despaichen.	% Nivel de satisfacción interna respecto a las publicaciones institucionales realizadas (encuesta)	100%	0%	0.00%	100.00%				100%	100%	100.00%	100%	100.00%	0%	100.00%	Gerencia de Comunicaciones	Martín Adams		
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 queg transmediales, nuevos proyectos y nuevas políticas que se lleven a cabo desde la Aduana.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Desarrollar propuestas satisfactorias para los medios, preparar las notas de prensa y líneas con los mensajes que queremos comunicar así la población entre estos se destacan los Hiss 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%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	Gerencia de Comunicaciones	Martín Adams		
P25-DES-GCO-000-005	Gestión de publicaciones por red social. Muestra 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  Interacciones por canales digitales. Mide la utilización de los canales digitales (incremento anual de 3%)	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	Gerencia de Comunicaciones	Sergio de León		
P25-DES-GCO-000-006	Cobertura positiva respecto a las publicaciones institucionales. Monitorear cantidad de artículos y noticia, comentarios, etc. a favor o en contra de Aduanas.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Mantener una percepción positiva en las redes sociales a través de mensajes y campañas.	% de cobertura positiva respecto a las publicaciones institucionales (número de publicaciones con cobertura positiva / número total de publicaciones institucionales)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	Gerencia de Comunicaciones	Anny Melly		
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 comentarios 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%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	Gerencia de Comunicaciones	Anny Melly		
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 reuniones de comités.	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%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	Gerencia de Comunicaciones	Sergio de León / Carla Pérez / Patricia Báez		
P25-DES-GCO-000-009	Planificación y coordinación de servicio de protocolo. Consiste en la coordinación del servicio a ser brindado por el equipo de protocolo.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Servicio de protocolo coordinado.	% Cumplimiento de servicio de protocolo (número de eventos con servicio de protocolo / número total de eventos con servicio de protocolo planificados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	Gerencia de Comunicaciones	Carla Pérez		
P25-DES-GCO-000-010	Planificación y coordinación de alimentos y bebidas. Consiste en la coordinación y ejecución de solicitudes estaciones liquidas o catering para reuniones y eventos.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Coordinación de alimentos y bebidas realizada.	Nivel de eficiencia en gestión de Ayl (cantidad de eventos con satisfacción en servicios de Ayl / cantidad total de eventos que incluyen servicios de Ayl planificados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	Gerencia de Comunicaciones	Patricia Báez		
																		99.23%	Cumplimiento Acumulado			

\*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente

Gerencia Legal																				Rendición Financiera	
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa		Seguimiento a la Ejecución																Intenciones	Rendición Financiera
		Alcance Estratégico	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	Cumplimiento General		
F25 DES GLG-000-001	Gestión de solicitudes internas y externas (Recursos, Zonas Francas, Dilemas, Agencias de Aduanas, Consolador de Registros, Almacenes y Depósitos y Consignatarios Internacionales)	GE 2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos recibidos y registrados.	(Cantidad de solicitudes internas y externas trabajadas) / (Cantidad total de solicitudes registradas) * 100	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100%	100.00%	100%	100.00%	100%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	Gerencia Legal	Bánica y Comercial / Gerencia de Aduanas
F25 DES GLG-000-002	Elaboración y Revisión de Acuerdos Internacionales (Dar respuesta oportuna a la elaboración y revisión de los Acuerdos Internacionales)	GE 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%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	100%	100.00%	100.00%	93.75%	Gerencia Legal	Gerencia Legal / Gerencia de Aduanas
F25 DES GLG-DRF-001	Registro de operadores aduaneros (personas jurídicas y personas físicas (personales, Zonas Francas, Dilemas, Agencias de Aduanas, Consolador de Registros, Almacenes y Depósitos y Consignatarios Internacionales))	GE 2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme se nomina y procedimientos; reducir los tiempos burocráticos; brindar un servicio de calidad y conforme a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	(% de solicitudes de registro ingresadas) / (Solicitudes ingresadas / Solicitudes recibidas) * 100	100%	100%	90.00%	90.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	99.00%	99.00%	100%	100.00%	100.00%	97.25%	Departamento de Registro	Gerencia Legal / Tecnología y Transportación / Departamento de Compras y Recursos Humanos	
F25 DES GLG-DRF-002	Registro de autorizaciones (BECOMAT, Consignatario No Residente, Aduanas, Navires, Buques y Aeronaves)	GE 2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme se nomina y procedimientos; reducir los tiempos burocráticos; brindar un servicio de calidad y conforme a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	(% de solicitudes de registro de autorizaciones ingresadas) / (Cantidad total de autorizaciones solicitudes ingresadas) / (Cantidad total de solicitudes recibidas en diferentes plataformas y herramientas) * 100	100%	100%	90.00%	90.00%	100%	98.00%	98.00%	100%	99.00%	99.00%	100%	100.00%	100.00%	96.75%	Departamento de Registro	Gerencia Legal / Tecnología y Transportación / Departamento de Compras y Recursos Humanos	
F25 DES GLG-DRF-003	Solicitudes de Certificaciones (De importador, de exportador, Agente de Aduanas, Consolador de Cargos y Agente de Aduanas) que son validados en el tiempo y plazo indicado a la solicitud.	GE 2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme se nomina y procedimientos; reducir los tiempos burocráticos; brindar un servicio de calidad y conforme 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%	100%	100.00%	100.00%	96.75%	Departamento de Registro	Gerencia Legal / Tecnología y Transportación / Departamento de Compras y Recursos Humanos	
F25 DES GLG-DRF-004	Renovación de fianza de los operadores aduaneros que cuentan con fianzas obligatorias. Que sean validados en el tiempo y plazo indicado a la solicitud.	GE 2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme se nomina y procedimientos; reducir los tiempos burocráticos; brindar un servicio de calidad y conforme a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	(% de renovaciones realizadas) / (Cantidad de renovaciones trabajadas) / (Cantidad total de solicitudes de renovación) * 100	100%	100%	90.00%	90.00%	100%	98.00%	98.00%	100%	99.00%	99.00%	100%	100.00%	100.00%	96.75%	Departamento de Registro	Gerencia Legal / Tecnología y Transportación / Departamento de Compras y Recursos Humanos	
F25 DES GLG-CON-001	Elaboración Actas de Comité por violación sancionada prohibida conforme Ley No. 14148, modificada por el Art. 29 de la Ley No. 495-08, que se la suya modificada por la Ley No. 4-03 sobre notificación fiscal, Decreto No. 871-02, de fecha 27/05/2002, donde se prohíbe la importación de los vehículos denominados "vehículos" y la Ley No. 63-17	GE 1 Facilitación y Control	Documento elaborado.	(% de actas de comité elaboradas) / (Número de actas elaboradas) / (Número total de actas elaboradas) * 100	100%	100%	99.00%	99.00%	100%	99.00%	99.00%	100%	90.00%	80.00%	100%	93.00%	93.00%	87.75%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Administración Aduanera / Fiscalización / Subdirección Operativa / Inteligencia / Estadística / Ocas	
F25 DES GLG-CON-002	Emisión de certificaciones. Elaboración de Certificaciones a requerimiento del Ministerio Público y otras entidades públicas, privadas y personas físicas.	GE 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%	100%	95.00%	95.00%	92.50%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Departamento de Certificación, Opinión y Normas / Estadística / Administraciones Aduaneras / Gerencia Supervisión Administrativa / Subdirección Operativa / Inteligencia / Estadística / Ocas	
F25 DES GLG-CON-003	Emisión de Opciones legales (Emitir de opciones legales en respuesta a requerimientos de los diferentes áreas de la institución y los cuestionarios que solicitan consultas legales).	GE 1 Facilitación y Control	Documento elaborado.	(% de opciones legales emitidas) / (Cantidad de opciones legales emitidas) / (Cantidad total de solicitudes recibidas) * 100	100%	100%	95.00%	95.00%	100%	95.00%	95.00%	100%	98.00%	98.00%	100%	99.00%	99.00%	96.75%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Departamento de Certificación, Opinión y Normas / Estadística / Administraciones Aduaneras / Gerencia Supervisión Administrativa / Subdirección Operativa / Inteligencia / Estadística / Ocas	
F25 DES GLG-CON-004	Solicitud evaluación Operador Económico Autorizado (OEA) (Elaborar solicitud de evaluación para la certificación de OEA)	GE 2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	(% 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%	100%	100.00%	100.00%	99.50%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Departamento de Certificación, Opinión y Normas / Departamento de OEA	
F25 DES GLG-CON-005	Notificación de Fiscalización. Mediante la cual se le brinda soporte a la Gerencia de Fiscalización en los procesos de Fiscalización propia.	GE 3 Eficiencia e Innovación.	Documentos elaborados.	(% de documentos a notificar) / (Cantidad de documentos a notificar) * 100	100%	100%	99.00%	99.00%	100%	99.00%	99.00%	100%	90.00%	90.00%	100%	98.00%	98.00%	96.50%	Departamento de Certificación, Opinión y Normas	Gerencia de Fiscalización	
F25 DES GLG-EAD-001	Gestión de los expedientes del Ejecutor Administrativo (Recursos, Zonas Francas, Dilemas, Agencias de Aduanas, Consolador de Registros, Almacenes y Depósitos y Consignatarios Internacionales)	GE 2 Institucionalidad y Estandarización	Documento elaborado.	(% de expedientes ejecutados por el Ejecutor Administrativo) / (Cantidad de expedientes trabajados) / (Cantidad total de expedientes ingresados) * 100	100%	100%	90.00%	90.00%	100%	90.00%	90.00%	100%	90.00%	90.00%	100%	100.00%	100.00%	93.75%	Departamento Ejecutor Administrativo	Ejecutor Administrativo	
F25 DES GLG-FTD-001	Documentos Legales Elaborados y formalizados (Elaborar documentos legales sean Opciones, Pagos, Contratos, Acuerdos, Comisos, Certificaciones, Resoluciones Administrativas, oficios etc) respecto a las distintas direcciones que se originan en DGA.	GE 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%	96.25%	Departamento de Contratos y formalización de Documentos	Gerencia Legal / Tecnología / Gerencia Financiera / Exoneración/ Compras	
F25 DES GLG-FTD-002	Elaboración de contratos (llevar a control interno de los requerimientos solicitados por las distintas áreas de la institución, estos contratos cuyo propósito es satisfacer el interés de una área determinada, pueden ser de naturaleza diversa entre los cuales podemos mencionar: contratos de servicios, suministro de bienes, ejecución de obra, servicios de consultoría, etc., que se someten a subsección subsección, licencia para estudios, acuerdo para la cooperación interinstitucional, acuerdos de facilitación de comercio con asociaciones o instituciones públicas/privadas, contratos de convenio de derechos Reales.	GE 2 Institucionalidad y Estandarización	Documento legal formalizado.	(% de contratos elaborados) / (Cantidad de contratos realizados) / (Cantidad total de solicitudes de elaboración de contratos) * 100	100%	100%	90%	90.00%	100%	90%	90.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	95.00%	Departamento de Contratos y formalización de Documentos	Gerencia Legal / Tecnología / Gerencia Financiera / Exoneración/ 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 pronta aduana, son de naturaleza diversa entre los cuales podemos mencionar: acuerdo bajo la ley 158-01 de incentivos turísticos, línea de crédito, fiscalización o subsecución, reconstrucción, extensión 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%	100%	100%	100.00%	95.00%	Departamento de Contabil y Formalización de Documentos	Gerencia Legal/ Tecnología/ Gerencia Financiera/ Inmateriales/ Compras	
P25-DES-GLG-CFD-004	Aplicación de perfiles de entrega provisional (SIGA) Despachos de mercancías que se encuentran depositadas en una normativa legal vigente, por convenciones pactadas entre el estado y particulares, siendo estos entregas exoneradas del pago de derechos e impuestos según disposición legal aplicable, así como aquellas que se encuentran beneficiadas de un crédito de entrega provisional.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento legal formalizado.	% de perfiles de entrega provisionales aplicados (Cantidad de perfiles de entrega provisional aplicados/Cantidad total de solicitudes de aplicación recibidas)*100	100%	100%	90%	90.00%	100%	90%	90.00%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	95.00%	Departamento de Contabil y Formalización de Documentos		
P25-DES-GLG-DI-001	Resposta Oportuna a los Recursos Elaborar respuestas a los Recursos de: Reconsideración, Contenciosos Tributarios, de Revisión Constitucional, de La Contraloría 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%	100%	96%	96.00%	93.75%	Departamento de Litigios		
P25-DES-GLG-DI-002	Casos de Demandas Civiles y Procesos Penales Defender a la institución de un 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%	100%	99%	99.00%	96.00%	Departamento de Litigios		
P25-DES-GLG-DI-003	Embargos salariales Retener mercancías de manera provisional hasta que exista una decisión que ordene el desembargo de las mercancías.	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%	100%	98%	98.00%	94.00%	Departamento de Litigios	Litigios/ Ejecutor Administrativo/ Área Civil	
P25-DES-GLG-DI-004	CANCELACIÓN de fianzas. En cuanto a las cancelación de fianza, dejar sin efecto el cobro de los tributos adeudados, 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%	100%	99%	99.00%	95.50%	Departamento de Litigios	Litigios/ Área Civil	
P25-DES-GLG-DRR-001	Recursos de Reconsideración En el proceso mediante el cual el contribuyente pretende que la DGA revoque una decisión emitida por esta.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	Nº de recursos de reconsideración contestados (Cantidad de recursos de reconsideración contestados/Cantidad total de recursos recibidos)*100	100%	100%	90%	90.00%	100%	95%	95.00%	100%	90%	90.00%	100%	96%	96.00%	92.75%	Departamento Recurso de Reconsideración	Administraciones Aduaneras/ Fiscalización/ Cobros Financieros/ Normas de Origen/ Adminin 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.	Nº 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%	100%	100%	100.00%	95.25%	Departamento Administrativo Sancionador	Litigios/ Área Civil/ Administraciones Aduaneras/ Regímenes Especiales- Adminin Temporal	
P25-DES-GLG-DAS-002	Procedimientos Administrativos Sancionados Recibida la fase de instrucción emitida por la fiscalización o el área correspondiente (Administraciones Aduaneras - Almacenes y demás), se envía a los casos para aplicar la falta aduanera o la falta tributaria aduanera correspondiente. Se registra en Excel o herramienta informática existente para la tramitación de los casos.	OE.3 Eficiencia e Innovación.	Recaudaciones de las sanciones administrativas aplicables en virtud de la Ley 168-21 y el Reglamento de Aplicación 755-2022.	Nº 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%	100%	80%	80.00%	82.50%	Departamento Administrativo Sancionador	Administraciones Aduaneras/ Fiscalización/ otras/ Tecnología	
P25-DES-GLG-DAS-004	Ejecución de Inhibiciones Documentación del proceso de Inhibición - 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 artículo del Reglamento 755-2022 de la Ley 168-21, así como la documentación final del cierre de estos procesos con el Acta de Comparación Notarial.	OE.3 Eficiencia e Innovación.	Documentos elaborados.	% de autorizaciones de ejecución de procesos de Inhibición (Cantidad de procesos de Inhibición ejecutados/ cantidad de actos de compareción notarial recibidos)	100%	100%	99%	99.00%	100%	100%	100.00%	100%	90%	90.00%	100%	100%	100.00%	97.25%	Departamento Administrativo Sancionador	Subdirección Operativa/ Gerencia de Administraciones Aduaneras/ Auditoría	

92.62%

94.21%

94.71%

98.98%

94.84%

Cumplimiento Acumulado



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025  
ÁREAS DEL DESPACHO

\*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Auditoría Interna																			
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución															
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Mes 11	Mes 12	Cumplimiento	Mes 12	Ejecución	Cumplimiento	Mes 13	Ejecución	Cumplimiento	Mes 14	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Interesados
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%	25%	24.50%	98.00%	95.50%	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%	90%	90.00%	100.00%	100.00%	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%	10%	10.00%	100.00%	100.00%	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, alto 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%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	Gerencia de Auditoría Interna
				* % de Inspecciones a distales para fines de registro realizadas (Número de visitas de inspecciones realizadas/número total de solicitudes de registro solicitadas)*100	90%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	90%	90.00%	100.00%	100.00%	Gerencia de Auditoría Interna
				* % 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%	90%	90.00%	100.00%	100.00%	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	100%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	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%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	Gerencia de Auditoría Interna
								100.00%			98.86%			98.86%			99.71%	99.36%	Cumplimiento Acumulado



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025  
ÁREAS DEL DESPACHO

\*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Oficina de Acceso a la Información Pública																			
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución															
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Compromiso	Meta T2	Ejecución	Compromiso	Meta T3	Ejecución	Compromiso	Meta T4	Ejecución	Compromiso	Avance General	Interesados
P25-DES-000-OAI-001	Solicitud de acceso a la información pública. Busca medir la gestión de solicitudes de datos realizadas por los ciudadanos a la institución. Este proceso busca fomentar la transparencia y el derecho a la información.	OE 1 Facilitación y Control	Gestionar solicitudes de información recibidas por los interesados.	* % solicitudes atendidas (numero de solicitudes atendidas/ numero 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%	95.00%	100.00%	100.00%	100%	Oficina de Acceso a la Información Pública
				*Tiempo de respuesta de solicitudes de información (suma de tiempo de respuesta para todas las solicitudes/numero total de solicitudes de información) 15 días hábiles	15	15	15	100.00%	15	15	100.00%	15	15	100.00%	15	15	100.00%	100%	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 tender a la comunidad acceso fácil y claro a información gubernamental.	OE 1 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)	364	103	103	100.00%	99	103	100.00%	93	93	100.00%	99	103	100.00%	100%	Oficina de Acceso a la Información Pública
P25-DES-000-OAI-003	Gestión de denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas (Portal 311). Reduce un proceso para recibir, analizar y responder de manera eficiente a la retroalimentación de los ciudadanos. Este enfoque busca mejorar servicios y fortalecer la relación entre el público y las entidades gubernamentales.	OE 1 Facilitación y Control	Gestionar en tiempo oportuno todas las denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas	* % de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias procesadas (numero de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias procesadas atendidas / numero 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%	95.00%	100.00%	100.00%	100%	Oficina de Acceso a la Información Pública
				*Tiempo de respuesta de las denuncias, quejas, reclamaciones recibidas. Suma de tiempo de respuesta para todas las solicitudes/numero total de solicitudes de información 15 días hábiles	15	15	15	100.00%	15	15	100.00%	15	15	100.00%	15	15	100.00%	100%	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%	95.00%	95.00%	100.00%	100%	Oficina de Acceso a la Información Pública
					100.00%			100.00%			100.00%			100.00%			100.00%	100.00%	Completamiento Acumulado



\*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Supervisión General de Seguridad Militar																				
Definición de la Iniciativa					Seguimiento a la Ejecución															
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	Avance General	Regron (Ejecución)
P25-DES-004-001-001	Acces, bodega y hallazgo de licitos. Acciones operacionales producto de las informaciones de inteligencia y de las planificaciones de trabajos.	OE2 Institucionalidad y estandarización	hallazgos de licitos en las operaciones autorizadas	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%	400	553	100.00%	100.00%	Supervisión General de Seguridad Militar	Regron (Ejecución)
P25-DES-004-001-002	Informe por licitos. Informes remitidos a la Gerencia de Estudios Economicos a los fines de informar los licitos focalizados en zona guerra.	OE2 Institucionalidad y estandarización	Informe remitidos a la Gerencia de Estudios Economicos	Cantidad de reportes o informes remitidos (suma de informes remitidos)	53	13	13	100.00%	13	13	100.00%	13	13	100.00%	14	14	100.00%	100.00%	Supervisión General de Seguridad Militar	Regron (Ejecución)
						100.00%		100.00%		100.00%		100.00%		100.00%		100.00%		Cumplimiento Acumulado		



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025  
ÁREAS DEL DESPACHO

\*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Comité Nacional de Facilitación de Comercio																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
ID		Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa		Indicador	Meta Anual	Seguimiento a la Ejecución															Avance General	Interesados		Presupuesto																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
			Alineación Estratégica	Resultado Esperado			Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta 4	Meta 5	Meta 6	Meta 7	Meta 8	Meta 9	Meta 10	Meta 11	Meta 12	Meta 13	Meta 14	Meta 15		Meta 16	Meta 17		Meta 18	Meta 19	Meta 20	Meta 21	Meta 22	Meta 23	Meta 24	Meta 25	Meta 26	Meta 27	Meta 28	Meta 29	Meta 30	Meta 31	Meta 32	Meta 33	Meta 34	Meta 35	Meta 36	Meta 37	Meta 38	Meta 39	Meta 40	Meta 41	Meta 42	Meta 43	Meta 44	Meta 45	Meta 46	Meta 47	Meta 48	Meta 49	Meta 50	Meta 51	Meta 52	Meta 53	Meta 54	Meta 55	Meta 56	Meta 57	Meta 58	Meta 59	Meta 60	Meta 61	Meta 62	Meta 63	Meta 64	Meta 65	Meta 66	Meta 67	Meta 68	Meta 69	Meta 70	Meta 71	Meta 72	Meta 73	Meta 74	Meta 75	Meta 76	Meta 77	Meta 78	Meta 79	Meta 80	Meta 81	Meta 82	Meta 83	Meta 84	Meta 85	Meta 86	Meta 87	Meta 88	Meta 89	Meta 90	Meta 91	Meta 92	Meta 93	Meta 94	Meta 95	Meta 96	Meta 97	Meta 98	Meta 99	Meta 100																																																																																																																																																																																																																
P05-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).	DE-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 ejecutadas)	40	10	8	80.00%	10	9	90.00%	10	8	80.00%	10	10	100.00%	87.50%	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Entidad	Departamento de Ent

\*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Departamento de Donaciones																						
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	Trimestre XI	Trimestre XII	Trimestre XIII	Trimestre XIV	Trimestre XV	Trimestre XVI	Trimestre XVII
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	Realización de hitos en las operaciones realizadas.	Cantidad de donaciones realizadas (suma de todas las donaciones)	60	15	16	106.67%	15	24	160.00%	15	29	193.33%	15	23	100.00%	140%	Departamento de Donaciones	Subasta, Auditoría, Auditoría, Ruma		
P25-DES-000-DDN-002	Fundaciones con documentación completa en el departamento (Este proceso busca asegurar que contemos con fundaciones constituidas y documentadas para fines de futuras donaciones).	OE 2 Institucionalidad y estandarización	Informe remitido a la Gerencia de Estudios Económicos	Cantidad de fundaciones constituidas depuradas y aprobadas (suma de fundaciones constituidas depuradas y aprobadas)	60	15	15	100.00%	15	15	100.00%	15	15	100.00%	15	15	100.00%	100%	Departamento de Donaciones			
P25-DES-000-DDN-003	Reporte Estadístico Que contenga nombres de donaciones realizadas, tipo, familia impactada y precio de las mismas, de por más, 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%	3	3	100.00%	100%	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 realizadas y remitido	Cantidad de informe remitidos (suma de informes)	2				1	1	100.00%				1	1	100.00%	100%	Departamento de Donaciones			
						100.22%			115.00%			135.11%			100.00%			115.00%	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	Atribución Estratégica	Resultados Esperados	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 Global	Interesados
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%	1.00	1	100.00%	100%	Comisión de Integridad
				Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo de las CIGCH y oficinas de integridad (cantidad de tareas realizadas/ cantidad de tareas programadas en la mesa de trabajo)* 100	4.00	1.00	1	100.00%	1.00	1	100.00%	1.00	1	100.00%	1.00	1	100.00%	100%	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 (CIGCH), 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%	1.00	2	200.00%	125%	Comisión de Integridad
				Cantidad de reuniones trimestrales adicionales (Total de reuniones trimestrales adicionales)	5.00	2.00	2	100.00%	1.00	2	200.00%	1.00	1	100.00%	1.00	0	0.00%	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%	40%	40%	100.00%	100%	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 otro conducto que genere riesgos de corrupción en la administración.	OE2: Institucionalidad y estandarización	Garantiza que la política de conflicto de interés sea parte integral de la cultura organizacional y existencie un canal efectivo y accesible para que los ciudadanos presenten sus denuncias.	Cantidad de talleres realizados (sumatoria de los talleres realizados)	20.00	5.00	4	80.00%	2.00	3	150.00%							115%	Comisión de Integridad
				Cantidad de campañas de socialización y sensibilización realizadas (sumatoria de campañas de socialización y sensibilización realizadas)	4.00	1.00	1	100.00%	1.00	1	100.00%	1.00	1	100.00%	1.00	0	0.00%	75%	Comisión de Integridad

97.14%

143.75%

85.71%

83.33%

102.49% Cumplimiento Acumulado



Sunny Rojas...

Sunny Nathalie Rojas De La Cruz

Gerente de Planificación

Gerente de Planificación