

Informe de avances Plan Operativo Anual **2026**

Abril - Junio 2026
Gerencia de Planificación

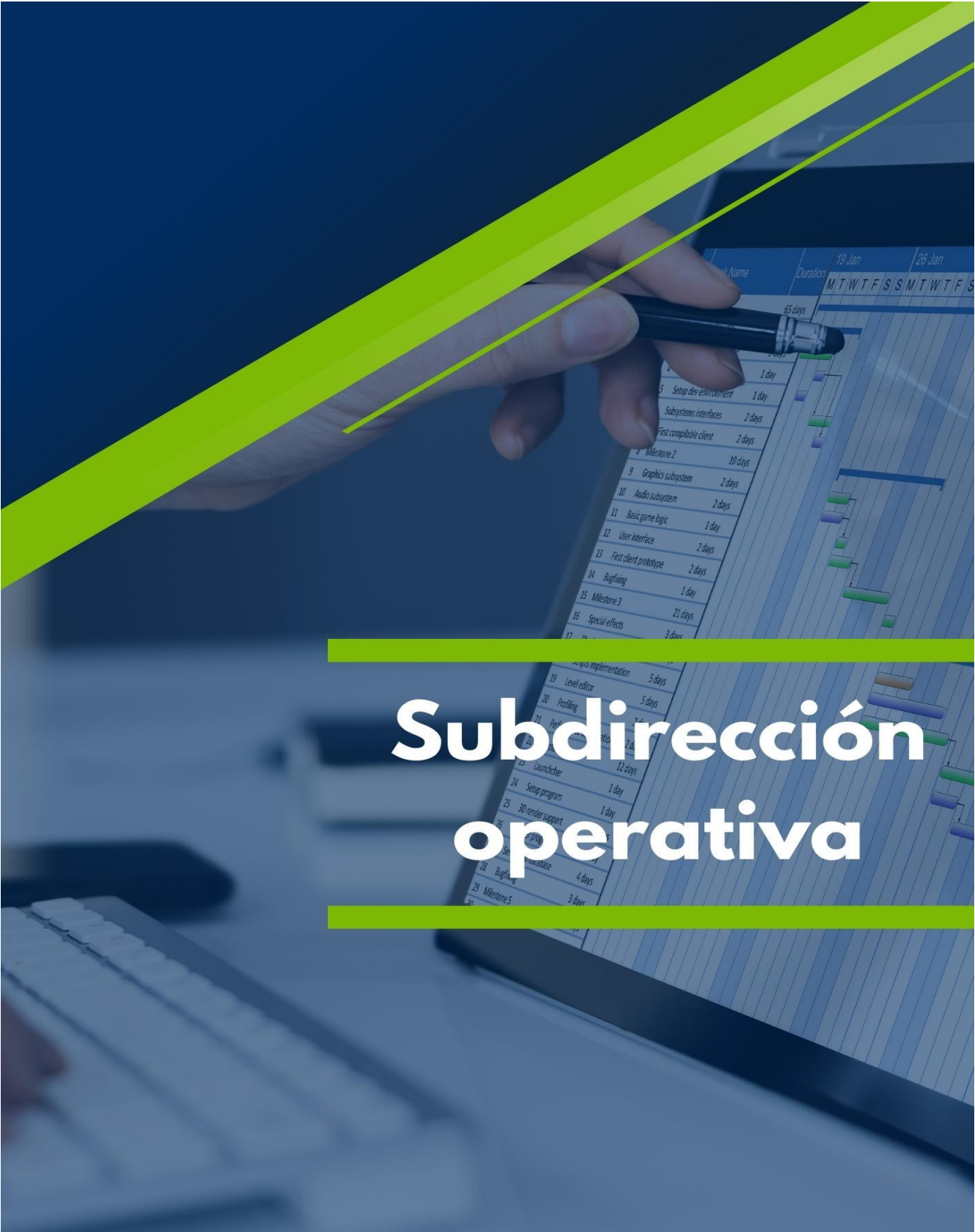


Manuel Rojas

ÍNDICE DE CONTENIDO

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

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



Subdirección operativa

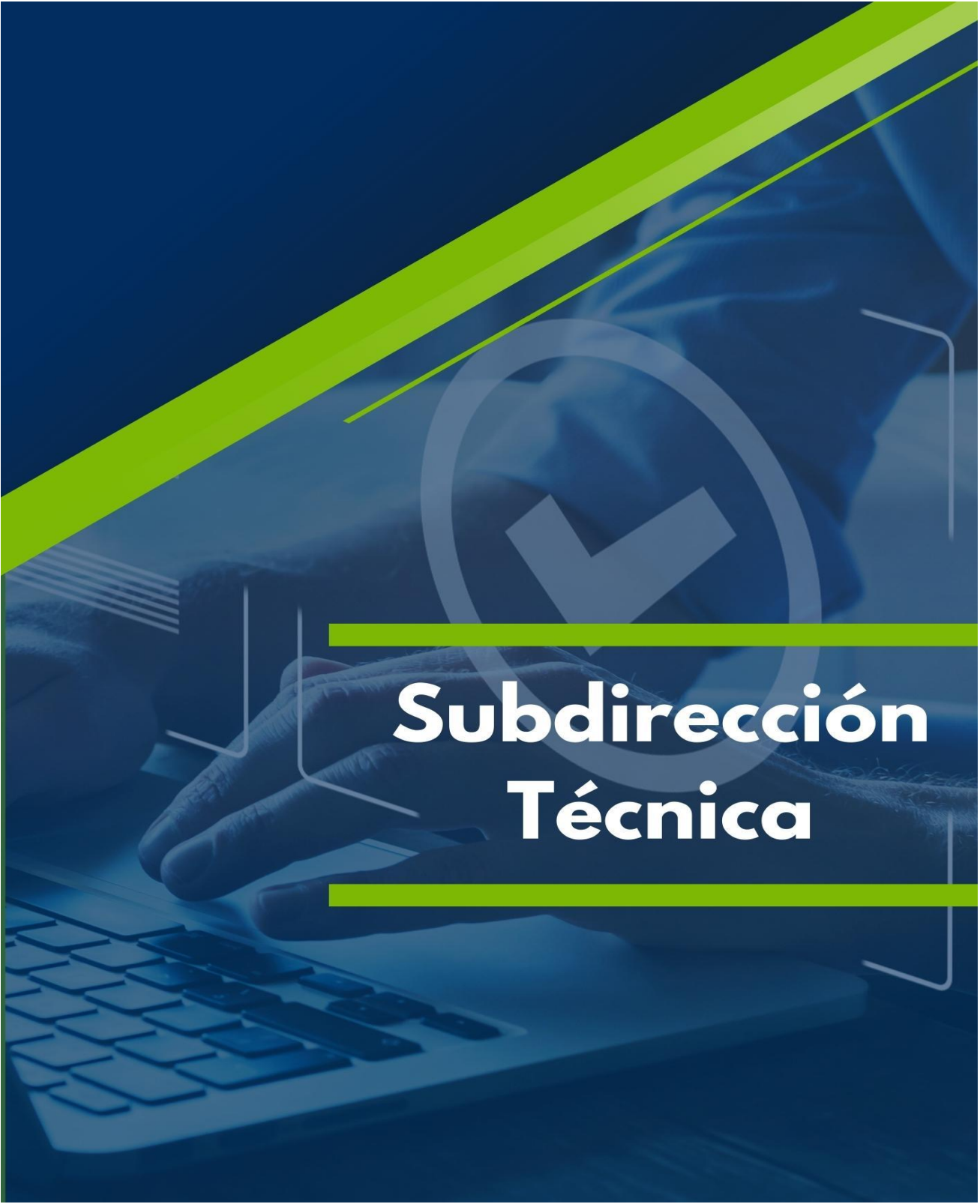


PLAN OPERATIVO ANUAL 2026
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Subdirección Operativa												
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución					Interesados			Régimen Financiero
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T2	Ejecución	Avance	Avance General	Área	Áreas de apoyo	
P26-SDO-000-DAT-001	Resoluciones de Admisión Temporal Análisis y aprobación de las resoluciones para operar bajo el régimen de admisión temporal para perfeccionamiento activo.	EEI. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Resoluciones emitidas	Cantidad de solicitudes evaluadas (Cantidad de solicitudes con evaluación técnica / cantidad de solicitudes recibidas).	40	15	15.00	100.00%	80.00%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Narciso A. Ramírez Paniagua (Subdirección Departamental)	N/A
				Cantidad de resoluciones CEI-RD validadas (Suma de las resoluciones emitidas por el CEI-RD validadas durante el periodo)	45	11	13.00	118.18%	84.83%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Vicente Andrés Acosta Cabeja (Dirección Departamental)	
P26-SDO-000-DAT-002	Inspección de declaraciones de importación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo. Aforo documental de la carga declarada bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo.	EEI. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Inspecciones de importaciones realizadas	Cantidad de declaraciones de importación con aforo documental (Suma de las declaraciones de importación aforadas durante el periodo)	1,600.00	425.00	414.00	97.41%	98.40%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Alberto José Martínez Vargas (Sección de Importaciones y Control de Inventario)	N/A
				Cantidad de declaraciones de importación inventariadas (Suma de las declaraciones de importación inventariadas durante el periodo)	18	6	6.00	100.00%	80.00%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	José David Reyes Ventura (Unidad Control Expedientes y Documentación Zona Norte)	
P26-SDO-000-DAT-003	Inspección de declaraciones para Servicios de Reparación Aforo documental de los bienes declarados para reparación, inventario de los mercancías, seguimiento de los servicios prestados por las talleres acreditados y evaluación de las reparaciones realizadas para exportación.	EEI. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Inspección de reparaciones	Cantidad de declaraciones de importación para reparación recepcionadas (Suma de las declaraciones de importación para reparación recepcionadas durante el periodo)	4	1	0.00	0.00%	0.00%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Alberto José Martínez Vargas (Sección de Importaciones y Control de Inventario) José David Reyes Ventura (Unidad Control Expedientes y Documentación Zona Norte)	N/A
P25-SDO-000-DAT-004	Solicitud de Traspaso de Mercancía Gestión de las solicitudes de traspaso de mercancías entre las empresas de admisión temporal / zonas francas, modalidad de comercio exterior que representan importaciones o exportaciones locales.	EEI. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Traspos de mercancías despachadas	Cantidad de solicitudes de traspasos de mercancías trabajadas (Suma de las solicitudes de traspasos de mercancías aforadas, inspeccionadas y despachadas durante el periodo).	350	95	121.00	127.37%	84.84%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Ramón Emilio Araujo Díaz (Sección de Exportaciones) José David Reyes Ventura (Unidad Control Expedientes y Documentación Zona Norte)	N/A
P26-SDO-000-DAT-005	Aplicación de Tratamiento Proindustria Análisis y aprobación de las solicitudes para aplicar el tratamiento Proindustria.	ET2. Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Tratamiento Proindustria aplicado	Cantidad Calificación de Tratamiento Proindustria (Suma de las nuevas certificaciones o renovaciones de calificación industrial registradas en los perfiles de los operadores aduaneros durante el periodo)	135	35	40.00	171.43%	47.84%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Delvis René Jaquez de los Santos (Sección de Cancelación de Fianzas)	N/A
				Cantidad de disposiciones de proindustria aplicadas (Suma de las solicitudes de aplicación de la disposición validadas y aprobadas durante el periodo)	14,000.00	3,625.00	3,461.00	95.48%	49.87%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Beto Amarilis Cruz (Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones)	
P26-SDO-000-DAT-006	Inspección declaraciones de exportación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Aforo documental y físico realizado a la carga declarada bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo.	EEI. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Inspecciones de exportaciones realizadas	Cantidad de declaraciones de exportación inspeccionadas (Suma de las declaraciones de exportación inspeccionada durante el periodo)	5,300.00	1,440.00	1,396.00	76.94%	49.43%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Colaboradores de ATST Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones	N/A
P26-SDO-000-DAT-007	Cancelación de Fianzas Gestión del proceso de cancelación de las fianzas sometidas a descargar por las empresas.	EEI. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Fianzas canceladas	Cantidad de fianzas trabajadas y canceladas (Suma de las fianzas conciliadas con el operador aduanero y canceladas durante el periodo)	1,000.00	290.00	182.00	42.76%	40.49%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Colaboradores de ATST Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones	N/A
P26-SDO-000-AST-001	Solicitudes de Admisión Temporal Sin Transformación Gestionar las solicitudes de entrada de mercancía bajo el régimen de Admisión Temporal Sin Transformación a la Rep. Dom.	EEI. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Declaraciones de Admisión Temporal Sin Transformación despachadas	% de declaraciones despachadas (Cantidad de declaraciones bajo el régimen de admisión temporal procesadas/cantidad de solicitudes de despacho bajo el régimen de admisión temporal)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	80.00%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Colaboradores de ATST Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones	N/A
P26-SDO-000-AST-002	Solicitudes de reembarque de Mercancía bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación Analizar y aprobar las solicitudes de reembarque otorgadas a los contribuyentes de la carga declarada a bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación.	EEI. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Solicitudes de reembarques de carga bajo el régimen de ATST aprobados	% de reembarques aprobados (Cantidad de reembarques procesados/cantidad de solicitudes de reembarques)*100	100%	100%	100%	100.00%	80.00%	División de Admisión Temporal sin Transformación		
P26-SDO-000-AST-003	Solicitudes de prórroga de Mercancía bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación Gestión de las solicitudes de prórroga realizadas por los contribuyentes al vencer el plazo inicial establecido por la ley.	EEI. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Solicitudes de cruces de prórroga procesados	% de prórrogas procesadas (Cantidad de solicitudes de prórrogas procesadas / total de prórrogas recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	80.00%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Recursos Humanos, Procesos, Tecnologías Especiales y Correo Expreso	\$300,000.00
P26-SDO-000-AST-004	Cruces de frontera Buscar gestionar los cruces de frontera otorgados por el Mirex hasta su destino final la sede DGAs.	EEI. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Solicitudes de cruces de frontera procesados	% de cruces de frontera procesadas (Cantidad de solicitudes de cruces de frontera procesados / total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	80.00%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Instituciones paravandantes, Gerencia de Inteligencia, Gerencia de Comunicaciones y Correo Expreso	\$300,000.00
P26-SDO-000-DCE-001	Despacho expreso de envíos Gestión de la carga expreso recibida en las administraciones aeroportuarias.	EEI. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Carga expreso despachada	% de inspecciones realizadas (Cantidad de mercancías categoría Ay y B. (Inspeccionadas / Cantidad de mercancías presentadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	80.00%	Departamento de Correo Expreso	Gerencia de Comunicaciones, Correo Expreso.	Nota: este presupuesto debe ser parte de la ...
				% de despacho de carga A y B (Cantidad de mercancías categoría A y B despachadas/cantidad recibida)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	80.00%	Departamento de Correo Expreso		
P26-SDO-000-DCE-002	Retención y evaluación de mercancías de despacho expreso de envíos Gestión de paquetería Courier retenida por el equipo de Correo Expreso.	EEI. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Guías evaluadas	% de retenciones de guías (Cantidad de paquetes evaluados/cantidad de paquetes total)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	80.00%	Departamento de Correo Expreso		

P26-SDO-000-000-001	Solicitud de Reembarque general de mercancías Gestión de las solicitudes de reembarque de mercancías.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Solicitudes de reembarque procesadas	% de reembarques procesados (Cantidad de reembarques procesados/cantidad de solicitudes de reembarques)*100 Tiempo de solicitudes de reembarque procesadas en un plazo menor a 30 días (Sumatoria del tiempo de respuesta promedio)	100% 30	100% 30	100.00% 100.00	100.00% 30.00%	50.00% 32.50%	Subdirección Operativa Subdirección Operativa		RD\$ 200.000
P26-SDO-000-000-002	Solicitud de Cambio de Régimen Gestión y aprobación de las solicitudes de cambio de régimen realizadas por los contribuyentes o sus representantes.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Solicitudes de cambio de régimen procesadas	% de solicitudes de cambio de régimen procesadas (Cantidad de las solicitudes de cambio de régimen procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100 % de solicitudes de cambio de régimen aplicadas (Cantidad de las solicitudes de cambio de régimen aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100% 100%	100% 100%	100.00% 100.00%	100.00% 100.00%	50.00% 50.00%	Subdirección Operativa Subdirección Operativa		RD\$ 200.000
P26-SDO-000-DAM-001	Gestión Solicitud de Endoso Análisis y procesamiento de las solicitudes de endoso.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Solicitudes de endoso procesadas y aplicadas	% de solicitudes de endoso procesadas (Cantidad de solicitudes de endoso procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Marítimas		RD\$ 200.000
P26-SDO-000-DAM-002	Gestión de Solicitud de Corrección de declaraciones de Motocicletas y Vehículos Análisis y procesamiento de las solicitudes de corrección para motocicletas y vehículos.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Solicitud de corrección aplicada	% de solicitudes de corrección de motocicletas y Vehículos aplicadas (Cantidad de solicitudes de corrección aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Marítimas		RD\$ 200.000
P26-SDO-000-DAM-003	Ingreso y salida del país de pasajero vía marítima Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía marítima.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Proceso de gestión de ingreso de pasajeros realizado	% Incidencias identificadas Ingreso y salida del país de pasajero vía marítima (Número de incidencias identificadas/número total de eventos o situaciones analizadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Marítimas		
P26-SDO-000-DAE-001	Ingreso y salida del país de pasajero vía aérea Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía aeroportuaria.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Proceso de gestión de ingreso de pasajeros realizado	% Incidencias identificadas de Ingreso y salida del país de pasajero vía aérea (Número de incidencias identificadas/número total de eventos o situaciones analizadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias		
P26-SDO-000-DAE-002	Registro de aeronaves asociadas a las líneas aéreas Análisis y procesamiento de las solicitudes de registro de aeronaves asociadas a las líneas aéreas.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Aeronaves registradas	% de registro de aeronaves procesadas (Cantidad de las solicitudes de registro de aeronaves procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias		
P26-SDO-000-DAE-003	Gestión Solicitud de Endoso Análisis y procesamiento de las solicitudes de endoso.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Endoso procesado o aplicado	% de solicitudes de endoso procesadas (Cantidad de solicitudes de endoso procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias		
P25-SDO-000-DAF-001	Ingreso y salida del país de pasajero Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía terrestre.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Pasajeros inspeccionados	% de Inspección de pasajeros (Cantidad de verificaciones de equipaje por Aduanas Terrestre/cantidad de pasajeros entrantes)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Fronterizas		
				% Incidencias identificadas (Número de incidencias identificadas/número total de eventos o situaciones analizadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Fronterizas		
P25-SDO-000-DTR-001	Gestión de aduanas turística Gestión de solicitudes de recepción de delegaciones o pasajeros de actividades culturales que ingresen al país.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Delegaciones y pasajeros recibidos	% de delegaciones recibidas (Cantidad de solicitudes de recepción de delegaciones respondidas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Aduanas Turísticas		
P25-SDO-GLO-DAD-001	Cumplimiento de la Meta Recaudatoria Busca medir el nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria establecida para el área de Almacenes y Depósitos.	EE3. Recaudación justa, sostenida y transparente.	Cumplimiento de meta recaudatoria monitoreado	Nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria (total recaudado/meta)*100	15,610,778,524.50	2,996,306,716.18	3,040,604,891.00	100.00%	46.84%	Departamento de Almacenes, Depósitos y Centros Logísticos		
P26-SDO-GLO-DOL-001	Salida de carga de una empresa operadora logística Gestión del proceso de salida de carga en empresas operadoras logísticas, mejorando la eficiencia operativa, asegurando la trazabilidad de los envíos y proporcionando un control más efectivo.	EE3. Recaudación justa, sostenida y transparente.	Evaluar las recaudaciones percibidas por la DGA vía la Modalidad de Operaciones Logísticas y medir la cantidad de ingresos que genera la modalidad por concepto de pago de tasa por servicio.	Nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria (total recaudado/meta)*100	17,444,525,893.73	4,509,848,264.17	3,913,369,377.14	86.77%	46.69%	Departamento Operaciones Logísticas	RR-HH	RD\$ 1,000.000
			Medir la cantidad de transacciones de importación generada desde las distintas EOLs.	Cantidad de carga de importación despachada desde empresas operadoras logísticas (suma de la carga despachada)	18,000.00	4,500.00	4,591.00	100.00%	50.00%	Departamento Operaciones Logísticas		
			Medir la cantidad de transacciones de Exportación, Salidas en condición de tránsito Internacional y Salidas en condición de extrajero generadas desde las distintas EOLs.	Cantidad de carga de Reexportación despachada desde empresas operadoras logísticas (Cantidad de despachos de reexportación de mercancías desde una EOL a CL)	3,000.00	750.00	723.00	96.40%	48.97%	Departamento Operaciones Logísticas		
P26-SDO-GLO-DOL-002	Inspección de operaciones logística en las empresas operadoras logísticas Herramienta de inspección para optimizar las operaciones logísticas en empresas operadoras, asegurando niveles óptimos de eficiencia y calidad.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Asegurar que los operadores logísticos cumplan con el compromiso de garantizar a la DGA la recepción y tránsito de la carga.	% de incidencias identificadas en el proceso de inspección física de cumplimiento (Cantidad de incidencia/Cantidad de inspecciones físicas realizadas)*100	10%	10%	10.00%	100.00%	50.00%	Departamento Operaciones Logísticas		
			Medir el crecimiento de su capacidad de almacenamiento.	% de aporte de tasa por servicios bajo la modalidad de operaciones logísticas (Porcentaje de aporte recaudado para tasa por servicio antes la aduana)	205,591,040.92	51,397,745.18			25.00%	Departamento Operaciones Logísticas		
P26-SDO-GLO-DCI-001	Control de inventario de mercancías de empresas operadoras logísticas Solución integral para el control preciso y eficiente del inventario de mercancías en empresas operadoras logísticas, optimizando y mejorando la visibilidad en tiempo real.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Asegurar que en las visita a los operadores logísticos cumplan con una exactitud de inventario de 98% que le garantizar a la DGA un control de las mercancías en custodia.	% de inventarios realizados (Número de inventarios realizados/total Empresas Operadoras Logística) *100	100%	25%	25%	100.00%	50.00%	Departamento Control de inventario		
			Medir la cantidad de incidencias que se identifiquen en las controles de inventarios.	% de incidencias identificadas en el proceso de inventario (cantidad de incidencias/cantidad de inventarios realizadas)*100	10%	10%	10.00%	100.00%	50.00%	Departamento Control de inventario		
			Asegurar el cumplimiento de entrega de los inventarios	% de cumplimiento de la recepción del inventario en las fechas indicadas (cantidad de inventario entregado a la fecha /total de inventario estimado a entregado a la fecha)*100	80%	80%	80.00%	100.00%	50.00%	Departamento Control de inventario		
			Asegurar que la estado de la mercancías no exceda del tiempo estipulado por legislación vigente.	% de valor de las mercancías con plazo vencido Valor total de la mercancía vencida /valor total de la mercancía en inventario)*100	10%	10%	10.00%	100.00%	50.00%	Departamento Control de inventario		
					96.99%	48.74%	Cumplimiento Acumulado					



Subdirección Técnica



*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Subdirección Técnica												
Definición de la Iniciativa			Seguimiento a la Ejecución							Interésados		Región Financiera
ID	Proyecto/Descripción	Atorización Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta	2024	2025	2026	2027	Área	Área de apoyo	Peso
PS-021-001-001-001	Requerimiento Administrativo Interno y externo evaluar la efectividad y eficiencia de los recursos presupuestados por la institución y sus unidades receptoras.	001. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Establecer un mecanismo de gestión orientado a resultados, aplicable en las unidades.	Nivel de cumplimiento a solicitudes operativas (Número de solicitudes recibidas/100)	95%	95.00%	95%	100.00%	90%	Subdirección Técnica		
PS-021-001-002-002	Automatización de contigentes rediseñar procesos para mejorar la eficiencia y reducir el riesgo de fraude.	001. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Establecer un proceso eficiente que permita el registro y el pago de los contingentes de importación y exportación, reduciendo el riesgo de fraude.	% de automatización de solicitudes de certificación (Número de solicitudes recibidas/100)	100%	100.00%	100%	100.00%	100%	Subdirección Técnica		
PS-021-001-003-003	Automatización de procesos para mejorar la eficiencia y reducir el riesgo de fraude.	001. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Establecer un proceso eficiente que permita el registro y el pago de los contingentes de importación y exportación, reduciendo el riesgo de fraude.	% de automatización de solicitudes de certificación (Número de solicitudes recibidas/100)	2	2	2	100.00%	100%	Subdirección Técnica		
PS-021-001-004-004	Automatización de procesos para mejorar la eficiencia y reducir el riesgo de fraude.	001. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Establecer un proceso eficiente que permita el registro y el pago de los contingentes de importación y exportación, reduciendo el riesgo de fraude.	% de automatización de solicitudes de certificación (Número de solicitudes recibidas/100)	95%	95.00%	95%	100.00%	90%	Subdirección Técnica		
PS-021-001-005-005	Control de Certificación de Exportación para mejorar la eficiencia y reducir el riesgo de fraude.	001. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Implementar un proceso eficiente de gestión de certificación de exportación, reduciendo el riesgo de fraude.	% de certificación de exportación (Número de solicitudes recibidas/100)	95%	95.00%	95%	95.75%	95%	Departamento de Exportación		
PS-021-001-006-006	Control de programas para mejorar la eficiencia y reducir el riesgo de fraude.	001. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Implementar un proceso eficiente de gestión de programas, reduciendo el riesgo de fraude.	% de certificación de exportación (Número de solicitudes recibidas/100)	95%	95.00%	85%	92.45%	95%	Departamento de Exportación		
PS-021-001-007-007	Control de consultas para mejorar la eficiencia y reducir el riesgo de fraude.	001. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Implementar un proceso eficiente de gestión de consultas, reduciendo el riesgo de fraude.	% de certificación de exportación (Número de solicitudes recibidas/100)	75%	75.00%	70%	93.33%	60%	Departamento de Exportación		
PS-021-001-008-008	Control de consultas para mejorar la eficiencia y reducir el riesgo de fraude.	001. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Implementar un proceso eficiente de gestión de consultas, reduciendo el riesgo de fraude.	% de certificación de exportación (Número de solicitudes recibidas/100)	5.00	5.00	4	83.33%	60%	Departamento de Exportación		
PS-021-001-009-009	Control de consultas para mejorar la eficiencia y reducir el riesgo de fraude.	001. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Implementar un proceso eficiente de gestión de consultas, reduciendo el riesgo de fraude.	% de certificación de exportación (Número de solicitudes recibidas/100)	162	162	162	100.00%	100%	Departamento de Exportación		
PS-021-001-010-010	Control de consultas para mejorar la eficiencia y reducir el riesgo de fraude.	001. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Implementar un proceso eficiente de gestión de consultas, reduciendo el riesgo de fraude.	% de certificación de exportación (Número de solicitudes recibidas/100)	85%	85%	79%	92.94%	95%	Departamento de Exportación		
PS-021-001-011-011	Control de consultas para mejorar la eficiencia y reducir el riesgo de fraude.	001. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Implementar un proceso eficiente de gestión de consultas, reduciendo el riesgo de fraude.	% de certificación de exportación (Número de solicitudes recibidas/100)	95%	95.00%	95%	100.00%	100%	Departamento de Exportación		
PS-021-001-012-012	Control de consultas para mejorar la eficiencia y reducir el riesgo de fraude.	001. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Implementar un proceso eficiente de gestión de consultas, reduciendo el riesgo de fraude.	% de certificación de exportación (Número de solicitudes recibidas/100)	100%				33%	Departamento de Exportación		
PS-021-001-013-013	Control de consultas para mejorar la eficiencia y reducir el riesgo de fraude.	001. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Implementar un proceso eficiente de gestión de consultas, reduciendo el riesgo de fraude.	% de certificación de exportación (Número de solicitudes recibidas/100)	4				100%	Departamento de Exportación		
PS-021-001-014-014	Control de consultas para mejorar la eficiencia y reducir el riesgo de fraude.	001. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Implementar un proceso eficiente de gestión de consultas, reduciendo el riesgo de fraude.	% de certificación de exportación (Número de solicitudes recibidas/100)	30	30	11	100.00%	100%	Departamento de Exportación		
PS-021-001-015-015	Control de consultas para mejorar la eficiencia y reducir el riesgo de fraude.	001. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Implementar un proceso eficiente de gestión de consultas, reduciendo el riesgo de fraude.	% de certificación de exportación (Número de solicitudes recibidas/100)	10	10	11	90.91%	60%	Departamento de Exportación		

[illegible]

[illegible]

[illegible]



Subdirección de Zonas Francas



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026
SUBDIRECCIÓN DE ZONAS FRANCAS

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Subdirección Zonas Francas												
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución					Interesados		Renglón Financiero	
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta 12	Ejecución	Avance	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P26-SZF-000-000-001	Traslado de mercancías de Zonas Francas El traslado de mercancías desde Zonas Francas implica el movimiento de productos desde áreas con beneficios fiscales hacia destinos específicos. Este proceso sigue procedimientos aduaneros para garantizar la legalidad y cumplimiento de regulaciones en el traslado de bienes desde estas zonas.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Despacho de la mercancía con los traslados aprobados en tiempo prudente después de realizada la solicitud.	% de traslados aprobados (número de traslados aprobados/número total de solicitudes de traslados recibidos)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	50.00%	Subdirección de Zonas Francas		
				Tiempo de respuesta promedio para aprobación de los traslados (suma de tiempos de respuesta para todos los traslados/número total de traslados) [minutos]	30	30	30.00	100.00%	50.00%	Subdirección de Zonas Francas		
P26-SZF-000-000-002	Registro de entradas y salidas de mercancías en Zonas Francas Movimientos de mercancías, tanto exportación, importación, traslado de las Zonas Francas.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Garantizar un control eficiente y transparente del inventario, optimizar los procesos logísticos, mejorar la toma de decisiones estratégicas y asegurar el cumplimiento de normativas y seguridad.	Volumen de movimientos de Mercancías de empresas de Zonas Francas (Número total de entradas, salidas y traslados de mercancías registradas)	15,500.00	3,875.00	9,543.00	246.27%	91.77%	Subdirección de Zonas Francas		
P26-SZF-000-000-003	Control, registro y confirmación de las importaciones en las administraciones. Gestiona las importaciones en las administraciones, asegurando que todas las mercancías se controlen, registren y confirmen correctamente. Facilita el cumplimiento de normativas, la documentación precisa y la verificación de las mercancías recibidas	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Reducción significativa en errores de documentación.	% de Importaciones Procesadas (Número total de importaciones confirmadas/registros de confirmación recibidos en la administración)*100	100%	100%	100%	100.00%	50.00%	Subdirección de Zonas Francas		
P26-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.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Emisión de licencia y registro para operar como empresa de zona franca comercial	Cantidad de emisiones de licencia de Zonas Francas Comercial (sumatoria de licencias emitidas)	344	90	115.00	127.78%	61.28%	Subdirección de Zonas Francas		
P26-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)	7,808.00	1,991.00	2,000.00	100.45%	48.47%	Subdirección de Zonas Francas		
				Monto RD\$ recaudaciones por ventas al mercado local	8,001,269,565.92	1,750,326,925.83	1,663,521,740.65	95.04%	47.90%	Subdirección de Zonas Francas		
										124.22%	57.06%	



Subdirección Fiscalización



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026
SUBDIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Subdirección de Fiscalización												
Definición de la Iniciativa					Seguimiento a la Ejecución					Interesados		Rendición Financiera
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T2	Ejecución	Avance	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P26-SFI-GFC-DOF-001	Ejecución de las fiscalizaciones Control posterior al despacho realizado a operadores comerciales que presentan hipótesis de riesgo.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Fiscalizaciones Ejecutadas	Número de visitas realizadas (Sumatoria de fiscalizaciones realizadas)*100	55	12	14.00	116.67%	52.32%	Departamento de Operación de Fiscalización	Subdirección de Fiscalización, Transportación, Seguridad, Inteligencia	
				Número de fiscalizaciones completadas (Sumatoria de fiscalizaciones realizadas)	236	57	61.00	107.02%	51.75%	Departamento de Operación de Fiscalización	Subdirección de Fiscalización, Transportación, Seguridad, Inteligencia	
				Nivel de cumplimiento de meta recaudatoria (total recaudado/meta recaudatoria)*100	\$1.215.118.667.00	\$350.216.780.00	357.216.780.00	100.00%	28.10%	Departamento de Operación de Fiscalización	Subdirección de Fiscalización, Transportación, Seguridad, Inteligencia	
P26-SFI-GRA-DPF-001	Análisis y evaluación de riesgo posterior el despacho Control a posteriori, evaluación de riesgo, mercancías despachadas por los operadores comerciales.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Emisión de opiniones relacionadas a reconsideración o créditos solicitados por operadores aduaneros. Determinación de cancelación o ejecución de garantías presentadas por diferencia de valor.	Número de análisis ejecutados para la determinación del nivel de riesgo en operadores evaluados (sumatoria de análisis ejecutados)	220	57	58.00	101.75%	50.44%	Departamento de Planificación	Subdirección de Fiscalización	
				Número de Respuestas a solicitudes de evaluación de riesgo (sumatoria de solicitudes de evaluación de riesgo respondidas)	55	12	13.00	108.33%	49.31%	Departamento de Planificación	Subdirección de Fiscalización	
				Cantidad de Expedientes con garantías analizadas (suma de declaraciones con garantías habiéndose)	80	12	10.00	83.33%	33.60%	Departamento de Planificación	Subdirección de Fiscalización	
P26-SFI-GRA-CAR-001	Análisis y evaluación de riesgo antes del despacho Control a priori y concurrente realizado a las acciones aduaneras que presentan los operadores comerciales.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Evaluación de riesgo realizada.	Cantidad de alertas emitidas (Sumatoria de alertas emitidas)	30.000	7.500.00	5.048.00	67.57%	41.89%	Departamento de Investigación, Control y Análisis de Riesgo	Subdirección de Fiscalización	
P26-SFI-GRA-CAR-002	Análisis y evaluación de riesgo durante el despacho Control a priori y concurrente realizado a las acciones aduaneras que presentan los operadores comerciales.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Eficientización del tiempo de respuestas en los envíos de valores que dependan de Unidad de Riesgo.	Tasa de Atención de Alertas en 72 Horas (Sumatoria alertas emitidas/Alertas respondidas en periodo 72 horas)*100	90%	100%	96%	96.38%	47.85%	Departamento de Investigación, Control y Análisis de Riesgo	Subdirección de Fiscalización	
				Cantidad capacitaciones (suma de capacitaciones ejecutadas)	8.00	4.00	3.00	75.00%	25.00%	Departamento de Investigación, Control y Análisis de Riesgo	Subdirección de Fiscalización	
P26-SFI-GFE-DM-001	Despacho exportaciones mineras Gestión del despacho de las declaraciones mineras.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Verificación de exportaciones productos mineros (Dow, Laimar, Yeso, Ambar, Carbonato de Calcio, Concentrado de Cobre y Concentrado de Zinc).	% de revisión exportaciones productos mineros (Cantidad de exportaciones procesadas/cantidad de exportaciones recibidas)*100	100%	100%	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Minería	Subdirección de Fiscalización, Subdirección de Tecnología y Gerencia de Ventanilla Única (VUCE).	
P26-SFI-GFE-DH-001	Despacho de declaraciones de hidrocarburo Gestión del despacho de las declaraciones de hidrocarburo.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Declaraciones de hidrocarburos despachadas.	% de despacho de declaraciones de hidrocarburo (Cantidad de declaraciones de despacho de hidrocarburos procesadas/cantidad de declaraciones de despacho de hidrocarburos recibidas)*100	100%	100%	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Hidrocarburos	Subdirección de Fiscalización	
P26-SFI-GFE-DH-002	Solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos Gestión de las solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Solicitudes procesadas.	% de solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos procesadas (Cantidad de solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos procesadas/cantidad de descargas y retiro de residuos y desechos recibidas)*100	100%	100%	100%	100.00%	46.00%	Departamento de Hidrocarburos	Subdirección de Fiscalización	
									96.34%	45.08%	Cumplimiento Acumulado	



Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones



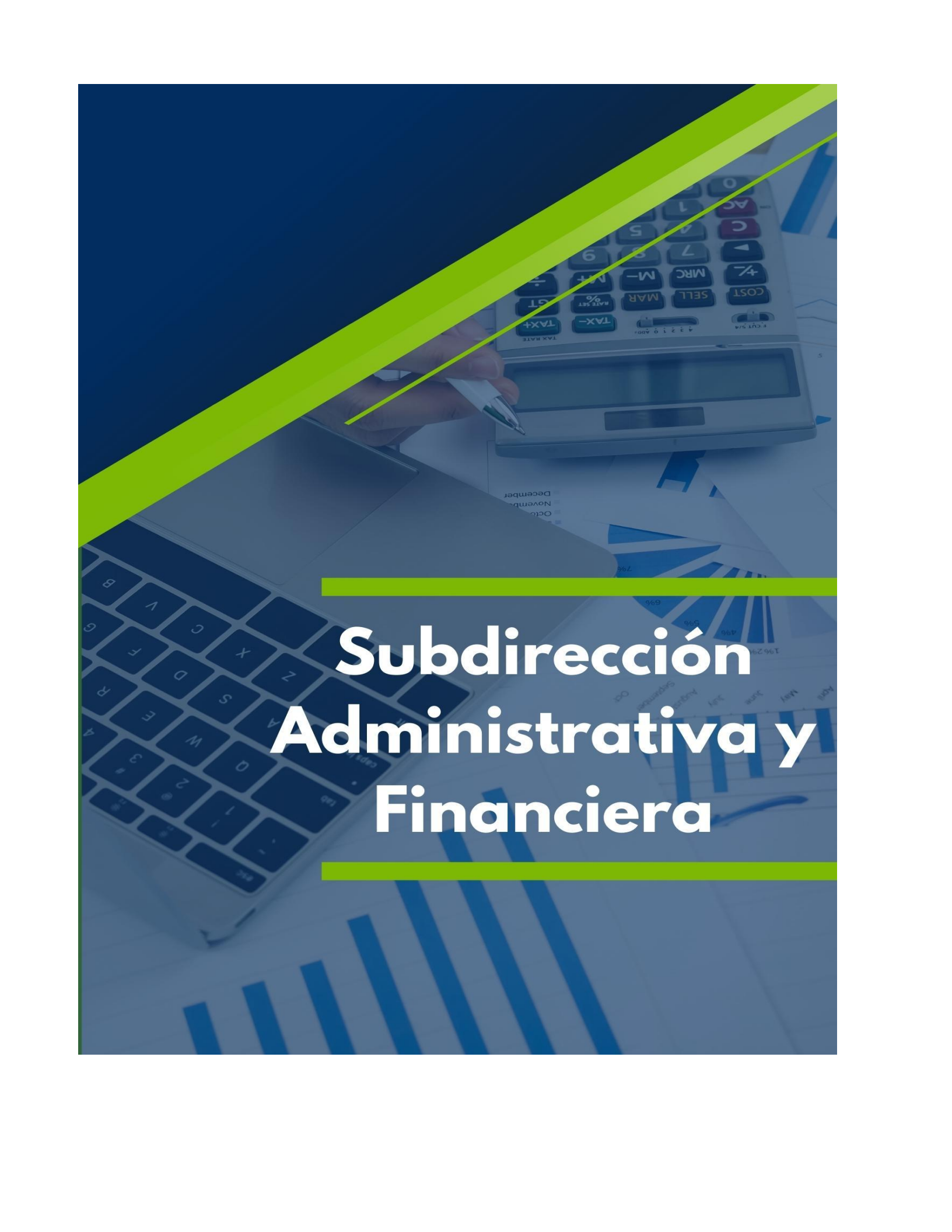
PLAN OPERATIVO ANUAL 2026
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Subdirección de Transformación Digital												
Definición de la Iniciativa					Seguimiento a la Ejecución					Interesados		Régimen Financiero
ID	Iniciativa/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta Tr	Ejecución	Avance	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P26-STD-000-000-001	Sistemas y servicios críticos Busca monitorear la disponibilidad de los sistemas y servicios para asegurar el acceso de los usuarios finales.	ET1. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	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%	100%	100.00%	50.00%	Subdirección de Transformación Digital	Autoridad máxima de la Subdirección de Transformación Digital y las áreas de apoyo de la Gerencia de Infraestructura TI, Gerencias de Sistemas y Seguridad de la Información.	
P26-STD-000-000-002	Monitoreo de la infraestructura TI y seguridad de la información Busca medir el porcentaje de disponibilidad de los servidores críticos, esquema de Seguridad de la información y equipos de redes y comunicación para asegurar el acceso a los servicios y sistemas de los usuarios internos y externos.	ET1. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	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%	50.00%	Subdirección de Transformación Digital	Autoridad máxima de la Subdirección de Transformación Digital y las áreas de apoyo de la Gerencia de Infraestructura TI, Gerencias de Sistemas y Seguridad de la Información.	
P26-STD-000-000-003	Isa de cumplimiento de atención y solución de incidentes TI Busca medir la gestión para la solución de incidentes de los usuarios, lo que asegura la atención y calidad del soporte brindado a los usuarios.	ET1. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Atención y solución de incidentes.	Tasa de solución de incidentes: (Cantidad de ticket cerrados/cantidad de tickets solicitados)*100	90%	90%	98.00%	100.00%	50.00%	Subdirección de Transformación Digital	Autoridad máxima de la Subdirección de Transformación Digital y las Gerencias y Departamentos.	
P26-STD-GDS-DGD-001	Gestión de Requerimientos Dar respuesta a la gestión oportuna de las solicitudes requerimientos realizados por los usuarios.	ET1. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Solicitudes gestionadas de manera oportuna.	Índice de solicitudes cumplidas por fechas de planeación estimada acordadas: (Número de solicitudes asignadas con fecha de planeación estimada cumplidas / Número de requerimientos asignados) * 100	92%	92%	92%	100.00%	50.00%	Departamento de Gestión de la Demanda	Departamento de Gestión de la Demanda.	
P26-STD-GDS-DDS-001	Cumplimiento de programación de las fechas planeación de Desarrollo. Cumplir con las fechas de conclusión pactadas de los Requerimientos y Proyectos en un 90% trimestral.	ET1. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Proyectos y productos entregados oportunamente.	Índice de cumplimiento de programación de las fechas planeación de Desarrollo: (Cant. Req. concluidos a tiempo/Cant. Req. trabajados)*100	90.00%	90.00%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Desarrollo Sistemas de Información	Departamento de Desarrollo Sistemas de Información	
P26-STD-GDS-DDS-002	Nivel de cumplimiento SLA de los incidentes asignados. Cumplir SLA de los incidentes asignados en un 90% trimestral.	ET1. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Entrega consistente y confiable de servicios de alta calidad lograda.	Nivel de cumplimiento SLA de los incidentes asignados: (Cant. Incidentes concluidos a tiempo/Cant. Incidentes trabajados)*100	90.00%	90.00%	84.00%	93.33%	47.50%	Departamento de Desarrollo Sistemas de Información	Departamento de Desarrollo Sistemas de Información	
P26-STD-GDS-DDS-003	Control de las devoluciones de las solicitudes entregadas al Departamento de Calidad. Busca tener como cantidad máxima el 20% de devoluciones de las solicitudes entregadas al Departamento de Calidad.	ET1. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Mejora continua de los procesos y la calidad de los productos o servicios.	Índice de devoluciones: [(Cant. Devoluciones/Cant. Solicitudes entregadas a Calidad)*100]	20.00%	20.00%	10.00%	100.00%	34.70%	Departamento de Desarrollo Sistemas de Información	Departamento de Desarrollo Sistemas de Información	
P26-STD-GDS-DCS-001	Gestión de Pruebas de sistema(QA). Mide el cumplimiento de las fechas acordadas para la ejecución de pruebas en un 95% trimestral.	ET1. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Pruebas de QA gestionadas.	% de requerimientos probados en la fecha acordada: (Trabajos de pruebas realizadas/trabajos de pruebas asignados) x100	95%	95%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Calidad	Usuarios funcionales, Desarrollo, Gestión de la Demanda, Gestión de Aplicaciones, Seguridad Infraestructura, Base de Datos	
P26-STD-GDS-DCS-002	Elaboración o actualización de manuales. Mide el cumplimiento de fecha de elaboración y actualización de manuales de usuarios en un 95% trimestral.	ET1. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Manuales elaborados y actualizados	% Manuales de usuario elaborados o actualizados en fecha acordada: (Trabajos de documentación realizados /Trabajos asignados) x100	95%	95%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Calidad.	Prueba y Control de Calidad TI, Desarrollo, Gestión de la Demanda	
P26-STD-GDS-DGA-001	Gestión nivel satisfacción usuarios de cambios desplegados Mide la satisfacción de los usuarios de los cambios desplegados en producción en un 90% trimestral	ET1. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Medición satisfacción usuarios	Promedio de satisfacción en las Encuestas de Requerimientos: (Nota: en las encuestas respondidas por los usuarios)	90%	90%	90.00%	100.00%	50.00%	Departamento Gestión Aplicaciones	Desarrollo, Usuarios funcionales	
P26-STD-GDS-DGA-002	Gestión de requerimientos aplicados en producción. Mide el cumplimiento de fecha de despliegue a producción de los tickets asignados en un 95% trimestral	ET1. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Cambios implementados en producción	% de requerimientos aplicados en producción en la fecha establecida: (tickets implementados en producción / cantidad de tickets asignados) x100	95%	95%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento Gestión Aplicaciones	Servidores, Base de Datos, Seguridad de Infraestructura, Desarrollo	
P26-STD-GOT-DRD-001	Monitoreo de Tiempo promedio de respuesta de la red. Busca medir la velocidad de la red en términos de tiempo de respuesta. Una baja latencia indica una comunicación más rápida.	ET1. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Mantener una baja latencia en la red para garantizar una comunicación rápida y eficiente entre los usuarios y los recursos de TI.	Latencia de Red: Tiempo promedio de respuesta de la red<=20 milisegundos.	99%	99%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones.	División Redes de Datos	
P26-STD-GOT-DRD-002	Monitoreo de Tiempo en que la red está disponible para su uso. Busca medir cuánto tiempo la red está operativa y lista para su uso.	ET1. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Mantener y garantizar disponibilidad de red.	Disponibilidad de la Red: (Tiempo de disponibilidad de la red / Tiempo total) * 100	99.00%	99.00%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones.	División Redes de Datos	
P26-STD-GOT-DRD-003	Capacidad de los enlaces de conectividad con las Monitorear y asegurar que el uso del ancho de banda (BW) en los enlaces de conectividad con las Administraciones se mantenga por debajo del 80% de la capacidad controlada, utilizando herramientas de monitoreo para garantizar un rendimiento óptimo y prevenir saturaciones.	ET1. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Mantener controlado el consumo de ancho de banda y evitar saturaciones en velocidad de transferencia de datos en la conectividad con las administraciones.	Capacidad de Ancho de Banda (BW) de los Enlaces: Datos transferidos / Tiempo (Bits/Seg)	100%	100%	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones.	División Redes de Datos	
P26-STD-GOT-DRD-004	Garantizar la disponibilidad de las llamadas de la central HCS. Asegurar la disponibilidad de los servicios de la central HCS mediante el monitoreo constante tanto físico como de nuestra infraestructura de comunicaciones.	ET1. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Mantener y garantizar disponibilidad del servicio de telefonía HCS.	Disponibilidad del servicio: (Tiempo de disponibilidad de la central / Tiempo total) * 100	98%	98%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones.	División Comunicaciones de Voz	
P26-STD-GOT-DDC-001	Salud y disponibilidad de la infraestructura de los servidores y almacenamiento, mitigando posibles incidencias Evalúa las posibles incidencias que intervienen en las operaciones de servicios y salud de los equipos de infraestructura de Servidores y Almacenamiento.	ET1. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Optimizar el uso de recursos del servidor para garantizar que se utilicen eficientemente sin exceso de capacidad no utilizada. Mantener los recursos por debajo del 80%.	Uso de Recursos del Servidor: Uso promedio de CPU, memoria, almacenamiento, etc. por debajo del 80%.	95%	95%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center.	Departamento de Servidores Alm. y Data Center.	
P26-STD-GOT-DDC-002	Monitoreo de Tiempo en que el Data Center está disponible Mide cuánto tiempo el Data Center está operativo y listo para su uso.	ET1. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Mantener una alta disponibilidad del Data Center del 99.82% (equivalente a interrupción del servicio de 1.6 horas al año) o superior.	Disponibilidad del Data Center: (Tiempo de disponibilidad del Data Center / Tiempo total) * 99.8	99.80%	99.80%	99.80%	100.00%	50.00%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center.	Departamento de Servidores Alm. y Data Center.	
P26-STD-GOT-DDC-003	Disponibilidad de los Backup de la infraestructura de Servidores de Producción, QA y Desarrollo. Ejecución de los Backup Diarios que mantienen la infraestructura intacta recuperable de cualquier incidente.	ET1. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Tener la infraestructura de servidores de producción activa y activa en cualquier caso de falla física o lógica de los mismos por algún incidente mayor, poder recuperarse de manera eficiente.	Disponibilidad de Backup de la infraestructura: (Disponibilidad de Backup de servidores Producción DGA) * 100	99%	99%	99.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center.	Departamento de Servidores Alm. y Data Center.	

P26-STD-000-DAS-001	Resolución de incidentes Para medir el cumplimiento de solución incidentes de los servicios operativos.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Resolver los incidentes minimizando el impacto en el negocio.	Porcentaje de resolución de incidentes cerrado (Incidentes resueltos/incidentes que se presentaron)*100	90%	90%	99.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Administración de Servicios Digitales	Departamento de Administración de Servicios Digitales	
P26-STD-000-DAS-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 refleja la calidad del servicio.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Mantener una alta calificación de satisfacción del usuario.	Satisfacción del Usuario: Resultado de encuestas de satisfacción del usuario.Tipo de Encuesta: encuesta de estrella 1-5. (como se calcula CSAT(Customer Satisfaction Score)?N=Numero de respuestas Positivo/4(S/Numero total de respuestas*100)	90%	90%	94.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Administración de Servicios Digitales	Departamento de Administración de Servicios Digitales	
P26-STD-000-DAS-003	Resolución de solicitudes Para medir el cumplimiento de atención y solución de solicitudes de servicio.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Entregar servicio para cumplimiento.	Tasa de resolución de solicitudes (Solicitudes completadas/Solicitudes recibidas)*100	90%	90%	99.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Administración de Servicios Digitales	Departamento de Administración de Servicios Digitales	
P26-STD-000-DAS-004	Servicio atención telefónica Para medir la satisfacción del cliente en atención a los usuarios.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Disponibilidad en la atención telefónica.	Porcentaje nivel de servicio atención de llamadas (primera 20 segundos)	80%	80%	93.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Administración de Servicios Digitales	Departamento de Administración de Servicios Digitales	
P26-STD-000-DAS-005	Atención telefónica usuarios internos y externos Medir el porcentaje de llamadas atendidas.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Garantizar disponibilidad servicio de atención a usuarios.	Porcentaje llamadas atendidas: (llamadas atendidas / llamadas recibidas) * 100	95%	95%	97.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Administración de Servicios Digitales	Departamento de Administración de Servicios Digitales	
P26-STD-GOT-DBD-001	Monitoreo de tiempo en que la base de datos (CONSOLIDADAS) está disponible y operativa Mide cuánto tiempo la base de datos está operativa y lista para aceptar los nuevos eventos para garantizar la disponibilidad de los datos.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Base de datos disponible.	Disponibilidad de la Base de Datos: (Tiempo de disponibilidad [horas] de la base de datos / Tiempo total [horas]) * 100 SIGA Consolidado1, Consolidado 2, Servicio en línea Global Entry	99.97%	99.97%	99.90%	99.93%	49.98%	Departamento de Administración Base de Datos.	Departamento de Administración Base de Datos.	
P26-STD-GOT-DBD-002	Monitoreo de tiempo en que la plataforma de QLIK está disponible y operativa Mide cuánto tiempo la plataforma de QLIK está operativa y lista para aceptar los nuevos eventos para garantizar la disponibilidad de los datos.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Servicio de QLIK disponible.	Disponibilidad del servicio QLIK: (Tiempo de disponibilidad del servicio de QLIK [horas] / Tiempo total [horas]) * 100	99%	99%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Administración Base de Datos.	Departamento de Administración Base de Datos.	
P26-STD-GOT-DBD-003	Disponibilidad de Respaldos Base de Datos Mide la ejecución de respaldos ejecutados exitosamente en base a la totalidad realizada.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Respaldos disponibles.	Disponibilidad de respaldos: (Cantidad de respaldos completados / cantidad de respaldos ejecutados) * 100	100%	100%	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Administración Base de Datos.	Departamento de Administración Base de Datos.	
P26-STD-GCS-000-001	Gestión de los tickets de Servicios Se refiere al proceso organizado y controlado para recibir, registrar, asignar, gestionar y dar seguimiento a las solicitudes, incidentes, problemas y peticiones de servicio presentadas por los usuarios.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Tickets de Servicios Gestionados.	Nivel de cumplimiento de los SLA de Tickets de Servicios. (Tickets SLA =>97%Tickets Atendidos)x100	97%	97%	97%	100.00%	50.00%	Gerencia de Ciberseguridad	Todas las divisiones del Depto Seguridad de Información. División Soporte Técnico. Departamento Centro de Servicios TI.	
P26-STD-GCS-000-002	Aceptación de políticas de seguridad Asegurarse de que los usuarios estén al tanto de las políticas y estén comprometidos a seguirlas, se les puede solicitar que firmen una declaración de aceptación.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Alto nivel de cumplimiento de políticas de seguridad.	Índice de Cumplimiento de políticas de seguridad: (Número de Declaraciones de Responsabilidad Firmadas / Número de Nuevos Ingresos) * 100	100%	100%	100%	100.00%	50.00%	Gerencia de Ciberseguridad	División Administración Riesgo Y Cumplimiento. Gerencia de Recursos Humanos.	
P26-STD-GCS-000-003	Gestión de incidentes de Seguridad Informática Se refiere al conjunto de procesos, procedimientos y acciones implementadas para identificar, gestionar y responder a eventos no deseados o incidentes que ponen en riesgo la información.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Incidentes de seguridad gestionados de manera efectiva.	% de incidentes de seguridad informática gestionados: (Cantidad de incidentes emergentes gestionados/Total de incidentes surgidos)	100%	100%	100%	100.00%	50.00%	Gerencia de Ciberseguridad	División de Seguridad Infraestructura. División Monitoreo y Mejora Continua.	
P26-STD-GCS-000-004	Concientización y capacitación en seguridad. Gestión de los programas de concientización y capacitación en seguridad para el personal, lo que contribuye a la reducción de riesgos.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Mejora de la conciencia en seguridad del personal.	Nivel de concientización de usuarios en términos de ciberseguridad: (CÓpilas enviadas/CÓpilas programadas) x100	100%	100%	100%	100.00%	50.00%	Gerencia de Ciberseguridad	División Continuidad de TI. Gerencia de Comunicaciones.	
				Efectividad de concientización en seguridad: Evaluación mediante pruebas de conocimiento.	80%	80%			25.00%	Gerencia de Ciberseguridad	División Continuidad de TI.	
P26-STD-GCS-000-005	Detección y eliminación de malware. Busca medir la capacidad del equipo de seguridad de TI para detectar y eliminar amenazas de malware, lo que es fundamental para proteger los sistemas y los datos.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Detección efectiva y eliminación de amenazas de malware.	Tasa de detección de malware: (número de amenazas de malware detectadas y eliminadas/número total de amenazas de malware)*100	100%	100%	100%	100.00%	50.00%	Gerencia de Ciberseguridad	División de Seguridad Infraestructura. Departamento Servidores Almacenamiento. División Soporte Técnico.	
P26-STD-GCS-000-006	Cumplimiento para Endpoints. El cumplimiento con el ciclo de vida de Microsoft y el soporte de actualizaciones es fundamental para garantizar que los endpoints (dispositivos finales, como computadoras, tabletas, teléfonos, etc.) en una organización estén protegidos y funcionando de manera óptima.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Mantener el sistema operativo actualizado.	Índice de Cumplimiento de endpoints: (Número de Endpoints en Cumplimientos / Número Total de Endpoints) * 100	75%	75%	75%	100.00%	50.00%	Gerencia de Ciberseguridad	División de Seguridad Infraestructura Departamento Servidores Almacenamiento División Soporte Técnico	
P26-STD-000-DPT-001	Cumplimiento de requerimientos. Garantizar el cumplimiento de los requerimientos asignados a través de la herramienta de gestión de tickets.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Requerimientos gestionados.	Nivel de cumplimiento de requerimientos: (Tickets Resueltos / Tickets Asignados)*100	90%	90%	94%	100.00%	50.00%	Deppto. Gestión Y Planificación TI	Soporte Técnico. Mesa de Ayuda. Redes y Comunicaciones.	
P26-STD-000-DPT-002	Gestión de compras de tecnologías. Garantizar la gestión oportuna de los procesos de compras de TI.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Compras gestionadas.	Nivel de cumplimiento de la gestión de compras de tecnologías: (Procesos adjudicados / procesos totales)*100.	95%	95%	94%	100.00%	50.00%	Deppto. Gestión y Planificación TI.	Todas las dependencias de la Subdirección de TI. Dpto. Compras. Contratación de servicios.	
P26-STD-000-DPT-003	Gestión del Presupuesto de TI. Asegurar la ejecución del presupuesto que no exceda el 0.5% de las recaudaciones de la institución.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Certificación y solicitud de pago a finanzas.	% Cumplimiento del Presupuesto de TI: (Gasto Mensual / Recaudación Mensual)*100	0.50%	0.50%	0.50%	100.00%	50.00%	Deppto. Gestión y Planificación TI.	Deppto. Gestión y Planificación TI. Todas las dependencias de la Subdirección de TI. Cuentas por pagar.	
P26-STD-000-DGP-001	Levantamiento, implementación y automatización de los servicios de la Dirección General de Aduanas. Optimizar la gestión de la Dirección General de Aduanas mediante el levantamiento de procesos, la simplificación de trámites y la automatización de servicios, con la finalidad de mejorar la eficiencia operativa, agilizar el comercio internacional, aumentar la transparencia y ofrecer servicios más eficientes.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Automatización de 15 servicios de forma interactiva o transaccional en el Portal de Servicios DGA o el Intranet.	% Avance de los proyectos Formula: SAP = (CS / CISA) * 100 SAP = Porcentaje de avance. CS = Cantidad de actividades ejecutadas CISA = Cantidad total de actividades a ejecutar	100%				33.33%	Departamento de Gestión de Proyectos TI	Subdirector de TI, Asesor de TI, Gerencia de Planificación y Departamento de Servicios, Asesor de TI y encargado del departamento de desarrollo de aplicaciones, asesor de TI, etc	

99.81% 49.58% Cumplimiento Acumulado



Subdirección Administrativa y Financiera

	PLAN OPERATIVO ANUAL 2026 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
---	---

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia Financiera												
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución					Interesados	Rendición Financiera		
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta 12	Ejecución	Compromiso			Avance General	Área
P26-SAF-GR-DCN-001	Implementación de ajustes de riesgos en la gestión contable alineado al Manual de Contabilidad Gubernamental Diseñar e implementar los ajustes de riesgos en la gestión contable respondiendo a lo establecido en el Manual de Contabilidad Gubernamental	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Implementar los ajustes de riesgos presentados en la gestión contable alineados al Manual de Contabilidad Gubernamental	% de ajustes de riesgo implementados por DGA (Total de ajustes de riesgo implementados/número de retroalimentaciones recibidas de parte de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental)*100	100%	25%	25.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Contabilidad	Gerencia de Procesos/ Gerencia Financiera- Juan Carlos Jimenez - Gianni Amorin	N/A
P26-SAF-GR-DCN-002	Elaboración de un plan anual de actualización del inventario general de activos fijos Elaborar un plan de ejecución del inventario general que permita un levantamiento sistemático con el fin de reducir el tiempo de realización	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Plan de inventario general 2024 ejecutado	% de avance del plan de inventario (Cantidad de tareas realizadas/cantidad de tareas planificadas)*100	100%	30%	25.00%	83.33%	45.83%	Departamento de Contabilidad	Gerencia de Procesos/ Gerencia Financiera- Juan Carlos Jimenez - Gianni Amorin - NASHA SILVERO - Catherine Ramirez	N/A
P26-SAF-GR-DCN-003	Elaboración de Estados financieros mensuales Elaborar los Estados Financieros de la institución mensualmente	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Estados Financieros emitidos	Cantidad de Estados Financieros emitidos anualmente (Suma de Estados Financieros)	12	3	2.00	46.67%	33.33%	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera/ Dpto de Tesorería/ Dpto de Recursos Humanos- Juan Carlos Jimenez - Gianni Amorin - NASHA SILVERO - Catherine Ramirez	N/A
P26-SAF-GR-DCN-004	Elaboración de entregables financieros para cargar al portal de transparencia. Elaborar en formato del portal los siguientes insumos: (Balance General, Informe de cuentas por pagar, Estados Financieros, Informe de ingresos y Egresos, Informes de activos fijos)	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Balance General, Informe de cuentas por pagar, Estados Financieros, Informe de ingresos y Egresos, Informes de activos fijos	Cantidad de entregables cargados mensualmente de forma oportuna (Sumatoria de los entregables)	74	19	17.00	89.47%	47.37%	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera/ Dpto de Contabilidad/ Dpto de Recursos Humanos, Gerencia Financiera, Departamento de Contabilidad, Departamento de Tesorería, Gerencia de Auditoría Interna y Subdirección Administrativa y Financiera / Catherine Annex Ramirez Estrella	N/A
P26-SAF-GR-DNM-001	Elaboración y ejecución de la nómina a los colaboradores los días 25 de cada mes: Consiste en analizar, preparar y ejecutar la nómina de todo el personal (fijo, temporal, probatorio, trámite de pensión y la compensación militar). Esta función asegura el pago correcto y oportuno de salarios y beneficios, garantiza la continuidad operativa y cumple con las políticas internas, la normativa laboral vigente, la seguridad social y las obligaciones fiscales, asegurando exactitud, transparencia y trazabilidad en todo el proceso.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Nóminas impresas, volante de pago del empleado/oficina de pago, nómina del portal y pantalla confirmación SIGF.	Cantidad de nóminas emitidas (Sumatoria de nóminas emitidas)	48	12	12.00	100.00%	50.00%	Departamento de Nóminas	Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia Financiera, Departamento de Contabilidad, Departamento de Tesorería, Gerencia de Auditoría Interna y Subdirección Administrativa y Financiera / Catherine Annex Ramirez Estrella	N/A
P26-SAF-GR-DNM-002	Generación de notificación y elaboración de informe sobre retenciones a empleados, a la Tesorería de Seguridad Social y Dirección de Impuestos Internos (DGI): Responsable de generar notificaciones y elaborar informes detallados sobre las retenciones realizadas a empleados, dirigidos a la Tesorería de la Seguridad Social (TSJ) y a la Dirección General de Impuestos Internos (DGI). Además, se emiten las facturas correspondientes a estas instituciones y se solicita el pago respectivo ya antes del día 1 de cada mes. Este proceso garantiza el cumplimiento de las obligaciones legales y fiscales, asegura la transparencia en el manejo de las retenciones y contribuye a la correcta relación con las entidades reguladoras.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Informes y notificaciones generados para TSJ y DGI, Acuses de recibo de envíos o reportes en los plataformas oficiales y oficina de pago.	Cantidad de informes generados (Sumatoria de Informes)	12	3	3.00	100.00%	50.00%	Departamento de Nóminas	Gerencia Financiera, Departamento de Contabilidad, Departamento de Tesorería, Gerencia de Auditoría Interna y Subdirección Administrativa y Financiera / Catherine Annex Ramirez Estrella	N/A
P26-SAF-GR-DEP-001	Presupuesto Institucional Formular presupuesto institucional de ingresos y gastos en cumplimiento a ley de presupuesto	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Ejecución Presupuestaria	Presupuesto formulado (Sumatoria de presupuestos formulados)	2				0.00%	Departamento de Ejecución Presupuestaria	Gerencia Financiera/ Gerencia de Planificación/ Gerencia de Estudios Económicos	N/A
P26-SAF-GR-DEP-002	Elaboración, remisión y publicación de informes de Ejecución Presupuestaria Elaborar, emitir y publicar los informes de la ejecución presupuestaria de la institución mensualmente, trimestralmente y anualmente, en cumplimiento con las leyes y normas de los órganos rectores	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Ejecución Presupuestaria	Cantidad de informes de ejecución presupuestaria elaborados y publicados mensualmente, trimestralmente y anualmente (Sumatoria de informes)	86	22	22.00	100.00%	42.86%	Departamento de Ejecución Presupuestaria	Gerencia Financiera/ Gerencia de Planificación/ Departamento de Nómina	N/A
P26-SAF-GR-DTS-001	Emisión Certificados financieros Creación de certificados financieros de manera periódica, tomando en cuenta la situación financiera del momento.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Maximizar rentabilidad y asegurar disponibilidad de efectivo para las operaciones de la institución	Número de certificados en moneda local por un valor de \$2050MM trimestrales (Suma de certificados en moneda local por un valor de \$2050MM trimestrales)	12	3	0.00	0.00%	25.00%	Departamento de Tesorería	Nashira Silvero	N/A
P26-SAF-GR-DTS-002	Conciliaciones bancarias Consiste en la validación de los balances en banco.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Conciliaciones realizadas	Cantidad de conciliaciones bancarias (Suma de conciliaciones bancarias)	228	57	42.00	108.77%	52.63%	Departamento de Tesorería	Juan Carlos Guerrero/Nashira Silvero	N/A
P26-SAF-GR-DTS-003	Reporte de Divisas Comisadas en Aeropuertos y Administraciones Realizar el reporte de divisas comisadas en las administraciones con la finalidad de controlar y custodiar los valores comisados.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Reportes de divisas realizadas	Cantidad de Reporte Divisas Comisadas Aeropuertos y Administraciones (Suma de Reporte Divisas Comisadas Aeropuertos y Administraciones)	48	12	14.00	116.67%	54.17%	Departamento de Tesorería	Ana Lucia Feitz/Nashira Silvero, Gerencia Legal, Gerencia de Supervisión Aduanera, Auditoría	N/A
P26-SAF-GR-DCO-001	Emisión de certificaciones Dar respuesta oportuna a las solicitudes de certificaciones para cumplir con los SLA definidos por tipo de certificación.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Reporte de Gastos	% de las certificaciones emitidas (Cantidad de certificaciones emitidas/cantidad total solicitudes de certificaciones recibidas)*100	100%	100%	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Cobras	Kirry Valencia/Victor Melo/Nashira Silvero	N/A
		ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Certificaciones emitidas	Tiempo de respuesta de las solicitudes de certificaciones (Tiempo total de procesamiento de solicitudes/Número total de solicitudes)	7	7	700.00%	100.00%	50.00%	50.00%	Departamento de Cobras	L. Yenifer de los Santos 2- Departamento de Gestión y Proyectos II
P26-SAF-GR-DCO-002	Cumplimiento de la meta recaudatoria del Departamento de Cobras Buscar medir el cumplimiento de la meta recaudatoria, conforme a la proyección asignada de forma mensual, trimestral y anual.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Informar de manera detallada y constante los avances obtenidos al respecto de la adeuda actual y lo recuperado de esta por trimestre	% Ingresos fiscales obtenidos por cobranzas coactivas (Ingresos obtenidos, conforme a la proyección mensual, la cual debe superarse cada año en comparación con el año anterior.)	\$2,744,012,681.51	\$493,125,758.73	1,446,436,274.40	100.00%	50.00%	Departamento de Cobras	Yenifer de los Santos/ Departamento de Cobras, Departamento de Planificación, Gerencia Financiera.	N/A
P26-SAF-GR-DCC-001	Aplicación de notas de crédito Permitir a los contribuyentes consumir su balance a favor en las diferentes administraciones	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Manejar los consumos de notas de crédito realizadas por los contribuyentes	% 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%	50.00%	Departamento Crédito y Compensaciones	Enc. Sección Créditos y Compensaciones/ Indira Veloz	N/A
P26-SAF-GR-DCC-002	Notas de crédito atendidas en el mes Atender el 100% de las solicitudes de notas de crédito recibidas.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Solicitudes de notas de crédito atendidas	% solicitudes de notas de crédito atendidas en el mes (Solicitudes de notas de crédito atendidas/total de solicitudes de notas de crédito)*100.	100%	100%	100%	100.00%	50.00%	Departamento Crédito y Compensaciones	Solicitudes Físicas / Mensajería del Despacho/ Indira Veloz / Solicitudes SIGA / Enc. Créditos y Compensaciones	N/A
P26-SAF-GR-DCC-003	Elaboración de Reportes de Crédito por Importación Revisado Dar el seguimiento de las notas de crédito generadas y acreditadas automáticamente a los balances de los contribuyentes en SIGA, para corroborar la veracidad de los mismos así como evitar consumos indebidos en futuras aplicaciones.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Créditos por Importación Revisado	Cantidad de créditos por importación revisado (Suma de créditos por importación revisados)	12	3	3.00	100.00%	50.00%	Departamento Crédito y Compensaciones	Tecnología/ Sección Créditos Compensaciones Indira Veloz	N/A
									91.84%	46.93%		

	PLAN OPERATIVO ANUAL 2026 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
---	---

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

Gerencia Administrativa												
Definición de la Iniciativa					Seguimiento a la Ejecución					Interesados		Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T2	Ejecución	Avance	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P26-SAF-GAD-000-001	Gestión, administración y control de los servicios de mayordomía Hacer referencia a la ejecución de los servicios de mayordomía, mediante la guía, control y gestión de los recursos y personal de mayordomía, para el aumento de la satisfacción en general de los servicios otorgados.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Cumplir en un 100% el programa de higienización de la DGA.	% de quejas, reclamaciones y sugerencias atendidas (total de quejas, reclamaciones y sugerencias atendidas/total quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Gerencia Administrativa	División de Mayordomía	
P26-SAF-GAD-DIM-001	Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura gestionada Puesta en marcha del plan de mantenimiento de la infraestructura de la Dirección General de Aduanas mediante la planificación y ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos, para la preservación de las instalaciones y continuidad de las labores de la institución en Sede Central, Haina Oriental, Muelle Santo Domingo.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Recibir y ejecutar las solicitudes de mantenimiento e implementar el plan de mantenimiento preventivo como estándar de la institución.	% ejecución del plan de mantenimiento preventivo y correctivo (número de actividades ejecutadas/número de actividades programadas)*100	100%	100%	95.00%	95.00%	47.50%	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento	
P26-SAF-GAD-DIM-002	Respuesta de las solicitudes de mantenimiento recibidas Servicios Interno Seguimiento desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del servicio.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Solucionar en tiempo oportuno los requerimientos generados.	Tiempo de respuesta de las solicitudes recibidas Servicios Interno (suma de los tiempos de respuesta de las solicitudes/número total de solicitudes recibidas)	4	4	3	100.00%	50.00%	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento	
P26-SAF-GAD-DIM-003	Respuesta de las solicitudes de mantenimiento recibidas que requieren servicios externos Seguimiento desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del servicio.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Diagnosticar, presupuestar/suministrar los insumos requeridos para resolver las necesidades presentadas en la DGA a nivel nacional.	Tiempo de respuesta de las solicitudes recibidas que requieren servicio externo (suma de los tiempos de respuesta de las solicitudes/número total de solicitudes recibidas)	15	15	15	100.00%	50.00%	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento	
P26-SAF-GAD-DCM-001	Respuesta de las solicitudes de compra recibidas que requieren servicios externos Seguimiento desde la recepción de la solicitud, hasta la entrega del informe de levantamiento para iniciar proceso de compras.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Cumplir con el total de solicitudes	Tiempo de respuesta de las solicitudes recibidas que requieren servicio externo (suma de los tiempos de respuesta de las solicitudes/número total de solicitudes recibidas)	7	7	17.5	40.00%	24.58%	Departamento de Compras	Departamento de Compras/ áreas solicitantes	
P26-SAF-GAD-DCM-002	Gestión de Compras Verdes Las Compras Verdes y Socialmente Responsables se caracterizan por la integración de aspectos ambientales, sociales y éticos en las decisiones de compras y contrataciones de servicios y suministros.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Cumplir con la meta de realizar procesos que aporten al medioambiente	% de Compras Verdes realizadas (valor Compras Verdes/ Valor total compras Institución)	5%	1.25%	1.25%	100.00%	50.00%	Departamento de Compras	Departamento de Compras/ áreas solicitantes	
P26-SAF-GAD-DCM-003	Ejecución del plan de Compras Se refiere al proceso que engloba desde la recepción de los requerimientos de bienes, servicios, obras y concepciones, hasta la publicación, adjudicación y recepción de los procesos de compras y contrataciones.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Cumplir en un 100% con el Plan de compras	% de proveedores evaluados (Proveedores adjudicados debidamente evaluados/ total de proveedores)	100%	25%	25.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Compras	Depart. De compras/ Comité de Compras/ Áreas solicitantes	
				% de ejecución del PACC (número de compras y contrataciones realizadas /número de compras y contrataciones planificadas)*100	70%	18%	18.00%	100.00%	43.57%	Departamento de Compras	Depart. De compras/ Comité de Compras/ Áreas solicitantes	
				% de ejecución de las solicitudes recibidas por el Departamento de Compras (número de compras y contrataciones realizadas /número de compras y contrataciones solicitadas)*100	85%	21%	21.00%	98.82%	49.41%	Departamento de Compras	Depart. De compras/ Comité de Compras/ Áreas solicitantes	
				Nivel de cumplimiento del indicador del uso del Sistema Nacional de Compras (SISCOMPRAS)	90%	23%	23.00%	100.00%	45.00%	Departamento de Compras	Depart. De compras/ Comité de Compras/ Áreas solicitantes	
P26-SAF-GAD-DCM-004	Publicación de los procesos en el Portal Transaccional Mide que los procesos de compras sean publicados en el Portal Transaccional y en el Portal DGA para cumplir con los principios de publicidad establecidos en la Ley 340-06 y su modificación.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	100% de los procesos publicados en el portal transaccional	% de los procesos publicados en Portal Transaccional (número de procesos publicados/número total de procesos planificados)*100	100%	25%	25.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Compras	Depart. De compras/ Comité de Compras/ Áreas solicitantes	
			90% de los procesos gestionados por el portal transaccional según cronograma	% procesos gestionados completamente en el Portal Transaccional según cronograma (número de procesos gestionados completamente según el cronograma/número total de procesos planificados o realizados)*100	100%	25%	25.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Compras	Depart. De compras/ Comité de Compras/ Áreas solicitantes	

P26-SAF-GAD-DCM-005	Cumplir con el % establecido por Ley, según procesos trimestrales de compras a MiPymes y Mujeres. Mide que se cumpla con las cuotas de compras a MiPymes y MiPymes lideradas por mujeres establecidas en la normativa de compras y del sector.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Cumplir Nivel de cumplimiento % establecidos por Ley de procesos trimestrales de Compras dirigidas a MiPymes y MiPymes/Mujeres	% Nivel de cumplimiento de porcentaje de compras MiPymes y Mujeres (Valor de compras dirigidas a MiPymes y MiPymes/Mujer/Valor total de Compras)*100	50%	13%	13.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Compras	Dpto. de compras	
P26-SAF-GAD-AYS-001	Medir la productividad en el control de despacho de las mercancías. Buscamos medir la efectividad de los despachos de mercancías por administraciones y eficientizar las mismas.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Cumplimiento de recepción de las mercancías por parte de las administraciones.	Índice de Cumplimiento de Despacho (Número de despachos cumplidos a tiempo/Número total de despachos)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Almacén y Suministro.	Almacén y Suministro.	
P26-SAF-GAD-AYS-002	Proceso de gestión, administración y control de inventario sistematizado Consiste en la automatización de los procesos de inventario mediante la implementación de herramientas de inventario que permita la administración y control sin error y ágil en los tiempos de respuesta en el manejo del inventario	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Correcta recepción de las mercancías en la institución y asegurar la adecuada codificación de las mismas.	Número de informes de inventarios semestrales elaborados	2				33.33%	Almacén y Suministro.	Almacén y Suministro.	
P26-SAF-GAD-DSB-001	Proceso de Gestión de Subastas Busca la recuperación económica de productos abandonados o no debida importación y medir el cumplimiento de lo programado en el plan de subastas.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Completar los operativos programados.	Cantidad de operativos ejecutados	250	63	63	100.00%	50.00%	Departamento de Subasta	Subasta	
			Completar en un 100% las guías recibidas de los Courier	% de depuración de guías (número de guías depuradas/número total de guías recibidas)*100	100%	25%	25.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Subasta	Subasta	
			Aumento de las subastas	Cantidad de subastas realizada en el año	4	1	0	0.00%	25.00%	Departamento de Subasta	Subasta	
P26-SAF-GAD-DSB-002	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.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	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%	25%	25.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Subasta	Subasta	
P26-SAF-GAD-DTA-001	Programa de mantenimiento preventivo a flota vehicular de la DGA Asegurar que la flota vehicular de la DGA tenga todos sus mantenimientos al día.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Mantenimientos al día de cada vehículo operativo	Cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo (número de mantenimientos preventivos realizados/número total de mantenimientos preventivos programados)	100%	100%	100.00%	100.00%	29.00%	Departamento de Transportación	Depto. Transportación	
P26-SAF-GAD-DTA-002	Servicio de Transporte Institucional revisión de servicios de transporte que son gestionados y operados por una institución para satisfacer las necesidades de movilidad de su personal.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Medición de satisfacción de los servicios internos.	Nivel de satisfacción de los servicios individuales brindados por los choferes	100%	100%	100.00%	100.00%	47.50%	Departamento de Transportación	Depto. Transportación	
				Nivel de satisfacción del servicio brindado por los choferes de las rutas	100%	100%	100.00%	100.00%	47.50%	Departamento de Transportación	Depto. Transportación	
									92.09%	45.11%	Cumplimiento Acumulado	



Despacho



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026
ÁREAS DEL DESPACHO

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Planificación y Desarrollo											
ID	Productos/Descripción	Definición de la Iniciativa		Indicador	Seguimiento a la Ejecución					Interesados	
		Alineación Estratégica	Resultado Esperado		Meta Anual	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Área	Régimen Financiero
P24-DES-GL-000-001	Seguimiento al Plan Estratégico Institucional Hace referencia al proceso de monitoreo y seguimiento continuo del Plan Estratégico Institucional vigente, con el fin de evaluar el avance de los objetivos establecidos, identificar desviaciones y proponer acciones correctivas oportunas para la toma de decisiones.	ET3. Cultura transparente y de servicio basado en gestión por resultados	Avance sostenido en la ejecución del Plan Estratégico Institucional, garantizando el cumplimiento de objetivos y la alineación con la estrategia organizacional.	Porcentaje de avance en la ejecución del plan estratégico (Sumatoria del Porcentaje de cumplimiento de cada indicador / Cantidad total de indicadores)	25%					Gerencia de Planificación y Desarrollo	Departamento de Gestión Estratégica Departamento de Proyectos Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
P24-DES-GL-DGE-001	Formular el Plan Operativo Anual Se refiere a la coordinación del proceso de formulación de los planes operativos anuales de la DGA, en el cual se concretizan los objetivos establecidos en el PEI, expresados como los resultados, productos y actividades que cada área ejecutará en el período de un año.	ET3. Cultura transparente y de servicio basado en gestión por resultados	Plan Operativo Anual 2026 formulado	% de avance de formulación del POA (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%					Departamento de Gestión Estratégica	Gerencia de Planificación y Desarrollo Departamento de Proyectos Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
P24-DES-GL-DGE-002	Formular Plan Anual de Compras y Contrataciones Hace referencia al proceso de identificación de requerimientos que realizan las áreas para cumplir con sus compromisos institucionales, de acuerdo a la producción definida.	ET3. Cultura transparente y de servicio basado en gestión por resultados	PACC 2026 elaborado y aprobado	% de avance de formulación del Plan Anual de Compras y Contrataciones (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	50%	50%	100.00%	50.00%	Departamento de Gestión Estratégica	Gerencia de Planificación y Desarrollo Departamento de Proyectos Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
P24-DES-GL-DGE-003	Formular Presupuesto Físico Institucional Consiste en la elaboración del documento que presenta la producción física terminal de la DGA, a la cual se le asignará los recursos presupuestarios, distribuidos en las categorías y elementos programáticos correspondientes.	ET3. Cultura transparente y de servicio basado en gestión por resultados	Presupuesto físico formulado acorde a los plazos y lineamientos establecidos por los órganos rectores	% de avance de formulación Presupuesto Físico Institucional (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%					Departamento de Gestión Estratégica	Gerencia de Planificación y Desarrollo Departamento de Proyectos Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
P24-DES-GL-DGE-004	Monitorear la Planificación Operativa 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.	ET3. Cultura transparente y de servicio basado en gestión por resultados	Informes trimestrales elaborados y publicados	Cantidad de reuniones realizadas para la presentación de los avances POA (suma de reuniones de avances)	4.00	1.00	1.00	100.00%	50.00%	Departamento de Gestión Estratégica	Gerencia de Planificación y Desarrollo Departamento de Proyectos Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
				Cantidad de informes trimestrales elaborados sobre el avance del POA Institucional (suma de informes trimestrales)	4.00	1.00	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Gestión Estratégica	Gerencia de Planificación y Desarrollo Departamento de Proyectos Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
P24-DES-GL-DGE-005	Monitorear y evaluar las metas físicas del Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) 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.	ET3. Cultura transparente y de servicio basado en gestión por resultados	Informes trimestrales elaborados y publicados.	% de metas físicas monitoreadas y evaluadas (cantidad de metas físicas evaluadas/total de metas programadas)*100 4 productos físicos	100%	100%	100%	100%	50.00%	Departamento de Gestión Estratégica	Gerencia de Planificación y Desarrollo Departamento de Proyectos Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
P24-DES-GL-DGE-006	Menores e Informes de Rendición de Cuentas Consiste en la elaboración de un documento que recopila el logro a de los objetivos institucionales, de acuerdo a los lineamientos determinados.	ET3. Cultura transparente y de servicio basado en gestión por resultados	Documento de rendición de cuentas elaborado de acuerdo a los plazos y lineamientos del MINRE	Cantidad de memorias realizadas (suma de memorias realizadas)	1					Departamento de Gestión Estratégica	Gerencia de Planificación y Desarrollo Departamento de Proyectos Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
P24-DES-GL-DPR-001	Gestión de proyectos institucionales implementada conforme a metodología Aplicación de la metodología institucional de gestión de proyectos para la planificación, ejecución, seguimiento y cierre de los proyectos institucionales, garantizando el cumplimiento de estándares técnicos, el uso eficiente de los recursos y la incorporación de buenas prácticas e innovación en la gestión de proyectos.	ET3. Cultura transparente y de servicio basado en gestión por resultados	Proyectos estructurados técnica y metodológicamente, listos para su ejecución, control y evaluación.	Cantidad de informes elaborados sobre la gestión de proyectos institucionales (suma de informes presentados)	4.00	1.00	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Proyectos	Gerencia de Planificación y Desarrollo Departamento de Gestión Estratégica Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
P24-DES-GL-000-001	Monitorear y ejecutar el Plan de Acción con perspectiva de género Asegurar la implementación efectiva del Plan de Acción con perspectiva de género, promoviendo la igualdad de género y la inclusión en todas las áreas transversales de la DGA.	ET2. Cultura de excelencia y equidad (con colaboradores comprometidos y capacitados).	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%	25%	100.00%	50.00%	Gerencia de Planificación y Desarrollo	Gerencia de Recursos Humanos

P24-DES-GPL-000-002	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.	ET2. Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Alcanzar al menos el 50% del personal para el año 2026	Cantidad de sensibilizaciones realizadas al año (suma de los talleres y Charlas impartidas en el periodo)	16.00	4.00	4.00	100.00%	50.00%	Gerencia de Planificación y Desarrollo	Gerencia de Recursos Humanos	
				Número de informes de seguimiento elaborados y presentados	4.00	1.00	1.00	100.00%	50.00%	Gerencia de Planificación y Desarrollo	Gerencia de Recursos Humanos	
				Cantidad de encuestas aplicadas sobre igualdad de género e inclusión (meta: al menos una por año, según capacidad).	2.00	1.00			0.00%	Gerencia de Planificación y Desarrollo	Gerencia de Recursos Humanos	
				% de personal capacitado en temas de género e inclusión	50.00%	13%	13%	100.00%	50.00%	Gerencia de Planificación y Desarrollo	Gerencia de Recursos Humanos	
P24-DES-GPL-000-003	Gestión y Monitoreo de Políticas y Procedimientos con Perspectiva de Género Asegurar la creación, implementación y cumplimiento efectivo de políticas y procedimientos que promuevan la igualdad de género y la inclusión en todos los niveles de la organización.	ET2. Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	La institución contará con políticas y programas bien definidos y efectivos que promuevan la equidad de género.	Número de políticas y procedimientos elaborados y actualizados (suma de las políticas y procedimientos elaborados y/o actualizados en el periodo)	2.00	1.00	100%	100.00%	30.00%	Gerencia de Planificación y Desarrollo	Gerencia de Recursos Humanos	
P24-DES-GPL-DIC-001	Gestionar el Plan de Trabajo del Sistema Integrado de Gestión Asegurar el adecuado seguimiento del Sistema Integrado de Gestión, en base a la planificación anual realizada.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Plan de trabajo implementado.	% de cumplimiento del plan de trabajo (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	25%	24%	96.00%	49.00%	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planificación y Desarrollo	
P24-DES-GPL-DIC-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.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	1- Estandarización de los procesos. 2- Fortalecimiento institucional.	Cantidad de documentos firmados (suma del total de documentos aprobados)	180.00	45.00	82.00	100.00%	50.00%	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planificación y Desarrollo	
P24-DES-GPL-DIC-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 operaciones que puedan afectar al logro de los objetivos institucionales.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Matrices de riesgos completadas. Riesgos gestionados. Planes de acción elaborados.	% de cumplimiento del plan de trabajo (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	90%	23%	23%	100.00%	50.00%	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planificación y Desarrollo	
P24-DES-GPL-DIC-004	Auditoría del Sistema Integrado de Gestión y Autoevaluaciones de Control Interno Asegurar la realización anual de las auditorías internas del Sistema de Gestión Integrado.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	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%	30.00%	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planificación y Desarrollo	
P24-DES-GPL-DIC-005	Gestión de Acciones Correctivas Asegurar el correcto seguimiento de las acciones correctivas aperturadas como consecuencia de incumplimientos en los procesos.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Acciones correctivas gestionadas.	Cantidad de informes de seguimiento generados (suma del total informes de seguimiento generados)	4.00	1.00	1	100.00%	50.00%	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planificación y Desarrollo	
P24-DES-GPL-DIC-006	Elaboración del Autodiagnóstico CAF y Plan de Mejora Consiste en aplicar el Marco Común de Evaluación (CAF), la cual es una Metodología de Evaluación para el mejoramiento de la calidad en las Administraciones públicas, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) y la determinación de iniciativas o proyectos a ejecutar para subsanar los puntos débiles identificados en el Autodiagnóstico CAF 2022.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Autoevaluación de acuerdo a la guía CAF, de modo que se identifiquen los puntos fuertes y áreas de mejoras de la institución.	% de avance del Autodiagnóstico y Plan de Mejora CAF (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	75.00%	75%	100.00%	84.00%	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planificación y Desarrollo	
				Indicador del SISMAP en un 100%.	100%	100%	74%	74.00%	39.25%	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planificación y Desarrollo	
P24-DES-GPL-DIC-007	Índice de Satisfacción Ciudadana-Aplicación ServQual Consiste en determinar los niveles de satisfacción ciudadana, respecto a la calidad de los servicios que ofrece la institución.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Contribuir a la mejora de los servicios y al desarrollo de una cultura de monitoreo y evaluación.	Índice de Satisfacción Ciudadana-Aplicación ServQual	100%	100%	88%	88.00%	44.00%	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planificación y Desarrollo	
				Porcentaje de cumplimiento de indicador del SISMAP	100%	100%	93%	93.00%	48.25%	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planificación y Desarrollo	
P24-DES-GPL-DIC-008	Gestión de las Normas Básicas de Control Interno Asegurar la correcta gestión del entendimiento de las Normas Básicas de Control Interno.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Plan de trabajo implementado.	% de cumplimiento del plan de trabajo (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	90%	23%	23%	100.00%	50.00%	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planificación y Desarrollo	

97.55%39.84% Cumplimiento Acumulado

Ejecución anual por trimestre para fines de presentación

24.39%48.43% Acumulado

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Recursos Humanos												
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución					Interesados		Renglón Financiero	
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Avance T2	Ejecución	Avance T2	Avance General	Área	Área de apoyo	Presupuesto
P26-DES-GRH-DPL-001	Gestión de Recursos Humanos Consiste en administrar y coordinar a las personas que forman parte de la institución, asegurando que la organización cuente con el talento adecuado y con la habilidad de desarrollar y retener a los empleados promoviendo un ambiente de trabajo saludable y productivo.	E2 Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	La institución dispone de personal idóneo, gestionado de manera eficiente y alineado a los objetivos estratégicos, en un ambiente laboral saludable y productivo.	Índice promedio de rotación (Número de salidas / Total empleados) x 100	3%	3%	2.02%	100.00%	43%	Gerencia de Recursos Humanos	Gerencia de Recursos Humanos	Departamento de Planificación de RRHH
				Índice promedio de cumplimiento con los planes de los subsistemas de RRHH (sumatoria del cumplimiento de los planes/total de planes planificados)	90%	23%	39.40%	100.00%	80%	Departamento de Planificación de RRHH	Gerencia de Recursos Humanos	
				Cumplimiento de los indicadores del SISMAP (Puntuación obtenida en el SISMAP / Puntuación máxima establecida por el MAP) x 100	80%	80%	74.30%	92.88%	48%	Departamento de Planificación de RRHH	Gerencia de Recursos Humanos	
				Nivel de cumplimiento de las evaluaciones de carga laboral (Evaluaciones de carga laboral realizadas / Evaluaciones de carga laboral planificadas) x 100	90%	45%	45.00%	100.00%	80%	Departamento de Planificación de RRHH	Gerencia de Recursos Humanos	
				Nivel de ejecución del presupuesto de RRHH (Monto ejecutado del presupuesto) / monto total presupuestado) x 100	95%	25%	40.70%	100.00%	25%	Departamento de Planificación de RRHH	Gerencia de Recursos Humanos	
P26-DES-GRH-DRL-001	Gestión de Relaciones Laborales y Sociales Consiste en administrar y coordinar a las personas que forman parte de la institución, asegurando que la organización cuente con el talento adecuado y con la habilidad de desarrollar y retener a los empleados promoviendo un ambiente de trabajo saludable y productivo.	E2 Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Se mantienen relaciones laborales armónicas y estables, garantizando el cumplimiento normativo y el bienestar social del personal.	Tasa de Atención de Casos (Cantidad casos atendidos/entre los recibidos) x 100	90%	90%	94.25%	100.00%	48%	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	
				Índice de satisfacción laboral (suma puntuaciones encuesta / Total encuestados) x 100	87%				0%	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	
				Nivel de cumplimiento plan de acción encuesta de clima (Cantidad de acciones ejecutadas/Cantidad de acciones planificadas) x 100	90%	20%	18.00%	90.00%	48%	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	
				Nivel de cumplimiento pago de prestaciones laborales (Total de prestaciones laborales generadas - cantidad de prestaciones con más de 90 días sin ser pagadas) / Total de prestaciones laborales generadas) x 100	100%	100%	100.00%	100.00%	80%	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	
P26-DES-GRH-DCA-001	Gestión del programa de capacitación Busca ver en qué medida se están cumpliendo las actividades de formación y capacitación planificadas, las cuales impulsan el mejoramiento del desempeño de las personas.	E2 Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	El personal fortalece sus competencias técnicas y transversales mediante la ejecución efectiva del plan de capacitación institucional.	Nivel de ejecución del programa de capacitación (número de capacitaciones completadas / número total de capacitaciones planificadas)*25+(número de empleados capacitados / número total de empleados a capacitar)*25+(gasto real de capacitación / presupuesto inicial de capacitación)*25+(de satisfacción sobre las capacitaciones impartidas)*25	90%	90%	100.00%	100.00%	80%	Departamento de Capacitación y Desarrollo	Departamento de Capacitación y Desarrollo	
				Nivel de efectividad de capacitaciones (resultados de evaluación post capacitación / resultados de evaluación pre capacitación)*100	90%	90%	94.00%	100.00%	80%	Departamento de Capacitación y Desarrollo	Departamento de Capacitación y Desarrollo	
P26-DES-GRH-DGT-001	Sistema de Gestión del Desempeño Implementado y monitoreado Asegurar la cobertura, calidad y mejora continua del desempeño del personal, garantizando acuerdos formalizados, evaluaciones aplicadas oportunamente, resultados consolidados y acciones de mejora ejecutadas.	E2 Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	El desempeño del personal es evaluado de forma oportuna y sistemática, permitiendo la mejora continua y la toma de decisiones basada en resultados.	Nivel de cobertura proceso evaluación de desempeño (Empleados evaluados / Total empleados) x 100	99%	99%	99.80%	100.00%	80%	Departamento Gestión del Talento y Desempeño	Departamento Gestión del Talento y Desempeño	
				Promedio general evaluaciones de desempeño (suma puntuaciones de colaboradores evaluados) / Total de colaboradores evaluados) x 100	95%	95%	96.00%	100.00%	80%	Departamento Gestión del Talento y Desempeño	Departamento Gestión del Talento y Desempeño	
				Nivel de cumplimiento plan de mejora del desempeño (Cantidad de acciones ejecutadas/Cantidad de acciones planificadas) x 100	90%	20%	20.00%	100.00%	80%	Departamento Gestión del Talento y Desempeño	Departamento Gestión del Talento y Desempeño	
P26-DES-GRH-DSS-001	Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional Implementar y cumplir el plan con las actividades y acciones correctivas planificadas.	E2 Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Los riesgos laborales son prevenidos y controlados mediante la implementación efectiva del plan de seguridad y salud ocupacional.	Tasa de accidentabilidad (Número de accidentes / Total empleados) x 100	0%	0%	0.00%	100.00%	80%	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	
				Nivel de cumplimiento plan de seguridad y salud ocupacional (Cantidad de acciones ejecutadas/Cantidad de acciones planificadas) x 100	90%	25%	41.00%	100.00%	80%	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	
P26-DES-GRH-DCB-001	Gestión de Compensación y Beneficios ofrecidos a los colaboradores de la DGA Facilitar la gestión de beneficios, destacando cuáles están siendo utilizados por los trabajadores en mayor proporción, y cuáles deben excluirse por cambios en las preferencias de los trabajadores, a fin de generar mayor satisfacción y una ventaja.	E2 Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Los colaboradores cuentan con un sistema de compensación y beneficios gestionado eficientemente, que incrementa la satisfacción y el compromiso laboral.	Proporción de beneficios sobre remuneración total (Costo total beneficios / costo total de remuneración) x 100	14%	14%	18%	100.00%	80%	Departamento de Compensación y Beneficios	Departamento de Compensación y Beneficios	
				Índice de satisfacción con los beneficios (Puntuación promedio de encuesta / Total encuestados) x 100	80%	80%	91.00%	100.00%	80%	Departamento de Compensación y Beneficios	Departamento de Compensación y Beneficios	
				Nivel de cumplimiento Plan anual de Compensación y Beneficios (acciones y beneficios ejecutados / acciones del plan establecidos) x 100	90%	20%	19.00%	95.00%	49%	Departamento de Compensación y Beneficios	Departamento de Compensación y Beneficios	
P26-DES-GRH-DRE-001	Gestión de Registro y Control de los Colaboradores de la DGA Facilitar la gestión de controlar el registro de los colaboradores y monitorear el cumplimiento de los acuerdos de servicio.	E2 Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	La información del personal se encuentra actualizada y controlada, facilitando el cumplimiento de los acuerdos de servicio y la gestión institucional.	Índice de abastecimiento laboral (número total de días de ausencia / número total de días programados para trabajar) x 100	20%	20%	22.00%	100.00%	80%	Departamento de Registro y Control e Información	Departamento de Registro y Control e Información	
				Nivel de cumplimiento con los acuerdos de servicio (cantidad de servicios cumplidos según SLA/total de servicios comprometidos) x 100	95%	95%	95.00%	100.00%	80%	Departamento de Registro y Control e Información	Departamento de Registro y Control e Información	
Ejecución Trimestral para fines de presentación									98.89%	45.13%	Cumplimiento Acumulado	
									24.72%	49.23%	Acumulado	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026
ÁREAS DEL DESPACHO

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Estudios Económicos y Análisis de Datos												
Definición de la Iniciativa					Seguimiento a la Ejecución					Interesados		Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T2	Ejecución	Avance	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P26-DES-GEA-EEC-001	Cumplimiento de los requerimientos y solicitudes asignadas Medir el nivel de respuestas de los requerimientos de las áreas	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Requerimientos y solicitudes respondidos	% de cumplimiento de los requerimientos y solicitudes asignadas (cantidad de requerimientos y solicitudes trabajados / cantidad de requerimientos y solicitudes asignadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	49.50%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. de Estadísticas	
P26-DES-GEA-EEC-002	Desarrollo y presentación de estudios y análisis económicos Poner a disposición de las altas instancia, colaboradores de aduanas y público en general, insumos de trabajo que le mantengan informado sobre tópicos del quehacer aduanero, situaciones nacional e internacional que impacten de manera directa o indirecta las recaudaciones y el comercio internacional de mercancías.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Estudios y análisis económicos	Cantidad de estudios y análisis económicos entregados	4.00	1.00	1	100.00%	33.33%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. de Estadísticas/ Tecnología/ Recursos Humanos	
				% de Cumplimiento del Tiempo de respuesta promedio solicitudes (Porcentaje de la diferencia del promedio observado y la meta establecida, con respecto al plazo máximo estipulado para dar respuesta a las solicitudes)	95%	95%	95.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. de Estadísticas/ Tecnología/ Recursos Humanos	
P26-DES-GEA-DET-001	Gestión de Solicitudes Cuantificar el tiempo promedio en que se da respuesta a las solicitudes recibidas.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Procesos estandarizados	% de cumplimiento de los requerimientos y solicitudes asignadas (cantidad de requerimientos y solicitudes trabajados / cantidad de requerimientos y solicitudes asignadas)*100	100%	100%	98%	98.00%	49.25%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos	
				% de Cumplimiento del Tiempo de respuesta promedio solicitudes (Porcentaje de la diferencia del promedio observado y la meta establecida, con respecto al plazo máximo estipulado para dar respuesta a las solicitudes)	95%	95%	95%	100.00%	50.00%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas/ Tecnología/ Recursos Humanos	
P26-DES-GEA-DET-002	Implementación del Plan de Trabajo de Migración a Operational Data Store (ODS) Asegurar que toda la información y data de las aplicaciones ubicadas dentro del Plan de Migración queden completadas y en funcionamiento en (ODS)	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Implementar el plan de trabajo de migración a ODS.	% de cumplimiento de plan de trabajo de migración a ODS (cantidad de actividades realizadas / cantidad de actividades establecidas) * 100	14	21%	20%	93.33%	46.96%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas/Tecnología/Subdirección Operativa	
				% de aplicaciones implementadas en ODS (Aplicaciones implementadas / total aplicaciones aprobadas para implementación)*100	100%	100%	95%	95.00%	47.50%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas	
				% uso de aplicaciones implementadas en ODS (Aplicaciones implementadas utilizadas / total aplicaciones implementadas)*100	100%	100%	95%	95.00%	47.50%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas	
P26-DES-GEA-DIN-001	Gestión, Desarrollo e Implementación de automatizaciones Crear y desarrollar automatizaciones a las diferentes áreas de la DGA y mantenerlas funcionando óptimamente.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Automatizaciones implementadas a tiempo	% de Cumplimiento del Tiempo de entrega de las Automatizaciones, aplicaciones e integraciones funcionales según tiempo acordado (Automatizaciones entregadas a tiempo/ total de automatizaciones) * 100	95%	95%	95%	100.00%	50.00%	Departamento de Inteligencia de Negocios	Inteligencia de Negocios	
			Reestructuración de Automatizaciones e integraciones funcionales	% de cumplimiento de plan de trabajo de Reestructuración de sistemas (cantidad de actividades realizadas / cantidad de actividades establecidas) * 100	100%	50%	50%	100.00%	50.00%	Departamento de Inteligencia de Negocios	Inteligencia de Negocios	
									98.13%	47.40%	Cumplimiento Acumulado	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026
ÁREAS DEL DESPACHO

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Inteligencia Aduanera												
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa		Indicador	Meta Anual	Seguimiento a la Ejecución				Interesados		Renglón financiero
		Alineación Estratégica	Resultado Esperado			Avance %	Realizado	Avance	Avance General	Área	Áreas de apoyo	
P26-DES-GIA-DEN-001	Cooperación para la prevención y detección de los delitos aduaneros Establecer los lineamientos a seguir, que permitan asegurar la recopilación, análisis y difusión de información de inteligencia, entre todos los miembros de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), el Consejo del Caribe para la Aplicación de las Leyes Aduaneras (CCALA) y otros organismos nacionales e internacionales, así como interdepartamentales de la DGA, a fin de prevenir y detectar actividades ilícitas en el comercio internacional y operaciones aduaneras, facilitando el intercambio de información y la implementación de medidas de seguridad y control.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Fortalecer la cooperación y el intercambio de información con organismos nacionales e internacionales para mejorar la gestión de riesgo de la DGA y prevenir eficazmente las actividades ilícitas en el comercio internacional y las operaciones aduaneras.	% Colaboraciones interdepartamentales, interinstitucionales e internacionales (Número de solicitudes gestionadas / número total de solicitudes de cooperación recibidas)*100	95%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Enlace	Departamento de Enlace/Áreas internas de control DGA/Instituciones de control	
P26-DES-GIA-DEN-002	Control de entrada y salida de embarcaciones de recreo Establecer los lineamientos para el registro, monitoreo y control de las embarcaciones de recreo, con el fin de mitigar los ilícitos relacionados al comercio internacional y operaciones aduaneras.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Establecer lineamientos efectivos para controlar y prevenir ilícitos aduaneros.	% de registro y monitoreo de embarcaciones realizadas (Número de entrada y salida de embarcaciones registradas / número total de embarcaciones recibidas * / o despachadas)* 100	97%	97%	97.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Enlace	Departamento de Enlace/Áreas internas de control DGA/Instituciones de control	
P26-DES-GIA-DRC-001	Análisis del riesgo aduanero en carga Identificar, evaluar, priorizar y abordar las actividades logísticas y de comercio en carga, con la finalidad de planificar y realizar acciones que permitan perfilar y controlar los delitos aduaneros, procurando conservar un balance adecuado, que propicie la facilitación del comercio nacional e internacional.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Análisis de las actividades y operaciones aduaneras en carga, con el objetivo de tratar y controlar adecuadamente las amenazas potenciales, promoviendo un movimiento fluido y seguro, de mercancías, dentro de toda la cadena logística.	% de análisis de riesgo realizados (Número de análisis de riesgos realizados / número total de oportunidades de análisis de riesgo)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Análisis y Control de Carga	Encargada Dpto. Riesgo Carga, Supervisor, Analistas del Dpto. Riesgo Carga y Analistas UCC	
P26-DES-GIA-DRC-002	Inspecciones de contenedores perfilados Comprobar mediante inspección física el nivel de cumplimiento de los expedientes que presentan Indicaciones de riesgo asociadas a prácticas incorrectas y/o ilegales, para que se realicen las actividades comerciales y logísticas, en conformidad con los procedimientos y las obligaciones correspondientes.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Contribuir con la optimización de la gestión de riesgo de la Dirección General de Aduanas (DGA), mediante la identificación de prácticas incorrectas y/o ilegales, orientando a los operadores aduaneros hacia el cumplimiento.	% de expedientes inspeccionados (Número de expedientes inspeccionados / número total de expedientes con inspección planificada)*100	95%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Enlace	Departamento de Enlace/Áreas internas de control DGA/Instituciones de control	
P26-DES-GIA-DRC-003	Colaboraciones interdepartamentales, interinstitucionales e internacionales Optimizar la gestión del análisis y control de la carga a través de la colaboración con instituciones nacionales e internacionales, así como gerencias y/o departamentos de la DGA, que permita un mayor alcance de las acciones efectuadas en control de las prácticas incorrectas y/o ilegales, mediante el intercambio de información, asistencia y operaciones conjuntas.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Contribuir con la optimización de la gestión de riesgo de la Dirección General de Aduanas (DGA), mediante el aumento del nivel de cooperación y comunicación, con instituciones nacionales e internacionales.	% de colaboraciones realizadas (Número operaciones conjuntas realizadas / número total de operaciones conjuntas solicitadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Análisis y Control de Carga	Encargada Dpto. Riesgo Carga, Supervisor, Analistas del Dpto. Riesgo Carga y Analistas UCC	
P26-DES-GIA-PLN-001	Garantizar el acceso de manera oportuna, adecuada y transparente, a los datos estadísticos y dar apoyo y seguimiento a otras solicitudes y requerimientos de la Gerencia Asegurar que todas las áreas con el seguimiento adecuado obtengan el conocimiento necesario para el debido llenado de las matrices de medición y garantizar la entrega a tiempo de la solicitud y dar soporte o apoyo a otras solicitudes y requerimientos de la Gerencia, asimismo, asegurar y perfilar las	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Mantener actualizadas las matrices de la Gerencia de Inteligencia y realizar las entregas depuradas y a tiempo, según el requerimiento.	Tasa de Cumplimiento de la Gestión de Información (Número de elementos de información cumplidos o actualizados / número total de elementos de información)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	División de Planificación de Inteligencia	Gerencia de Planificación, Gerencia de Inteligencia	
				% de Matrices Actualizadas (Número de matrices actualizadas / número total de matrices) *100	100%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	División de Planificación de Inteligencia	Gerencia de Planificación, Gerencia de Inteligencia de Inteligencia	
P26-DES-GIA-PLN-002	Iniciativas y Proyectos Dar seguimiento a las iniciativas y proyectos de la Gerencia Inteligencia Aduanera con la supervisión de la Gerencia de Planificación para lograr el alcance de los mismos.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Lograr el alcance de las iniciativas y proyectos.	% de Cumplimiento de las Iniciativas del Proyecto (Número de iniciativas del proyecto gestionadas/ número total de iniciativas del proyecto)*100	88%	88%	88.00%	100.00%	50.00%	División de Planificación de Inteligencia	Gerencia de Planificación, Gerencia de Inteligencia de Inteligencia	
P26-DES-GIA-DOP-001	Gestión de verificación, Re verificación e Inspección Atender a las asignaciones de verificaciones y/o re-verificaciones recibidas, participar en las solicitudes de descargas, inspecciones, traslado, inclinaciones, entre otras colaboraciones que sean solicitadas internos o externos a la DGA.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Establecimiento de lineamientos para el intercambio de información y la cooperación mutua entre organizaciones nacionales e internacionales, con el fin de prevenir y controlar delitos aduaneros en el comercio internacional.	% de inspecciones físicas realizadas (Número de inspecciones realizadas/número total de inspecciones planificadas)*100	100%	100%	99.00%	99.00%	49.55%	Departamento de Operaciones	Departamento de Operaciones / Departamento de Riesgo en Carga / Departamento de Investigaciones	
P26-DES-GIA-DOP-002	Gestión de Operaciones Reactivas Proporcionar las directrices y mecanismos para la intervención oportuna y necesaria, en los casos en que se detecten ilícitos que puedan afectar la seguridad e interés de la nación, con la finalidad de tomar las medidas necesarias para mitigar el riesgo y sancionar los infractores.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Establecimiento de directrices y mecanismos para la intervención oportuna en casos de ilícitos que afecten la seguridad e interés nacional, con el propósito de mitigar el riesgo y sancionar a los infractores.	% de Operativos realizados (Número de operativos realizados/número total de operativos planificados)	100%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Operaciones	Departamento de Operaciones / Departamento de Riesgo en Carga / Departamento de Investigaciones	
P26-DES-GIA-DOE-001	Depuración de vehículos de motor importados. Establecer los lineamientos para el análisis y depuración de los vehículos usados importados.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Establecimiento de lineamientos para el análisis y depuración de vehículos usados importados, asegurando la calidad y legalidad de los mismos.	% de vehículos usados y depurados (Cantidad de vehículos depurados / cantidad total de vehículos para depuración)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	División de Operaciones Especializadas	Departamento de Operaciones	
				Tiempo Promedio de Proceso de análisis por vehículos (suma de tiempos de análisis de todos los vehículos / número total de vehículos analizados) (minutos)	10.00	10.00	10.00	100.00%	50.00%	División de Operaciones Especializadas	Departamento de Operaciones	
P26-DES-GIA-DIV-001	Análisis e Investigación de Casos y/o solicitudes Conducir un análisis integral de irregularidades y denuncias internas o externas, gestionando la recepción de solicitudes y llevando a cabo investigaciones activas. El propósito principal es tomar medidas necesarias para mitigar riesgos y sancionar a los infractores.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Permite identificar y mitigar, los riesgos que pueden afectar el comercio y la seguridad de la República Dominicana, minimizando el impacto que podrían provocar las actividades ilícitas a la seguridad nacional.	% de Casos y/o solicitudes procesados internos y externos (Número de casos y/o solicitudes internos y externos analizados/número total de casos [internos y externos]*100	84%	80%	86.00%	100.00%	49.97%	Departamento de Investigación	Gerencia de Recursos Humanos Gerencia Financiera	
				% de Casos y/o solicitudes Analizadas (Número de casos y/o solicitudes analizadas / número total de casos recibidos)	97%	97%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Investigación	Gerencia de Recursos Humanos Gerencia Financiera	
				Tiempo 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 analizadas) (días)	7.00	10.00	8.40	100.00%	50.00%	Departamento de Investigación	Gerencia de Recursos Humanos Gerencia Financiera	
				Porcentaje de Eficiencia en la Recopilación de Información (Número de casos con información recopilada correctamente / número total de casos y/o solicitudes gestionadas)*100	96%	96%	99.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Investigación	Gerencia de Recursos Humanos Gerencia Financiera	

P26-DES-GIA-DRP-001	Análisis de manifiesto de los vuelos de riesgo en pasajeros Analizar y evaluar los riesgos que pueden afectar el comercio y la seguridad de la República Dominicana, en todas las fronteras habilitadas de entradas y salidas de pasajeros, mediante entrevistas; los cuales contribuyen con la mitigación de los riesgos que pudieran ocurrir a través del uso de herramientas tecnológicas y recursos humanos capacitados.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Permite identificar y mitigar los riesgos que pueden afectar el comercio y la seguridad de la República Dominicana, minimizando el impacto que podrían provocar las actividades ilícitas a la seguridad nacional.	% de vuelos de Riesgo Identificados (número de vuelos identificados como riesgo / número total de vuelos analizados) *100	100%	25%	25.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Análisis y Control de Pasajeros	Dpto. Riesgo en Pasajeros / Administraciones Aeroportuarias / Tecnología DGA.	
				% de manifiestos de vuelos de riesgo analizados (cantidad de manifiestos analizados / cantidad total de manifiestos de vuelos de riesgo) *100	100%	25%	23.00%	92.00%	46.00%	Departamento de Análisis y Control de Pasajeros	Dpto. Riesgo en Pasajeros / Administraciones Aeroportuarias / Tecnología DGA.	
				% de entrevistas realizadas en manifiesto analizados (cantidad total de entrevistas realizadas / cantidad de perfiles de riesgo seleccionados) * 100	100%	25%	23.00%	92.00%	48.00%	Departamento de Análisis y Control de Pasajeros	Dpto. Riesgo en Pasajeros / Administraciones Aeroportuarias / Tecnología DGA.	
				% de intercambio de información interinstitucional, departamental e internacional (cantidad de solicitud recibida /cantidad de solicitud respondida)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Análisis y Control de Pasajeros	Dpto. Riesgo en Pasajeros / Administraciones Aeroportuarias / Tecnología DGA.	
P26-DES-GIA-DTF-001	Coordinación logística Asegurar el cruce de mercancías en tránsito hasta Haití, traslados y exportaciones vía terrestres.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Implementación de políticas y procedimientos que garanticen la llegada a destino de las cargas.	% de Cumplimiento de Cronograma de Traslados (número de traslados realizados según cronograma / número total de traslados programados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento Tránsito, Frontera y Seg.	Transportación Subdirección General RRHH	
P26-DES-GIA-DTF-002	Vigilancia Terrestre Establecer medidas de control que garanticen la efectiva vigilancia de las mercancías o personas que se transportan vía terrestre, desde las provincias fronterizas.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	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)	344,400.00	86,100.00	87,231.00	1.00	50.00%	Departamento Tránsito, Frontera y Seg.	Transportación Subdirección General RRHH	
P26-DES-GIA-TTU-001	Análisis de riesgo e investigaciones basadas en Trade-based money laundering (TBML) Identificar posibles casos de fraude comercial y / o lavado de activos, mediante el análisis comparativo de las transacciones comerciales realizadas entre EE, UU y Rep. Dom.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Elaborar informes sobre transacciones sospechosas y realizar investigaciones basadas en análisis, para apoyar la toma de decisiones y procesos legales que permitan a la Dirección General de Aduanas y entidades gubernamentales combatir el lavado de activos y el fraude comercial.	% De análisis y / o casos de investigación realizados (número de análisis y / o casos de investigación iniciados / número total de análisis y / o casos de investigación concluidos)*100	80%	20%	20.00%	100.00%	25.00%	División de Transparencia Comercial (Trade Transparencia Unit)	Encargado, Supervisor, Analistas y Oficiales de la División TTU, Departamento de Investigaciones y Departamento de Riesgo en Carga.	
P26-DES-GIA-TTU-002	Colaboraciones interdepartamentales, interinstitucionales e internacionales. Brindar asistencia sobre consultas del Interno Transacción Hombre (ITH), a las distintas áreas de la Dirección General de Aduanas u otros organismos del estado que así lo soliciten. Brindar apoyo en otras operaciones de la Gerencia de Inteligencia Aduanera .	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Establecer una sólida colaboración entre las partes que permitan prevenir y mitigar de manera efectiva las actividades ilícitas en el comercio internacional.	% de consultas ITN procesadas (número de consultas ITN recibidas / número total de consultas ITN procesadas)*100	100%	25%	25.00%	100.00%	50.00%	División de Transparencia Comercial (Trade Transparencia Unit)	Encargado, Supervisor, Analistas y Oficiales de la División TTU, Departamento de Investigaciones y Departamento de Riesgo en Carga.	
				Porcentaje de Colaboraciones realizadas con Otras Áreas Internas, otras Instituciones Nacionales e Internacionales (suma de colaboraciones realizadas / total de solicitudes de colaboraciones)	100%	25%	25.00%	100.00%	50.00%	División de Transparencia Comercial (Trade Transparencia Unit)	Encargado, Supervisor, Analistas y Oficiales de la División TTU, Departamento de Investigaciones y Departamento de Riesgo en Carga.	
P26-DES-GIA-DTE-001	Operaciones de Escaneo Eficientes. El enfoque se traduce en una operación más ágil y precisa, con una disminución notable en los tiempos de inspección, detección y corrección de fallos.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Obtener un recurso fiable de consulta sobre uso eficiente de equipos no intrusivo	% de contenedores escaneados (cantidad de contenedores solicitados para despacho x cantidad de contenedores escaneados)	100%	90%	101.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	- Dpto. Gestión Y Planificación TI. - Soporte técnico. - Mesa de ayuda. - Redes y Comunicaciones.	
				% de uso de bodyscand en pasajeros (cantidad de pasajeros recibidos x pasajeros sometidos al bodyscand)	100%	50%	70.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	- Dpto. Gestión Y Planificación TI. - Soporte técnico. - Mesa de ayuda. - Redes y Comunicaciones.	
				Tiempo promedio de escaneo por contenedores solicitados para despacho (1 minuto)	1.00	1.00	1.00	100.00%	50.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	- Dpto. Gestión Y Planificación TI. - Soporte técnico. - Mesa de ayuda. - Redes y Comunicaciones.	
				% de alertas que resultan con hallazgos confirmados (total de hallazgos confirmados x alertas generados por rayos X)	100%	100%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	- Dpto. Gestión Y Planificación TI. - Soporte técnico. - Mesa de ayuda. - Redes y Comunicaciones.	
P26-DES-GIA-DTE-002	Capacitación y desarrollo capacidades personal operativo Desarrollo del proyecto Centro de formación de Tecnologías Estratégicas DGA.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Capacitar y mantener a la vanguardia a todo el personal	Creación y aprobación del Manual de Procedimiento y uso del centro de formación (manual de procedimientos)	100%	50%	50.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	- Dpto. Gestión Y Planificación TI. - Soporte técnico. - Mesa de ayuda. - Redes y Comunicaciones.	
				Creación y aprobación del diseño curricular (curricula aprobada por el departamento de capacitaciones)	100%	50%	50.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	- Dpto. Gestión Y Planificación TI. - Soporte técnico. - Mesa de ayuda. - Redes y Comunicaciones.	
				Adquisición de software para realización de capacitaciones (licitación adjudicada)	100%	50%	50.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	- Dpto. Gestión Y Planificación TI. - Soporte técnico. - Mesa de ayuda. - Redes y Comunicaciones.	
									99.47%	48.91%	Cumplimiento Acumulado	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026
ÁREAS DEL DESPACHO

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia Jurídica												
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa		Indicador	Seguimiento a la Ejecución					Área	Interesados	Régimen financiero
		Alineación Estratégica	Resultado Esperado		Meta Anual	Meta Tr	Ejecución	Cumplimiento	Cumplimiento General			
P26-DES-GJR-000-001	Gestión de solicitudes internas y externas Recibir, distribuir a las diferentes áreas para las respuestas correspondientes de cada caso. / Llevar un control de los expedientes	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior.	Documentos recibidos y registrados.	Porcentaje de Documentos digitalizados (Cantidad de documentos recibidos/ cantidad de documentos digitalizados) *100	95%	93%	100%	100.00%	50.00%	Gerencia Legal	Trámite y Correspondencia/ TIC/ otras áreas.	
P26-DES-GJR-000-002	Elaboración y Revisión de Acuerdos Interinstitucionales Dar respuesta oportuna a la Elaboración y revisión de los Acuerdos Interinstitucionales.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior.	Acuerdo firmado.	Porcentaje de acuerdos firmados (Acuerdos firmados/ Acuerdos elaborados)*100	100%	93%	98%	100.00%	50.00%	Gerencia Legal	Trámite y Correspondencia/ TIC/ otras áreas.	
P26-DES-GJR-ROA-001	Registros de operadores aduaneros (personas jurídicas y personas físicas (pasaportes), Zonas francas, Dealers, Agentes de Aduanas, Consolidador de Carga, Almacenes y Depósitos y Consignatario Internacional.) Dar respuesta al 100% de las diferentes solicitudes de registro, realizadas por los operadores aduaneros en tiempo oportuno, conforme los requisitos, procedimiento y las plazas establecidas en nuestro procedimiento.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior.	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme sus normas y procedimientos, reducir los trámites burocráticos, brindar un servicio de calidad y confianza a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	Porcentaje de solicitudes de registro de operadores aduaneros atendidos dentro del plazo establecido (Número de solicitudes de registro atendidas dentro del plazo establecido/ Número de expedientes recibidos) *100.	100%	93%	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Regulación de Operadores Aduaneros	Trámite y Correspondencia/ TIC/ otras áreas.	
				Tiempo Promedio por trámites (Tiempo total invertido en registrar los expedientes/Número de expedientes registrados)	3 días	3	3.00	100.00%	50.00%	Departamento de Regulación de Operadores Aduaneros	Trámite y Correspondencia/ TIC/ otras áreas.	
				Nivel de calidad de los registros de Importador y Exportador (Número de errores detectados en los registros / Número total de registros.)	100%	100%	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Regulación de Operadores Aduaneros	Trámite y Correspondencia/ TIC/ otras áreas.	
P26-DES-GJR-ROA-002	Aprobaciones de licencias, permisos y certificaciones de los operadores aduaneros , garantizar que los actores del comercio exterior cumplan con los requisitos legales, técnicos y administrativos establecidos, fortaleciendo la seguridad jurídica, la transparencia y la eficiencia en los procesos aduaneros.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior.	Aprobaciones Ejecutadas y aprobadas	Índice de Atención de Solicitudes (Solicitudes recibidas /Número de resoluciones y certificaciones aprobadas.)	100%	100%	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Regulación de Operadores Aduaneros		
P26-DES-GJR-ROA-003	Cumplimiento de fianzas de los operadores aduaneros: verificación, control y registro del cumplimiento de las fianzas exigidas a los operadores aduaneros (importadores, exportadores, agentes y consignatarios), conforme a la normativa vigente.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Gestionar las fianzas de los operadores aduaneros	Índice de Cumplimiento de Fianzas (Fianzas vencidas / número de fianzas renovadas)*100	100%	93%	100%	100.00%	50.00%	Departamento de Regulación de Operadores Aduaneros	Departamento de Regulación de Operadores Aduaneros	
P26-DES-GJR-CON-001	Emisión de certificaciones Solicitadas Elaboración de Certificaciones o requerimiento del Ministerio Público y otras entidades públicas, privadas y personas físicas.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior.	Reducir los tiempos de respuesta interdepartamentales en un 50% mediante la implementación de canales de comunicación directa y protocolos de escalamiento.	% Solicitudes de Certificaciones por parte de instituciones públicas y privados (emisión de copias certificadas) (Certificaciones recibidas / trabajadas)*100	90%	93%	98%	100.00%	49.74%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	
P26-DES-GJR-CON-002	Elaboración Actas de Comiso Por violación mercantil prohibida conforme Ley No. 147-00, modificada por el Art. 29 de la Ley No. 495-06, que a su vez fue modificada por la Ley No. 4-07, sobre rectificación fiscal. Decreto No. 471-02, de fecha 27/08/2002, donde se prohíbe la importación de los vehículos denominados "jetvamentos", y la Ley No. 63-17.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior.	Reducir el tiempo del proceso de firma de los autorizaciones.	Porcentaje de Actas de Comiso y Abandono Elaboradas (Comisos recibidos / trabajados. *100)	100%	93%	89%	93.68%	47.11%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	
P26-DES-GJR-CON-003	Emisión de Opiniones legales Emisión de opiniones legales en respuestas a requerimientos de las diferentes áreas de la institución y los contribuyentes que solicitan consultas legales.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Establecer tiempos de respuesta estándar (SLA) con áreas clave (como Finanzas, Compras y RRHH) para solicitudes legales, garantizando una respuesta en un máximo de 48 horas hábiles.	Porcentaje de Emisión de Opiniones legales (Opiniones legales recibidas / Opiniones legales trabajadas*100.)	100%	100%	100%	100.00%	49.50%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	
P26-DES-GJR-CON-004	Gestión y Documentación del Proceso de Incineración Documentación del proceso de incineración - destrucción, con la finalidad de lograr la intervención correcta de todos los actores e implementar de manera eficiente, las sanciones por incumplimiento en el Párrafo 2 del art. 94 del Reglamento 755-2022 de la Ley 148-21, así como la documentación final del cierre de estos procesos con el Acta de Comprobación Notarial.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Concientizar las áreas involucradas de las diferentes administraciones para que puedan ejecutar el proceso de despacho requerido para la salida de mercancías a invitar o destruir el día y la hora pactada del proceso.	% de Procesos de Incineración Gestionados y Documentados Correctamente (Procesos de incineración gestionados y con documentación completa/Procesos de incineración programados o recibidos)*100	100.00%	95.00%	98%	100.00%	47.37%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	
P26-DES-GJR-CTD-001	Documentos Legales Elaborados y Formalizados Evaluar la precisión y tiempo oportuno de respuesta en la realización de contratos (subvenciones educativas, reconocimientos de deudas, acuerdos, adendas, contratos de compras y contrataciones, oficios), asegurando que sean aprobados sin observaciones ni requerimientos de corrección y en cumplimiento del plazo de 20 días hábiles establecido en la normativa.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Formalizar los contratos	Tiempo de respuesta en la formalización de contratos (Suma de los tiempos de respuesta en la formalización de contratos/número total de contratos por formalizar) (días)	30 días	30	30.00	100.00%	50.00%	Departamento Contratos y Formalización de Documentos	Departamento Contratos y Formalización de Documentos	
P26-DES-GJR-CTD-002	Revisión de pliegos: Medir la eficiencia y oportunidad del área en la revisión jurídica de los documentos de contratación (pliegos de condiciones, circulares, enmiendas), garantizando que sean cumplidos las disposiciones de la Ley 340-06 y su reglamento de aplicación 416-23.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior.	Pliegos revisados de manera oportuna	Nivel de cumplimiento en la revisión de pliegos, circulares y enmiendas generados en los procesos de Contratación Pública (Documentos revisados y remitidos dentro del plazo establecido / Total de documentos recibidos para revisión)*100	95%	90.00%	100.00%	100.00%	50.00%	Departamento Contratos y Formalización de Documentos	Departamento contratos y formalización de Documentos	
P26-DES-GJR-CTD-003	Elaboración de Informes periciales: Medir la capacidad del área para emitir los informes periciales y jurídicos dentro de los plazos establecidos en los procesos de compras, licitaciones y comparaciones de precios, garantizando coordinación efectiva con las equipos técnicas y financieras y asegurando decisiones fundamentadas y oportunas.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Informes periciales elaborados	Nivel de cumplimiento en la Elaboración de Informes Periciales (Informes periciales emitidos en tiempo oportuno /Total de informes periciales requeridos)*100	100%	93%	100%	100.00%	50.00%	Departamento contratos y formalización de Documentos	Departamento contratos y formalización de Documentos	
P26-DES-GJR-CTD-004	Respuestas oportuna o impugnaciones: Determinar el cumplimiento normativo en la respuesta jurídica a las impugnaciones recibidas en los procesos de compra y contratación pública, garantizando que se agote el debido proceso dispuesto en la Ley 340-06 y su reglamento de aplicación 416-23.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior.	Respuestas oportuna o impugnaciones	Porcentaje de respuestas a impugnaciones emitidas (Respuestas a impugnaciones emitidas en tiempo oportuno /Total de impugnaciones recibidas)*100	100%	100%	100%	100.00%	50.00%	Departamento Contratos y Formalización de Documentos	Departamento contratos y formalización de Documentos	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026
ÁREAS DEL DESPACHO

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Auditoría Interna												
Definición de la Iniciativa					Seguimiento a la Ejecución					Interesados		Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta 12	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P26-DES-GAI-000-001	Gestión del Plan de Auditoría Interna 2026 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.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Contar en con un Plan de Auditoría Interna ejecutado eficazmente, que asegure el cumplimiento normativo, la gestión de riesgos y la transparencia institucional en sus operaciones.	% 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%	50.00%	Gerencia de Auditoría Interna	División que realiza la auditoría. Área Auditada	
				Nivel de cumplimiento al cronograma planificado de las auditorías del plan (Auditorías entregadas o ejecutadas en fecha / Total de Auditorías) x 100	95%	23.75%	23.75%	100.00%	39.74%	Gerencia de Auditoría Interna	División que realiza la auditoría. Área Auditada	
P26-DES-GAI-000-002	Nivel de Satisfacción del Proceso de Auditoría Interna Medir y fortalecer el nivel de satisfacción del cliente interno en el proceso de auditoría interna.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Alto nivel de satisfacción en los procesos de auditoría realizados.	% de la satisfacción del cliente interno en el proceso de auditoría (Nivel de satisfacción tabulado / Nivel de satisfacción esperado mínimo) x 100	85.00	85.00	85.00	100.00%	50.00%	Gerencia de Auditoría Interna	División que realiza la auditoría. Área Auditada	
					100.00%				46.58%	Cumplimiento Acumulado		



*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Gerencia de Comunicaciones													
Definición de la Inicialiva				Seguimiento a la Ejecución					Interesados		Renglón Financiero		
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T2	Realizado	Cumplimiento	Avance Genera	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto	
P26-DES-GCO-CID-001	Gestión de las Comunicaciones Internas Consiste en el diseño de estrategias de comunicación y campañas educativas transmédicas, con una planificación trimestral de las publicaciones, respondiendo a las solicitudes de las áreas en el marco de la Estrategia de Comunicación Institucional.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Gestión eficiente del canal de comunicación interna.	% de avances de los cronogramas y planes solicitados mensualmente (Número de hitos o entregables cumplidos del cronograma mensual / Número total de hitos o entregables planificados o solicitados en el mes) * 100	95%	95%	94.00%	98.95%	48.42%	Departamento de Comunicación Interna			
				% de solicitudes ejecutadas trimestralmente (Número de solicitudes internas ejecutadas en el trimestre / Número total de solicitudes internas recibidas en el trimestre) * 100	96%	96%	96.00%	100.00%	49.22%	Departamento de Comunicación Interna			
				% de solicitudes ejecutadas trimestralmente (Número de solicitudes de diseño ejecutadas en el trimestre / Número total de solicitudes de diseño recibidas en el trimestre) * 100	98%	98%	98.00%	100.00%	49.74%	Departamento de Comunicación Interna			
				Encuesta trimestral de satisfacción interna (Número de encuestas de satisfacción interna realizadas y analizadas en el trimestre)	4	1	1	100.00%	50.00%	Departamento de Comunicación Interna			
				Cierre mensual de la matriz de solicitudes. (Número de cierres realizados de la matriz de solicitudes en el mes)	12	3	3	100.00%	50.00%	Departamento de Comunicación Interna			
				% de solicitudes ejecutadas mensualmente (Número de solicitudes de proyección en monitores ejecutadas en el mes / Número total de solicitudes de proyección en monitores recibidas en el mes) * 100	85%	85%	95.00%	100.00%	49.41%	Departamento de Comunicación Interna			
P26-DES-GCO-SFA-001	Gestión de Prensa Se trata de mantener el fortalecimiento logrado con los medios de comunicación para seguir comunicando los ejes transversales, nuevos proyectos y nuevas políticas que se lleven a cabo desde la DGA.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Gestión eficiente del Plan de Prensa y cobertura establecida.	Cantidad de boletines internos publicados semanalmente (Número de boletines internos publicados durante la semana)	48	12			25.00%	Sección de Fotografía y Audiovisuales	Gerencia de Comunicaciones		
				% de eventos mensuales y cantidad de notas de prensa despachadas, mensualmente. (Número de eventos cubiertos con asistencia y nota de prensa en el mes / Número total de eventos solicitados o planificados en el mes) * 100	90%	90%	92.00%	100.00%	50.00%	Sección de Fotografía y Audiovisuales	Gerencia de Comunicaciones		
				% de solicitudes y entregas semanales, a las áreas solicitantes. (Número de solicitudes de fotos y videos atendidas y entregadas en la semana / Número total de solicitudes de fotos y videos recibidas en la semana) * 100	85%	85%	87.00%	100.00%	50.00%	Sección de Fotografía y Audiovisuales	Gerencia de Comunicaciones		
				Cantidad de boletines externos publicados mensualmente. (Número de boletines externos publicados durante el mes)	12	3			25.00%	Sección de Fotografía y Audiovisuales	Gerencia de Comunicaciones		
P26-DES-GCO-CDI-001	Gestión de la Comunicación Digital Consiste en tener una planificación trimestral de las publicaciones o emitir dentro de la fecha requerida.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Alcance del publico interesado en los temas que se despachan	% de publicaciones realizadas trimestralmente. (Número de publicaciones realizadas conforme al plan o solicitudes en el trimestre / Número total de publicaciones planificadas o solicitadas en el trimestre) * 100	90%	90%	92.00%	100.00%	50.00%	División de Comunicación Digital	Gerencia de Comunicaciones		
				Cantidad de publicaciones planificadas, trimestralmente. (Número de publicaciones ejecutadas en redes sociales durante el trimestre)	184	46	43	93.48%	48.37%	División de Comunicación Digital	Gerencia de Comunicaciones		
				% de interacciones e incremento en todos los canales digitales, trimestralmente. (Total de interacciones generadas en todos los canales digitales en el trimestre / Total de impresiones o alcance obtenido en el trimestre) * 100	95%	95%	96.00%	100.00%	48.48%	División de Comunicación Digital	Gerencia de Comunicaciones		
				Cantidad de actividades realizadas según el plan trimestral. (Número de actividades ejecutadas conforme al plan trimestral)	164	41	40	97.56%	49.39%	División de Comunicación Digital	Gerencia de Comunicaciones		
P26-DES-GCO-EVE-001	Gestión de Eventos y Protocolo Consiste en la planificación y ejecución de solicitudes de realización de eventos, acompañamientos protocolares y maestras de ceremonias.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Eventos realizados	% de cumplimiento de eventos ejecutados, trimestralmente. (Número de eventos ejecutadas en el trimestre / Número total de eventos planificados o solicitados en el trimestre) * 100	90%	90%	90.00%	100.00%	50.00%	Departamento de Eventos	Gerencia de Comunicaciones		
				% de cumplimiento de servicios planificados, trimestralmente. (Número de servicios de protocolo ejecutados en el trimestre / Número total de servicios de protocolo planificados en el trimestre) * 100	85%	85%	80.00%	94.12%	47.94%	Departamento de Eventos	Gerencia de Comunicaciones		
				Cantidad de eventos planificados con satisfacción de Ayl, trimestralmente. (Número de eventos realizados en el trimestre con evaluación de satisfacción de Ayl positivo)	84	21	19	90.48%	47.62%	Departamento de Eventos	Gerencia de Comunicaciones		
								98.31%	44.40%	Cumplimiento Acumulado			



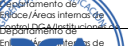
*Completar solo la columna ejecución según el hito que corresponda.

Gerencia de Gestión de Servicios al Contribuyente														
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución										
ID	Producto/Entregable	Intención Estratégica	Resultados Esperados	Indicador	Meta Anual				Trimestres			Área de Impacto	Interesados	Responsable
					Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III			
PS-G20-G2C-001-001	Sistema Integral de Gestión y Seguimiento de Solicitudes del Contribuyente. Elaboración de la atención y gestión de las solicitudes de los contribuyentes que interactúan a través de canales digitales y presencia física, aplicando la metodología de gestión y control de calidad, mediante el control de tiempos de respuesta, el monitoreo de plataformas tecnológicas y la disponibilidad de los operadores, optimizando la calidad del servicio y el cumplimiento de los procesos de negocio.	30. Cultura transparente de gestión por resultados y medición de cuentas.	Agilizar y dar confiabilidad a las informaciones y solicitudes de los contribuyentes y los diferentes departamentos.	N. de llamadas atendidas a través de Canales telefónicos, Atención al cliente por Correo electrónico y al canal 190.	93.00%	93.00%	85.00%	91.40%	97.80%	Gerencia de Gestión de Servicios				
				N. de solicitudes recibidas vía SofíaChat. Total de solicitudes recibidas en los canales de atención al cliente.	93.00%	93.00%	90.00%	100.00%	95.10%	Gerencia de Gestión de Servicios				
				N. de solicitudes recibidas de nature presencial registradas en los plataformas de atención de solicitudes registradas, conforme los procedimientos de atención de solicitudes recibidas.	93.00%	93.00%	90.00%	94.74%	97.30%	Gerencia de Gestión de Servicios				
				N. de casos con seguimiento a los 10 días o menos.	93.00%	93.00%	100.00%	100.00%	99.90%	Gerencia de Gestión de Servicios				
				Tiempo de respuesta a solicitudes vía SofíaChat. (Tiempo promedio de respuesta de solicitudes recibidas a través de canales de atención al cliente).	36	34	34	100.00%	99.90%	Gerencia de Gestión de Servicios				
				Tiempo promedio de respuesta a solicitudes vía Correo de Correspondencia y Correo electrónico. (Fecha y hora de recepción de la solicitud hasta la fecha de respuesta).	24	24	24	100.00%	99.90%	Gerencia de Gestión de Servicios				
				Cantidad de verificaciones realizadas a contribuyentes de correo. (Cantidad de unidades de verificación verificadas por correo de servicio o correo electrónico).	140.000	40.000	55.539	100.00%	99.90%	Gerencia de Gestión de Servicios				
				Cantidad de gestiones realizadas con contribuyentes. (Cantidad de gestiones verificadas).	140	130	130	100.00%	99.90%	Gerencia de Gestión de Servicios				
				Cantidad de contribuyentes con base de datos actualizada. (Cantidad de contribuyentes con datos actualizados).	5.000			1.000%	99.90%	Gerencia de Gestión de Servicios				
				Número de capacitaciones internas y externas impartidas. (Total de capacitaciones impartidas en el periodo).	4	4	4	100.00%	99.90%	Gerencia de Gestión de Servicios				
PS-G20-G2C-001-002	Fortalecimiento de capacidades y cultura organizacional del contribuyente. Implementación de programas de capacitación y desarrollo de habilidades, que contribuya a mejorar la productividad y la eficiencia de los procesos de atención al cliente, optimizando la calidad del servicio y el cumplimiento de los procesos de negocio.	30. Facilitación y eficiencia del comercio exterior.	Formar a los contribuyentes de la capacidad en la atención al cliente, optimizando la productividad y la eficiencia de los procesos de atención al cliente, optimizando la calidad del servicio y el cumplimiento de los procesos de negocio.	Número de reuniones técnicas desarrolladas. (Cantidad de reuniones técnicas).	4	4	4	100.00%	99.90%	Gerencia de Gestión de Servicios				
									93.41%				97.60%	Comunicación Acordada



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026
ÁREAS DEL DESPACHO

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Comité Nacional de Facilitación de Comercio													
Definición de la Iniciativa					Seguimiento a la Ejecución					Interesados			Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Área de apoyo	Presupuesto	
P26-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).	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Mejora en la coordinación y colaboración entre las entidades involucradas en el comercio exterior.	Número de reuniones por mesa (sumatoria de reuniones ejecutadas)	35	5	5	100.00%	\$0.00%	Departamento de Enlace			
				% de ejecución de los planes de acción de las mesas (cantidad de tareas completadas/cantidad de tareas planificadas)*100	100%	25%	25%	100.00%	\$0.00%	Departamento de Enlace			
P26-DES-000-CNF-002	Impulsar el Plan de comunicación y promoción del CNFC Desarrollar las acciones de promoción y comunicación, dando a conocer los resultados y realizando actividades para promover el Comité	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Aumento en la visibilidad y reconocimiento del CNFC en la región.	% de publicaciones Realizadas (cantidad de publicaciones completadas/ solicitadas)*100.	100%	25%	25%	100.00%	\$0.00%	Departamento de Análisis y Control de Carga			
				% de ejecución del plan de comunicaciones (cantidad de tareas completadas/cantidad de tareas planificadas)*100	100%	25%	25%	100.00%	\$0.00%	Departamento de Análisis y Control de Carga			
P26-DES-000-CNF-003	Desarrollar y ejecutar plan de capacitaciones en comercio internacional, facilitación del comercio y logística Diseño y ejecución de programas de capacitación y seminarios sobre normativas aduaneras, logística internacional y gestión de cadenas de suministro para el desarrollo del CNFC en la República Dominicana.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Mejora en las competencias y conocimientos de los participantes en facilitación del comercio internacional y logística.	% de ejecución del plan de capacitaciones (cantidad de tareas completadas/cantidad de tareas planificadas)*100	100%	25%	25%	100.00%	\$0.00%	Departamento de Análisis y Control de Pasajeros	Dpto. Riesgo en Pasajeros / Administraciones Aeronportuarias / Tecnología DGA.		
P26-DES-000-CNF-004	Realizar reuniones trimestrales con los líderes de mesas de trabajo Sostener reuniones con los líderes de las mesas para seguimiento de las acciones de cada mesa, levantamiento de información y proyectar acciones.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Seguimiento constante y actualización de las acciones y proyectos de cada mesa de trabajo.	Cantidad de reuniones realizadas (sumatoria de reuniones ejecutadas)	3	1	1	100.00%	\$0.00%	Departamento de Análisis y Control de Pasajeros			
				Número de informes de resultado realizados (sumatoria de informes)	3	1	1	100.00%	\$0.00%	Departamento de Análisis y Control de Pasajeros			
													100.00%



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026
ÁREAS DEL DESPACHO

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Departamento de Libre Acceso a la Información Pública												
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución						Interesados		Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T2	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P26-DES-000-AIP-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.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Gestionar solicitudes de información realizadas por los interesados.	% solicitudes atendidas (número de solicitudes atendidas/ número total de solicitudes de información recibidas)*100	95%	95.00%	100.00%	100.00%	50%	Oficina de Acceso a la Información Pública		
				Tiempo de respuesta de solicitudes de información (suma de tiempos de respuesta para todas las solicitudes/número total de solicitudes de información)	15 días	15	15	100.00%	50%	Oficina de Acceso a la Información Pública		
P26-DES-000-AIP-002	Publicación de informaciones al subportal de transparencia de la DGA Implica compartir datos relevantes de manera accesible. Este proceso contribuye a la transparencia al brindar a la comunidad acceso fácil y claro a información gubernamental.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Publicar de manera oportuna informaciones de DGA con la finalidad de cumplir con la ley de transparencia	Canilad de publicaciones realizadas mensualmente en el subportal de transparencia. (sumatoria de publicaciones)	394	99	103	100.00%	50%	Oficina de Acceso a la Información Pública		
P26-DES-000-AIP-003	Gestión de denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas (Portal 311) Involucra un proceso para recopilar, analizar y responder de manera eficiente a la retroalimentación de los ciudadanos. Este enfoque busca mejorar servicios y fortalecer la relación entre el público y las entidades gubernamentales.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Gestionar en tiempo oportuno todas las denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas	% de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias procesadas (número de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias procesadas atendidas / número total de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	50%	Oficina de Acceso a la Información Pública		
				Tiempo de respuesta de las denuncias, quejas, reclamaciones recibidas (suma de tiempos de respuesta para todas las solicitudes/número total de solicitudes de información)	15 días	15	15	100.00%	50%	Oficina de Acceso a la Información Pública		
				Nivel de satisfacción de los ciudadanos (Encuestas de satisfacción)	95%	95.00%	95.00%	100.00%	50%	Oficina de Acceso a la Información Pública		
								100.00%	50.00%	Cumplimiento Acumulado		



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026
ÁREAS DEL DESPACHO

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Departamento de Donaciones												
Definición de la Iniciativa					Seguimiento a la Ejecución					Interesados		Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T2	Ejecución	Avance	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P26-DES-000-DDN-001	Gestión de Donaciones Conjunto de procesos y actividades destinadas a administrar de manera efectiva las donaciones que la institución entrega.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	hallazgos de ilícitos en las operaciones realizadas	Cantidad de donaciones realizadas (suma de los las donaciones)	60	23	17	73.91%	43%	Departamento de Donaciones	Gerencia de Planificación, Subdirección Jurídica, Auditoría, Regencia	
P26-DES-000-DDN-002	Fundaciones con documentación completas en el departamento Este proceso busca asegurar que contemos con fundaciones constituidas y documentos para fines de futuras donaciones.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	informe remitidos a la Gerencia de Estudios Económicos	Cantidad de fundaciones constituidas depuradas y aprobadas (suma de fundaciones constituidas depuradas y aprobadas)	60	15	15	100.00%	50%	Departamento de Donaciones	Departamento de Estudios Económicos	
P26-DES-000-DDN-003	Reporte Estadístico Que contenga número de donaciones realizadas, tipo, familias impactadas y precio de las mismas, de por mes, nombres de los beneficiados, artículos donados	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	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%	50%	Departamento de Donaciones		
P26-DES-000-DDN-004	Reporte de Evidencias datos de la fundación beneficiada, oficio firmado por el director solicitud de la donación, foto del acto protocolar, de la entrega y de las evidencias de la distribución de las mismas.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	informe de reporte de evidencias realizadas y remitido	Cantidad de informe remitidos (suma de informes)	2	1	1	100.00%	50%	Departamento de Donaciones		
					93.48%	48.37%	Cumplimiento Acumulado					

*Completar solo la columna ejecución según el trimestre correspondiente.

Supervisión General de Seguridad Militar												
Definición de la Iniciativa					Seguimiento a la Ejecución					Interesados		Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T2	Ejecución	Avance	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P25-DES-000-DSM-001	Alertas, búsqueda y hallazgos de ilícitos. Acciones operacionales productos de las informaciones de inteligencia y de las planificaciones de trabajos.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	hallazgos de ilícitos en las operaciones realizadas	Cantidad de hallazgos encontrados (suma de los hallazgos encontrados en los operativos)	1600	400	311	77.75%	44.44%	Supervisión General de Seguridad		Presupuesto de la SGS, DGA.
P25-DES-000-DSM-002	Informe por ilícitos informes remitidos a la Gerencia de Estudios Económicos a los fines de informar los ilícitos incautados en zona primaria	OE.2 Institucionalidad y estandarización	informe remitidos a la Gerencia de Estudios Económicos	Cantidad de reportes o informes remitidos (suma de informes remitidos)	53	13	13	100.00%	50.00%	Supervisión General de Seguridad		Presupuesto de la SGS, DGA.
					88.88%		47.22%	Cumplimiento Acumulado				

Gerencia de Planificación



Gerente de Planificación

Massiel Belinda Mercedes Mercado

Gerente de Planificación