



POA
2026

Plan Operativo Anual

Dirección General de Aduanas

ÍNDICE DE CONTENIDO

HOJA	SIGLAS	UNIDADES ORGANIZATIVAS
1	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	Supervisión General de Seguridad Militar
	P25-DES-000-CNF	Comité Nacional de Facilitación de Comercio
	P25-DES-000-EIG	Comisión de Ética e Integridad Gubernamental
2	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
3	P25-SDT	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA
	P25-SDT-GTA	Gerencia Técnica Aduanera
	P25-SDT-GVC	Gerencia de Ventanilla Única de Comercio Exterior
	P25-SDT-GVC-001	Departamento Normas y Estudios Aduaneros
	P25-SDT-GVC-002	Departamento Técnico Deliberativo
	P25-SDT-GVC-003	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales
	P25-SDT-GVC-004	Departamento de Aduanas Verdes
	P25-SDT-GVC-005	Departamento de Exportación
	P25-SDT-GVC-006	Departamento de Operador Económico Autorizado
	P25-SDT-GVC-007	Departamento de Laboratorio de Aduanas
4	P25-SZF	SUBDIRECCIÓN DE ZONAS FRANCAS
5	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
6	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
7	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



POA

2
0
2
6

Despacho



Definición de la Iniciativa															Intereses		Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta Anual	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto			
P24-DES-GPL-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.	Monitoreo de Indicadores Clave de Desempeño Identificación de Desafíos y Obstáculos Revisión y ajuste de metas y objetivos según resultados Comunicación y socialización de avances	ET3. Cultura transparente y de servicio basada 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%					25%	Gerencia de Planificación y Desarrollo	 ADUANAS			
P24-DES-GPL-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.	Realizar propuesta de planeación de las áreas incluyendo productos, actividades y metas medibles y alcanzables. Reuniones de Planeación con las áreas Evaluación de Riesgos Revisión y Aprobación del POA	ET3. Cultura transparente y de servicio basada 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%	100%					50%	Departamento de Gestión Estratégica	Susana Brios.. - DOMINGO			
P24-DES-GPL-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.	Remitir solicitud de levantamiento de PACC a las áreas. Identificación de necesidades. Consolidación de las necesidades. Revisión y Aprobación	ET3. Cultura transparente y de servicio basada en gestión por resultados	PACC 2026 elaborado y aprobado	% de avance de formulación (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	100%					50%	Departamento de Gestión Estratégica				
P24-DES-GPL-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, distribuido en las categorías y elementos programáticos correspondientes.	Solicitar a las áreas institucionales la formulación de metas para sus productos. Organizar los datos remitidos por las áreas. Ingresar la programación en el SIGEF y notificación a la DIGEPRES.	ET3. Cultura transparente y de servicio basada en gestión por resultados	Presupuesto físico formulado acorde a los plazos y lineamientos establecidos por los órganos rectores	% de avance de formulación (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	100%					75%	Departamento de Gestión Estratégica				
P24-DES-GPL-DGE-004	Monitorear la Planeación Operativa Se refiere al monitoreo periódico (anual, semestral y trimestral) de las plazos y objetivos, 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.	Sostener Sesiones de Revisión Periódica con las áreas Revisión de informe de avance trimestral incluyendo la evaluación de riesgos y daños	ET3. Cultura transparente y de servicio basada en gestión por resultados	Informes trimestral elaborados y publicados	Cantidad de reuniones realizadas para la presentación de los avances POA (suma de reuniones de avances)	4	4	1	1	1	1	1	1	Departamento de Gestión Estratégica			
P24-DES-GPL-DGE-004		Realizar los ajustes y actualizaciones necesarias			Cantidad de informe trimestrales elaborados sobre el avance del POA institucional (suma de Informes trimestrales)	4	4	1	1	1	1	1	1				
P24-DES-GPL-DGE-006	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.	Revisión trimestral de la ejecución de las metas físicas de los productos institucionales e ingresar en el SIGF. Redacción del informe de seguimiento trimestral correspondiente y la publicación del mismo en el portal de Transparencia de la DGA.	ET3. Cultura transparente y de servicio basada en gestión por resultados	Informes trimestral 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%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Gestión Estratégica			
P24-DES-GPL-DGE-005	Memorias e Informes de Rendición de Cuentas Consiste en la elaboración de un documento que recopila el logro a los objetivos institucionales, de acuerdo a los lineamientos determinados.	Recolección de datos e información y elaboración de contenido. Aplicar el diseño y formato correspondiente Aprobación e impresión y distribución	ET3. Cultura transparente y de servicio basada en gestión por resultados	Documento de rendición de cuentas elaborado de acuerdo a los plazos y lineamientos del MIPRE	Cantidad de memorias realizadas (suma de memorias realizadas)	1	1					1	1	Departamento de Gestión Estratégica			
P26-DES-GPL-DRP-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.	Aplicar la metodología institucional de gestión de proyectos para la formulación y planificación de proyectos.	ET3. Cultura transparente y de servicio basada 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)	0	4	1	1	1	1	1	1	Departamento de Proyectos			
P26-DES-GPL-000-001	Monitorear y evaluar 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.	Revisión y actualización del plan de acción Monitoreo y evaluación continua con las áreas Comunicación y Socialización	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%	100%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	Gerencia de Planeación y Desarrollo	Gerencia de Recursos Humanos		
P26-DES-GPL-000-002	Concientizar el 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.	Formulación del plan de capacitación en materia de género Realización de charlas, conferencias y talleres Evaluación y seguimiento	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)	12	16	4	4	4	4	4	4		Gerencia de Planeación y Desarrollo	Gerencia de Recursos Humanos	
P26-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 promueven la igualdad de género y la inclusión en todos los niveles de la organización.	Revisar políticas y programas enfocados en la equidad de género. Coordinar con el Ministerio de la Mujer para la revisión y ejecución de estos programas. Monitorear y evaluar la implementación de las políticas y programas.	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)	1	2					1	1	Gerencia de Planeación y Desarrollo	Gerencia de Recursos Humanos		
P26-DES-GPL-DIC-001	Gestionar del Plan de Trabajo del Sistema Integrado de Gestión Asegurar el adecuado seguimiento del Sistema Integrado de Gestión, en base a la planificación anual realizada	Elaboración/actualización plan de trabajo. Seguimiento al plan de trabajo.	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%	100%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planeación y Desarrollo		
P26-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.	Planiificación anual de los procesos Asegurar el análisis de acuerdo a su disponibilidad Asignar a los analistas de acuerdo a su disponibilidad Remisión a las áreas para formalización	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	180	45	45	45	45	45	45	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planeación y Desarrollo		

P26-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 operacionales que puedan afectar al logro de los objetivos institucionales.	Planeación de las matrices de riesgos a completar/verificar Remisión a las áreas para su aprobación. Seguimiento a los riesgos verificados.	EI2. 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%	90%	23%	23%	24%	23%	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planificación y Desarrollo	
P26-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	Elaboración del programa de auditoría y de las autoevaluaciones. Ejecución del programa de acuerdo a lo planificado	EI3. 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%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planificación y Desarrollo	
P26-DES-GPL-DIC-005	Gestión de Acciones Correctivas Asegurar el correcto seguimiento de las acciones correctivas aperturadas, dando cumplimiento a los plazos establecidos en los procesos.	Documentación de las acciones correctivas Seguimiento a las áreas para la ejecución de las acciones correctivas identificadas.	EI3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Acciones correctivas gestionadas.	Cantidad de informes de seguimiento generadas (suma del total informes de seguimiento generadas)	4	4	1	1	1	1	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planificación y Desarrollo	
P26-DES-GPL-DIC-006	Evaluación del Autodiagnóstico CAF-2022 Consulte en apéndice 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 planes a ejecutar para mejorar los puntos débiles identificados en el Autodiagnóstico CAF 2022.	Analisis de los criterios y subcriterios del CAF	EI3. 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 mejora de la institución.	% de avance del Autodiagnóstico y Plan de Mejora CAF (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	100%	25%	75%			Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planificación y Desarrollo	
	Evaluación del Autodiagnóstico CAF-2022	Evaluación del autodiagnóstico.	EI3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Evaluación del informe CAF-2022	Indicador del SISMAP en un 100%.	100%	100%	25%	75%			Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planificación y Desarrollo	
	Evaluación del Autodiagnóstico CAF-2022	Evaluación del informe CAF-2022	Evaluación Plan de Mejora CAF y remisión al MAP											
	Evaluación del Autodiagnóstico CAF-2022	Evaluación del informe CAF-2022	Evaluación Plan de Mejora CAF y remisión al MAP											
P26-DES-GPL-DIC-007	Indice de Satisfacción Ciudadana, Aplicación SenQual Consiste en determinar los niveles de satisfacción ciudadana, respecto a la calidad de los servicios que ofrece la institución.	Determinación de la ficha técnica. Aplicación de encuestas Remisión de resultados al MAP	EI3. 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	Encuestas de Satisfacción Ciudadana Indicador del SISMAP en un 100%.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planificación y Desarrollo	
P26-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	Elaboración/actualización plan de trabajo Seguimiento al plan de trabajo	EI3. 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%	90%	23%	23%	23%	23%	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planificación y Desarrollo	

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

ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Definición de la Iniciativa							Intereses	Áreas de apoyo	Rendición
					Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4			
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.	Registrar y reportar mensualmente las salidas de personal para calcular el índice de rotación.	EI2 Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Recursos humanos gestionados oportunamente	Índice promedio de rotación (Número de salidas / Total empleado) x 100	0.96%	12%	3%	3%	3%	3%	Gerencia de Recursos Humanos	Gerencia de Recursos Humanos Departamento de Planificación de RRHH	
		Ejecutar y dar seguimiento a los planes de recursos humanos		Cumplimiento de los planes institucionales de recursos	Indicador promedio de cumplimiento con los planes de los subsistemas de RRHH (sumatoria del cumplimiento de los planes/total de planes planificados)	0%	90%	22.5%	22.5%	22.5%	22.5%	Departamento de Planeación de RRHH	Gerencia de Recursos Humanos	
		Dar seguimiento y asegurar el cumplimiento de los indicadores SISMAP		Cumplimiento de indicadores conforme la experiencia y validaciones dese MAP	Cumplimiento de los indicadores del SISMAP (Puntuación obtenida en el SISMAP / Puntuación máxima establecida por el MAP) * 100	0%	80%	80%	80%	80%	80%	Departamento de Planeación de RRHH	Gerencia de Recursos Humanos	
		Asegurar la implementación de las políticas y procedimientos documentados		Cumplimiento de las políticas de RRHH	Nivel de cumplimiento de las políticas de RRHH (Cantidad de políticas implementadas / Total políticas definidas) * 100	0%	100%	90%	95%	98%	100%	Departamento de Planeación de RRHH	Gerencia de Recursos Humanos	
		Ejecutar PACC		Cumplimiento con el presupuesto establecido en el PACC	Nivel de ejecución del presupuesto de RRHH (Monto ejecutado del presupuesto) / monto total presupuestado * 100	0%	95%	25%	25%	25%	20%	Departamento de Planeación 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.	Gestionar la resolución de casos laborales (conflictos, quejas y medidas correctivas)		Responder todos los casos laborales recibidos	Tasa de Atención de Casos (Cantidad casos atendidos/entre los recibidos) * 100	0%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	
		Realizar encuesta de Clima Laboral		Encuesta de clima laboral realizada	Índice de satisfacción laboral (Suma puntuaciones encuesta / total encuestados) * 100	82.79%	87%					87%	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	
		Ejecutar Plan de Acción de la encuesta de clima		Cumplimiento del Plan de acción	Nivel de cumplimiento plan de acción encuesta de clima (Cantidad de acciones ejecutadas/Cantidad de acciones planificadas) * 100	0%	90%	20%	20%	25%	25%	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	
		Implementar estrategia de retención de personal		Gestionar oportunamente las relaciones laborales y sociales de la institución	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) * 100	0%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	
P26-DES-GRH-DCA-001	Gestión del programa de capacitación Búscate ver en qué medida se están cumpliendo las actividades de formación y capacitación planificadas, las cuales impulsan el mejoramiento del desempeño de las personas	Levantar requerimientos de capacitación y desarrollo	EI2 Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Programa de capacitación implementado	Nivel de ejecución del programa de capacitación (Número de capacitaciones cumplidas / Número de capacitaciones planificadas) * 100	85%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Capacitación y Desarrollo	Departamento de Capacitación y Desarrollo	
		Elaborar el Plan de Capacitación y el presupuesto asociado al mismo		Programa de capacitación implementado	Nivel de ejecución del programa de capacitación (Número de capacitaciones cumplidas / Número de capacitaciones planificadas) * 25% (Número real de empleados capacitados / número total de empleados a capacitar) * 100	85%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Capacitación y Desarrollo		
		Efectuar Plan de Capacitación		Programa de capacitación implementado	Nivel de efectividad de capacitaciones (Niveles de evaluación de post capacitación / resultados de evaluación pre capacitación) * 100	100%	95%	95%	95%	95%	95%	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.	Ejecución de la evaluación	EI2 Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Garantizar que el personal sujeto a evaluación participe en el proceso	Nivel de cobertura proceso evaluación de desempeño (Empleados evaluados / Total empleados) * 100	99.4%	99%	99%	99%	99%	99%	Departamento Gestión del Talento y Desempeño	Departamento Gestión del Talento y Desempeño	
		Consolidación de resultados y promedio general		Obtener un promedio que refleje el cumplimiento de las metas y cumplimiento de metas del personal	Promedio general evaluaciones de desempeño (Suma puntuaciones de colaboradores evaluados) / total de colaboradores evaluados	0%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento Gestión del Talento y Desempeño		
		Implementación y control del plan de mejora del desempeño y desarrollo: acompañamiento al desempeño (coaching + capacitación + movilidad)		Cumplimiento del plan de mejora del desempeño	Nivel de cumplimiento plan de mejora del desempeño (Cantidad de acciones ejecutadas/Cantidad de acciones planificadas) * 100	0%	90%	20%	20%	25%	25%	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.	Elaborar el plan de Seguridad y Salud Ocupacional incluyendo el presupuesto y las acciones preventivas y correctivas de riesgos y accidentes laborales.	EI2 Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Plan de Seguridad y Salud Implementado	Tasa de accidentalidad (Número de accidentes / Total empleados) * 100	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	
		Efectuar el plan anual de Seguridad y Salud Ocupacional		Plan de Seguridad y Salud Implementado	Nivel de cumplimiento plan de seguridad y salud ocupacional (Cantidad de acciones ejecutadas/Cantidad de acciones planificadas) * 100	0%	90%	20%	25%	25%	20%	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional		
P26-DES-GRH-DCB-001	Gestión de Compensación y Beneficios ofrecidos a los colaboradores de la DGA Evaluar la integración de nuevos beneficios al catálogo actual.	Informar a los colaboradores oportunamente la integración de los nuevos beneficios.	EI2 Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Beneficios gestionados	Proporción de beneficios sobre remuneración total (Costo total beneficios / costo total de remuneración) * 100	0%	14%	14%	14%	14%	14%	Departamento de Compensación y Beneficios	Departamento de Compensación y Beneficios	
		Ejecutar el plan anual de Compensación y Beneficios		Plan de compensación y beneficios implementado	Nivel de cumplimiento Plan anual de Compensación y Beneficios (acciones y beneficios ejecutadas / acciones y beneficios planificadas) * 100	0%	90%	20%	20%	30%	20%	Departamento de Compensación y Beneficios		
		Recopilar, revisar actualizar y validar toda la documentación de los colaboradores.		Comprobación de los acuerdos de servicio y reducción del absentismo laboral	Índice de absentismo laboral (Número total de días de ausencia / Número total de días programados para trabajar) * 100	26%	20%	20%	20%	20%	20%	Departamento de Registro y Control e Información		
P26-DES-GRH-DRE-001	Garantizar la 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.	Emitir certificaciones, constancias o informes a solicitud de los usuarios	EI2 Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.		Nivel de cumplimiento con los acuerdos de servicio (Cantidad de servicios cumplidos según SLA/total de servicios comprometidos) * 100	0%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Registro y Control y Información		

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

Gerencia de Estudios Económicos y Análisis de Datos												Interesados	Renglón Financiero		
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4				
P26-DES-GEA-EEC-001	Cumplimiento de los requerimientos y solicitudes asignadas Medir el nivel de respuestas de los requerimientos de las áreas	Realizar un análisis de los requerimientos. Clasificar de los requerimientos recibidos por nivel de importancia, prioridad y nivel de dificultad. <u>Crear métricas para medir la efectividad de los requerimientos.</u> Realizar informes y análisis sobre el cumplimiento de las solicitudes.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Requerimientos y solicitudes respondidas	% de cumplimiento de los requerimientos y solicitudes asignadas (cantidad de requerimientos y solicitudes trabajados / cantidad de requerimientos y solicitudes asignadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. de Estadísticas	N/A	
P26-DES-GEA-EEC-002	Diseño y presentación de estudios y análisis económicos Poner a disposición de las altas instancias, colaboradores de aduanas y público en general, informes de trabajo que muestren informado sobre los tipos del quehacer aduanero, situaciones nacionales e internacionales que impacten de manera directa o indirecta las recaudaciones y el comercio internacional de mercancías	Realizar estudios sobre el impacto de situaciones nacionales e internacionales en las recaudaciones y el comercio de mercancías. Identificar tendencias económicas y su impacto en las actividades aduaneras. Preparar informes y documentos con análisis económicos detallados. Organizar presentaciones para las altas instancias y sector externo.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Estudios y análisis económicos	Cantidad de estudios y análisis económicos entregados	2.00	4	1	1	1	1	1	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. de Estadísticas	N/A
P26-DES-GEA-DET-001	Gestión de Solicitudes Cuantificar el tiempo promedio en que se da respuesta a las solicitudes recibidas.	Realizar seguimiento del proceso de respuesta y cálculo del tiempo transcurrido. Segmentación del proceso de respuesta y cálculo del tiempo transcurrido.	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 Tiempo de respuesta promedio solicitudes (Porcentaje de la diferencia del promedio observado y la meta establecida, con respecto al plazo máximo establecido para dar respuesta a las solicitudes)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Estadísticas	Departamento de Análisis Económico		
P26-DES-GEA-DET-002	Implementación del Plan de Trabajo de Migración a Operational Data Store (ODS) Asegurar que toda la información y datos de las aplicaciones ubicadas dentro del Plan de Migración queden completadas y en funcionamiento en (ODS)	Mantener en funcionamiento las aplicaciones creadas por el departamento de BI.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Implementar el plan de trabajo de migración a ODS	% de cumplimiento del plan de trabajo de migración a ODS (cantidad de actividades realizadas / cantidad de actividades establecidas)*100 % de aplicaciones implementadas en ODS (Aplicaciones implementadas / Total aplicaciones autorizadas para implementación)*100 % uso de aplicaciones implementadas en ODS (Aplicaciones implementadas utilizadas / total aplicaciones implementadas)*100	1.50	95%	95%	95%	95%	95%	2	Departamento de Estadísticas	Departamento de Inteligencia de Negocios	N/A
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.	Creación de nuevas aplicaciones y pruebas de estas en un entorno controlado para identificar y corregir errores o mejoras necesarias antes de su implementación. Implementar las aplicaciones en los diferentes departamentos y proporcionar capacitación a los usuarios para su correcto uso.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Automatizaciones implementadas a tiempo Restructuración de integraciones e integraciones funcionales	% de cumplimiento de plan de trabajo de automatizaciones, aplicaciones e integraciones funcionales según tiempo acordado (Automatizaciones entregadas a tiempo / total de automatizaciones)* 100 % de cumplimiento de plan de trabajo de Restructuración de sistemas (cantidad de actividades realizadas / cantidad de actividades establecidas) * 100	7.00	95%	95%	95%	95%	95%	1	Departamento de Estadísticas	Inteligencia de Negocios	N/A

*Nota:

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

Gerencia de Inteligencia Aduanera												Interesados	Renglón Financiero	
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4			
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 Multilateral de Cooperación para la lucha contra el tráfico ilícito de drogas.	Intercambio y gestión de información en institucionales. Intercambio y difusión de información de investigación. Asistencia y/o cooperación aduanera. Investigación, registro y seguimiento de casos.	ET2 Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Fortalecer la cooperación y el intercambio de información con organismos nacionales e internacionales.	% Colaboraciones interdepartamentales, interinstitucionales e internacionales, (número de solicitudes gestionadas / número total de solicitudes de cooperación recibidas)*100	100%	95%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Enlace	Despacho de Enlace/Areas internas de control DGA/Instituciones de control	
P26-DES-GIA-DEN-002	Cooperación entre departamentos, instituciones y a nivel nacional. Fortalecer la gestión del riesgo mediante alianzas estratégicas con organismos nacionales e internacionales, así como con las distintas gerencias y departamentos de la DGA. Estas acciones buscan ampliar el impacto de las iniciativas nacionales e internacionales, así como garantizar la difusión de información, la existencia mutua y la ejecución de operaciones conjuntas.	Colaborar e intercambiar información con instituciones nacionales, internacionales y otras áreas de la Dirección General de Aduanas (DGA), con el objetivo de optimizar la actividad de control aduanero.	ET2 Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Apojar la mejora de la gestión de riesgos de la Dirección General de Aduanas (DGA) mediante el fortalecimiento de la cooperación entre las distintas gerencias y departamentos nacionales e internacionales.	% de colaboraciones realizadas (número operaciones conjuntas gestionadas / número total de operaciones conjuntas solicitadas)* 100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Enlace	Gerencia de Inteligencia	
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 entre las autorizaciones y las restricciones.	Analizar la documentación, información de manifestó, información de declaración, fuentes abiertas. Realización de expedientes para inspección exhaustiva.	ET2 Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Analizar las actividades y operaciones aduaneras en carga, con el objetivo de trazar y controlar potenciales riesgos y amenazas.	% de análisis de riesgo realizados (número de análisis de riesgos realizados / número total de oportunidades de análisis de riesgo)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Análisis y Control de Carga	Encargada Dpto. Riesgo Carga, Supervisores, Analistas del Dpto. Riesgo Carga y Analistas UCC	
P26-DES-GIA-DRC-002	Colaboraciones interdepartamentales, interinstitucionales e internacionales. Optimizar la gestión del análisis y control de la carga a través de la coordinación entre las distintas gerencias y departamentos de la DGA, así como gerencias y/o departamentos de la DGA, que permita un mayor alcance de las acciones efectuadas en contra de las prácticas incorrectas y/o ilegales, mediante el intercambio de información, asistencia y operaciones conjuntas.	Colaborar e intercambiar información con instituciones nacionales, internacionales y otras áreas de la Dirección General de Aduanas (DGA), con el objetivo de optimizar la actividad de control aduanero.	ET2 Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Gestión de riesgos de la Dirección General de Aduanas (DGA) mediante el aumento del nivel de cooperación entre las distintas gerencias y departamentos nacionales e internacionales.	% de colaboraciones realizadas (número operaciones conjuntas realizadas / número total de operaciones conjuntas solicitadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Análisis y Control de Carga	Encargada Dpto. Riesgo Carga, Supervisores, Analistas del Dpto. Riesgo Carga y Analistas UCC	
P26-DES-GIA-DRC-003	Inspecciones de contenedores perfeccionadas. Comprueba mediante inspección física el nivel de cumplimiento de los expedientes que presentan indicadores de riesgo asociados a prácticas incorrectas y/o ilegales, para que se realicen las actividades comerciales y logísticas, en conformidad con los procedimientos y las obligaciones correspondientes.	Participación en inspección exhaustiva de carga seleccionada.	ET2 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).	% de expedientes inspeccionados (número de expedientes inspeccionados / numero total de expedientes con inspección planificada)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Análisis y Control de Carga	Analistas UCC	
P26-DES-GIA-PLN-001	Gestionar el llenado de matrices del POA. Acuerdo de desempeño. Plan de Compras y datos estadísticos y dar apoyo y seguimiento a otras solicitudes y requerimientos de la Gerencia.	Mantener actualizado los datos estadísticos de la Gerencia.	ET2 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 / número total de elementos de información)*100 % de Matrices Actualizadas (número de matrices actualizadas / número total de matrices)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	División de Planificación, Gerencia de Inteligencia 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 y supervisión de la Gerencia de Planificación para lograr el alcance de los mismos.	Lograr el alcance de las iniciativas y proyectos.	ET2 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%	88%	88%	88%	División de Planificación, Gerencia de Inteligencia	Gerencia de Planificación, Gerencia de Inteligencia de inteligencia	
P26-DES-GIA-DEN-003	Control de entrada y salida de embarcaciones de recolección. Establecer los lineamientos para el registro, monitoreo y control de las embarcaciones de recolección, con el fin de mitigar los ilícitos relacionados al comercio internacional y operaciones aduaneras.	Recepción, seguimiento, inspección y despacho de las embarcaciones.	ET2 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 (numero total de embarcaciones registradas / numero total de embarcaciones recibidas y/o despachadas)*100	97%	97%	97%	97%	97%	97%	Departamento de Enlace	Departamento de Enlace/Areas internas de control DGA/Instituciones de control	
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, traslados, incripciones, entre otras colaboraciones que sean solicitadas internas o externas a la DGA.	Seguimiento, clasificación, registración de las solicitudes y notificar la participación en zona primaria previo a realizar la operación. Dar seguimiento a las asignaciones pendientes y participar de las incidencias que surgen en tiempo real en zona primaria.	ET2 Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Establecimiento de lineamientos para el intercambio de información y la cooperación entre las distintas gerencias y departamentos nacionales e internacionales, con el fin de prever y controlar delitos aduaneros en el comercio internacional.	% de Inspecciones físicas realizadas (número de inspecciones realizadas/número total de inspecciones planificadas)*100	100%	100%	25%	25%	25%	25%	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.	Realizar un informe inicial donde se plasmarán todas las informaciones relacionadas al momento del hallazgo, documentos y personas relacionadas, así como las depuraciones y levantamientos pertinentes. Enviar las solicitudes de órdenes judiciales, vía el Ministerio Público y coordinar con la Supervisión Militar y Policial de la DGA y otras entidades, un plan de acción que permita obtener medidas sancionatorias en contra de los sujetos involucrados en el ilícito. Realizar un plan operacional donde se especifiquen las acciones a realizar, la logística a seguir y las designaciones específicas de cada unidad para la ejecución de la estrategia. Realizar una nota informativa con los resultados obtenidos en la operación realizada, con sus evidencias.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Ejecutamiento de procedimientos 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%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Operaciones	Departamento de Operaciones / Supervisora General de Seguridad Militar y Policial
P26-DES-GIA-DOP-001	Depuración de vehículos de motor importados. Establecer los lineamientos para el análisis y depuración de los vehículos usados importados.	Recibir solicitud y emitir un oficio de cooperación. Realizar análisis de datos y detectar anomalías. Realizar solicitud de conexión y encodes. Recibir y elaborar oficio de pago de impuestos.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Ejecutar análisis de datos para el análisis y depuración de vehículos usados importados, asegurando la calidad y legalidad	% de vehículos usados y deseados (cantidad de vehículos deseados / cantidad total de vehículos analizados)*100 Tiempo Promedio del Proceso de análisis por vehículos (suma de tiempos de análisis de todos los vehículos / número total de vehículos analizados) (minutos)	100% 10.00	100% 10.00	100% 10.00	100% 10.00	100% 10.00	100% 10.00	División de Operaciones Especializadas	División de Operaciones Especializadas
P26-DES-GIA-DIV-001	Análisis e Investigación de Casos y/o solicitudes Conducir un análisis integral las irregularidades y denuncias internas o externas, gestionando la recepción de solicitudes y llevando a cabo investigaciones activas. El propósito principal es tomar medidas necesarias para mitigar riesgos y sancionar a los infractores.	Generar análisis interno y remitir información del análisis generado al encargado de la sección Recopilación, clasificación y cotejo. Registrar la información en la matriz de control, clasificar y codificar las solicitudes de investigación y/o denuncias. Asignar un análisis de investigación, Analizar, depurar y confirmar la información	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Efectuar identificación, integración y sincronización de las informaciones, así como promover un entorno organizacional ético y responsable.	% de Casos y/o solicitudes procesados interno y externo (número de casos y/o solicitudes internos y externos analizados/numero total de casos (internos y externos))*100 % de Casos y/o solicitudes Analizadas (número de casos y/o solicitudes analizadas / numero total de casos recibidos)*100 Tiempo Promedio de Análisis de Casos y/o solicitudes (suma de los tiempos de análisis de casos y/o solicitudes / numero total de casos y/o solicitudes analizadas) (días)	84% 98% 7.00	80% 97% 10.00	80% 97% 10.00	80% 97% 10.00	80% 97% 10.00	80% 97% 10.00	Departamento de Investigación	Gerencia de Recursos Humanos Gerencia Financiera
P26-DES-GIA-DRP-001	Analisis de manifestio de los vuelos de riesgo en pasajeros. Analizar y evaluar los riesgos que pueden afectar el comercio y la seguridad de la Republica Dominicana, en todas las fronteras habilitadas de entradas y salidas de pasajeros, mediante entrevistas las cuales contribuyen con la mitigación de los riesgos que pudieran ocurrir a través del uso de herramientas tecnologicas y recursos humanos capacitados.	Programar los vuelos de riesgo y depurar, recolectar, procesar y analizar la información contenida en los manifestios de pasajeros mediante las herramientas tecnologicas y/o Dúplex.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Permitir identificar y mitigar los riesgos que pueden afectar el comercio y la seguridad de la Republica Dominicana, en todas las fronteras habilitadas de entradas y salidas de pasajeros, mediante entrevistas las cuales contribuyen con la mitigación de los riesgos que pudieran ocurrir a través del uso de herramientas tecnologicas y recursos humanos capacitados.	% de vuelos de Riesgo Identificados (número de vuelos identificados como riesgo / numero total de vuelos analizados)*100 % de manifestios de vuelos de riesgo analizados (cantidad de manifestios analizados / cantidad total de manifestios de vuelos de riesgo)*100 % de entrevistas realizadas en manifestio analizados (cantidad total de entrevistas realizadas / cantidad de perfiles de riesgo seleccionados) * 100 % de intercambio de información (internacional), departamental e internacional (cantidad de solicitud recibida / cantidad de solicitud respondida)*100	100% 100% 100% 100%	100% 100% 100% 100%	25% 25% 25% 25%	25% 25% 25% 25%	25% 25% 25% 25%	Departamento de Análisis y Control de Pasajeros	Dpto. Riesgo en Pasajeros / Administraciones Aduaneras y Técnica DGA	
P26-DES-GIA-DIF-001	Coordinación Logistica Asegurar el cruce de mercancías en tránsito hasta Haití, traslados y exportaciones via terrestres.	Perfilar las solicitudes de tránsitos, traslados y exportaciones recibidas Confirmar la llegada de las cargas a su punto de destino y/o cruce fronterizo.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Implementación de políticas y procedimientos que garantizan la llegada a destino de las cargas.	% de Cumplimiento de Cronograma de Tránsitos (Número de traslados realizados según cronograma / numero total de traslados programados)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100	Departamento Tránsito, Frontera y Seg.	Transportacion Subdirección General RRHH
P26-DES-GIA-DIF-002	Vigilancia Terrestre Establecer medidas de control que garanticen la efectiva vigilancia de las mercancías o personas que se transportan vía terrestre, desde las provincias fronterizas.	Interactuar con personal militar de las instancias competentes Inspeccionar y verificar de manera aleatoria y conjunta de personas y transportes.	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 están transportando vía terrestre.	Total de vehículos inspeccionados (Sumatoria del total de vehículos inspeccionados en el trimestre)	344,400.00	344,400.00	86,100.00	86,100.00	86,100.00	86,100	Departamento Tránsito, Frontera y Seg.	Ministerio de Defensa
P26-DES-GIA-TIU-001	Analisis de riesgo e investigaciones basadas en Trade-based money laundering (TBML). Identificar posibles casos de fraude comercial y/o lavado de activos, mediante el análisis comparativo de las transacciones comerciales realizadas entre EE. UU y Rep. Dom.	Realizar análisis de riesgo y comparativos. Realizar informes de resultados Realizarlevantamiento de información que apoyen el inicio y desarrollo de investigaciones, partiendo de los análisis realizados, en los casos que así lo requiere o cuando se presenten.	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 la detección de las actividades de lavado de activos y privacidad relacionadas al tipo de empresa o entidad que se está investigando.	% de análisis y/o casos de investigación realizados (número de análisis y / o casos de investigación iniciados / número total de análisis y / o casos de investigación concluidos)*100	80%	80%	20%	20%	20%	20	División de Transparencia Comercial (Trade Transparency Unit)	Encargado, Supervisor, Asesores y Oficiales de la División de Transparencia Comercial y Departamento de Investigaciones y Departamento de Riesgo en Carga
P26-DES-GIA-TIU-002	Colaboraciones interdepartamentales, interinstitucionales e internacionales. Brindar apoyo en otras operaciones de la Gerencia de Inteligencia Aduanera.	Colaborar e intercambiar información con instituciones nacionales, internacionales y otras áreas de la Dirección General de Aduanas (DGA), con el objetivo de optimizar la actividades de control.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Establecer una sólida colaboración entre las partes que permita una mejor coordinación y manejo efectivo las actividades ilícitas en el comercio internacional.	% de consultas ITN procesadas (número de consultas ITN recibidas / número total de consultas ITN procesadas)*100 Porcentaje de Colaboraciones realizadas con Otras Áreas Internas, otras Instituciones Nacionales e Internacionales (suma de colaboraciones realizadas / total de solicitudes de colaboraciones)	100%	100%	25%	25%	25%	25	División de Transparencia Comercial (Trade Transparency Unit)	División ITU, áreas de las Direcciones Generales de Aduanas u otros Organismos Nacionales e Internacionales
P26-DES-GIA-DTE-001	Operaciones de Escaneo Bidireccional. 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.	Desarrollar y optimizar procedimientos de escaneo.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Reducir en los tiempos de inspección y detección de discrepancias.	Porcentaje de escaneo de los contenedores por debajo de 5 minutos.	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	U- Depto. Gestión y Planificación TI. Soporte técnico. Mesa de ayuda.
P26-DES-GIA-DTE-002	Inspecciones fiscales por discrepancia. Inspección Rigurosa por Discrepancia: Se centra en la realización de inspecciones fiscales minuciosas en contenedores cuando se detectan errores estadísticos detectados de fallos de escáner.	Realizar inspecciones fiscales detalladas cuando hay discrepancias en las imágenes de rayos X.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Reducción de falsos positivos y detección precisa de ilícitos.	% de falsos positivos (Cantidad de Falsos Positivos/Cantidad contenedores escaneados)*100	10%	10%	10%	10%	10%	10%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	U- Depto. Gestión y Planificación II. Todos los
P26-DES-GIA-DTE-003	Recolección de datos. Aumentar la productividad y eficiencia de las operaciones diarias, cumpliendo rigurosamente con los objetivos establecidos y logrando una notable reducción en los tiempos de inspección promedio.	Cantidad de escaneos diarios. Disminuir los tiempos de inspección.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Cumplimiento de los objetivos diarios y reducción en los tiempos.	% de contenedores escaneados por dia (Cantidad de contenedores escaneados por Dia/Cantidad de Contenedores solicitados a escanear por dia)*100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	U- Depto. Gestión y Planificación II. Todos los
P26-DES-GIA-DTE-004	Gestión de Riesgos, Seguridad y Respuesta Tiempo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad o Emergencias y el Número de Incidentes Manejados de Manera Efectiva para medir.	Colaborar con autoridades y organismos de seguridad.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Ausencia de violaciones de seguridad y colaboración efectiva	% de incidencias reportadas (Cantidad de registros de incidencias reportadas/Cantidad de hallazgos realizados)*100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	U- Depto. Gestión y Planificación II. Todos los

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

Definición de la Iniciativa													Interesados		Rendición Financiera
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto	
P26-DES-GJR-000-001	Gestión de solicitudes internas y externas. Recibir, distribuir a las diferentes áreas para las respuestas correspondientes de cada caso. ✓ Uso de un control de los expedientes.	Digitalizar los documentos recibidos a través de la Gerencia Legal en tabla de excel hasta la existencia del Software.	EE1 Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Documentos recibidos y registrados.	% de Documentos digitalizados. (Cantidad de documentos recibidos/ cantidad de documentos digitalizados)*100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Gerencia Jurídica	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.	Elaboración de Acuerdos Interinstitucionales	EE1 Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Acuerdo firmado.	% de acuerdos firmados (Acuerdos firmados/ Acuerdos elaborados)*100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Gerencia Jurídica			
P26-DES-GJR-ROA-001	Registros de operadores aduaneros (personas jurídicas y personas físicas (pasajero), Zonas Francas, Dóminos, Agentes de Aduanas, Consolidador de Carga, entre otros). Identificación y control de los mismos.	Medir la capacidad del departamento para procesar y registrar los importadores, exportadores y consignatario no residentes.	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 eficiente a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	Eficacia en el Registro (Número de expedientes registrados / Número de expedientes recibidos)*100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Regulación de Operadores Aduaneros	Trámite y Correspondencia/ TIC/ otras áreas.		
	Dar respuesta al 100% de las diferentes solicitudes de registros, realizadas por los operadores aduaneros en tiempo oportuno, conforme los requisitos, procedimiento y los plazos establecidos en nuestro procedimiento.	Evaluuar la rapidez con la que se completa el proceso de registro.		Tiempo Promedio por trámite. (Tiempo total en registrar todos los expedientes / Número de expedientes registrados vs los recibidos)	90 días 90.00 90.00 90.00 90.00	90 días	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	Departamento de Regulación de Operadores Aduaneros			
	Monitorear la calidad y precisión del trabajo realizado	Nivel de calidad de los registros de Importador y Exportador (Número de errores detectados en los registros / Número total de registros)		85% 100% 25% 25% 25% 25%	85% 100% 25% 25% 25% 25%	Departamento de Regulación de Operadores Aduaneros									
P26-DES-GJR-ROA-002	Aprobaciones de licencias, permisos y certificaciones de los operadores aduaneros: garantizar que los actores del comercio exterior cumplen con los requisitos legales, técnicos y administrativos establecidos en la normativa aduanera.	Otorgar licencias y permisos y certificaciones en plazo oportuno a los operadores aduaneros que cumplían con los requisitos establecidos en la normativa aduanera.	EE1 Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Aprobaciones Ejecutadas y aprobadas	Índice de Atención de Solicituds(Solicitudes recibidas/numero de resoluciones y certificaciones aprobadas.)	90%	100%	25%	25%	25%	25%	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.	Velar por el cumplimiento de la renovación de garantías de los operadores que están autorizados a operar mediante las diferentes licencias.	EE3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Gestionar las fianzas de los operadores aduaneros	Índice de Cumplimiento de Fianzas(Fianzas vencidas / numero de fianzas renovadas)*100	90%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Regulación de Operadores Aduaneros	Departamento de Regulación de Operadores Aduaneros		
P26-DES-GJR-CON-001	Emisión de certificaciones solicitadas. Elaboración de Certificaciones a requerimiento del Ministerio Público y otras entidades públicas, privadas y personas físicas.	Establecer acuerdos de nivel de servicio con otras áreas clave para garantizar respuestas dentro de un plazo máximo de 48 horas hábiles.	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 cedacación.	Solicitudes de Certificaciones por parte de instituciones públicas y pívadas (emisión de copias certificadas) (Certificaciones recibidas / Trabajadas)*100	90%	100%	25%	25%	25%	25%	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 mercantilizada, conforme Ley No. 147-00, modificada por el Acto Legislativo N° 495-06, que a su vez fue modificada por la Ley N°. 4 de 2002 sobre rectificación fiscal, Decreto N° 671-02, de fecha 27/08/2002, donde se prohíbe la importación de los vehículos denominados "salvamentos", y la Ley N°. 63-17.	Gestión de Aprobaciones	EE1 Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Reducir el tiempo del proceso de firma de las autorizaciones.	Elaboración Actas de Comiso / Actas de abandono (Comisos recibidos / trabajadas.)	90%	100%	25%	25%	25%	25%	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.	Emisión de Opiniones legales	EE3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Establecer tiempos de respuesta estándar (SLA) con árees clave (Contratación Pública, Contratación Directa y RRHH) para solicitudes legales, garantizando una respuesta en un máximo de 48 horas hábiles.	% de Emisión de Opiniones legales (Recibidas / Trabajadas.)	90%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas		
P26-DES-GJR-CON-004	Ejecución de Incineraciones. Documentación del proceso de incineración, destruction, con la finalidad de lograr la intervención correcta de todos los actores e implementar de manera eficiente las sanciones por incumplimiento en el Párrafo 2 del art. 94 del Reglamento 755-2022 de la Ley 168-21, así como la documentación final del cierre de estos procesos con el Acta de Compromiso de Restitución.	Ejecución de las Incineraciones	EE2 Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Centrizar las áreas involucradas de las diferentes unidades que pueden ejecutar el proceso de despacho requerido para la salida de mercancías y/o bienes de acuerdo al día y la hora planificada del proceso.	% de Ejecución de Incineraciones (Recibidas / Trabajadas)*100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas		
P26-DES-GJR-CFD-001	Documentos Legales Elaborados y Formalizados: Evaluación, revisión y validación de resultados en la realización de contratos (subvenções y contratos educativos), acuerdos, entendidos, contratos de compras y contrataciones, oficios), asegurando que sean apropiados sin observaciones ni requerimientos de corrección y en su reglamento de aplicación 416-23.	Recepción de solicitud y verificación de documentos legales	EE3. 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/numero total de contratos por formalizar) (días)	60 días 30.00 30.00 30.00 30.00 30.00	60 días 30.00 30.00 30.00 30.00 30.00	Departamento Contratos y Formalización de Documentos	Departamento Contratos y Formalización de Documentos						
P26-DES-GJR-CFD-002	Revisión de pliegos: Medir la eficiencia y oportunidad del área jurídica en la revisión jurídica de los documentos de contratación (pliegos de condiciones, círculares, entendidos, garantizante que se agote el plazo de presentación de las disposiciones de la Ley 340 y su reglamento de aplicación 416-23).	Medir y garantizar la eficiencia y oportunidad del área jurídica en la revisión de los documentos de contratación	EE1 Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Pliegos revisados de manera oportuna	Eficacia en la revisión de pliegos, círculares y entendidos generados en los procesos de Contratación Pública (Documentos revisados y remitidos dentro del plazo establecido / Total de documentos recibidos para revisión)*100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Contratos y Formalización de Documentos	Departamento contratos y formalización de Documentos		
P26-DES-GJR-CFD-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 compra y contratación pública, garantizando la coordinación efectiva con los equipos técnicos y financieros y asegurando decisiones fundamentadas y oportunas.	Emitir los informes periciales y jurídicos dentro de los plazos establecidos.	EE3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Informes periciales elaborados	Eficacia en la Elaboración de Informes Periciales. (informes periciales emitidos en tiempo oportuno /Total de informes periciales recibidos)*100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento contratos y formalización de Documentos	Departamento contratos y formalización de Documentos		
P26-DES-GJR-CFD-004	Respuestas oportuna a 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 plazo dispuesto en la Ley 340 y su reglamento de aplicación 416-23.	Elaboración y emisión de respuestas dentro de los plazos establecidos.	EE1 Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Respuetas oportuna a impugnaciones	Respuestas oportuna a impugnaciones (Respuestas a impugnaciones emitidas en tiempo oportuno /Total de impugnaciones recibidas)*100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Contratos y Formalización de Documentos	Departamento contratos y formalización de Documentos		
P26-DES-GJR-CFD-005	Gestión de Pagares: Medir la capacidad del área para procesar oportunamente los la solicitud de pagares recibidos, fortaleciendo la confiabilidad, garantizando agilidad y cumplimiento de los plazos de formalización establecidos, en consonancia con el principio de burocracia cero y la eficiencia administrativa, jurídica y la eficiencia documental.	Realizar la gestión integral de los pagares presentados por los operadores aduaneros como garantía de cumplimiento de sus obligaciones.	EE3 Recaudación justa, sostenida y transparente.	Pagares gestionados de manera oportuna	Pagares (Total de pagares recibidos/Total de pagares formalizados y despachados a las áreas)*100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Contratos y Formalización de Documentos	Departamento Contratos y Formalización de Documentos		
P26-DES-GJR-CFD-006	Aplicación de perfiles de entregas provisionales (SIGA): Despachos de mercancías que se encuentran dispuestos en una normativa legal para su expedición y posterior despacho y particularmente estas entregas exoneradas del pago de derechos e impuestos según dispositivo legal aplicable, así como aquellas que se encuentran beneficiadas de un crédito de entrega provisional.	Revisión del perfil y aplicación si procede del perfil.	EE1 Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Documento legal formalizado	% de perfiles de entrega provisionales aplicados (Cantidad de perfiles de entrega provisional aplicados/cantidad total de valúculos de aplicación recibidos)*100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Contratos y Formalización de Documentos			
P26-DES-GJR-DRR-001	Ejecución del Proyecto de Resolución de Reconsideración: Transferir, analizar y evaluar la ejecución de los recursos administrativos presentados por los operadores aduaneros contra los actos administrativos emitidos por la DGA, asegurando su adecuada ejecución conforme al marco	Evaluuar la cantidad de casos trabajados	EE1 Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Percepciones las capacidades institucionales para resolver de manera eficiente y transparente las solicitudes de reconsideración.	Proyecto de Resolución de Reconsideración enviado a firma (Recursos entrantes /Recursos presentados para la revisión)*100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Recurso de Reconsideración	Departamento Recurso de Reconsideración		
P26-DES-GJR-DPS-001	Ejecución Eficiente del Procedimiento Administrativo Sancionador: Analizar de manera integral la documentación del expediente, los hechos y las pruebas aportadas, a fin de determinar la procedencia de la falta aduanera o de la falta de cumplimiento de la obligación administrativa, así como establecer si tiene como objetivo emitir una resolución decisoria debidamente motivada, ya sea alegando la imputación formulada o descargando la responsabilidad atribuida, conforme a los elementos de juicio obrantes en el expediente.	Evaluuar la cantidad de casos salientes	EE1 Facilitación y eficiencia del comercio exterior		Proyecto de Resolución de Reconsideración notificado (Recursos entrantes / resoluciones notificadas)*100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Recurso de Reconsideración			
	Aumentar la productividad	EE3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.			Tasa de Resoluciones emitidas (Resoluciones emitidas/ expedientes recibidos) x 100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Procedimiento Sancionador			
	Mejorar rendimiento individual				Promedio de resoluciones por abogado (resoluciones emitidas/ # abogados.)	85%	100.00%	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	Departamento Procedimiento Sancionador			
	Reducir tiempos de respuesta				Tiempo promedio de emisión de resolución (total días para emitir resoluciones/ # resoluciones.)	90 días 45.00 45.00 45.00 45.00 45.00	90 días	45.00	45.00	45.00	45.00	Departamento Procedimiento Sancionador			
	Cumplimiento normativo				Tasa de resoluciones dentro del plazo legal (Resoluciones emitidas en plazo/total resoluciones) x 100	85%	100%	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	Departamento Procedimiento Sancionador			
	Reducir mora procesal				Índice de carga procesal pendiente (Expedientes pendientes/ total expedientes)*100	85%	100%	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	Departamento Procedimiento Sancionador			
	Agilizar notificaciones				Tiempo promedio de notificación (total días de notificación/ # resoluciones notificadas)	85%	100%	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	Departamento Procedimiento Sancionador			
	Impulsar los PAS Simplificados				Expedientes concluidos - simplificados (Expedientes remitidos GF / expedientes recibidos) x 100	85%	100%	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	Departamento Procedimiento Sancionador			

P26-DES-GJR-EAD-001	Gestión eficiente de los Procesos del Departamento Ejecutor Administrativo. Fortalecer la capacidad institucional para gestionar de manera eficiente y oportuna los procesos administrativos, contribuyendo a la transparencia, la eficacia operativa y el logro de los objetivos estratégicos de la entidad.	Evaluar y/o Cuantificar el número de actos de intimación notificados.	E3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Procesos del departamento Ejecutor Administrativo gestionados de manera eficiente.	Actos de Intimación de Pago (Número de intimaciones de pago notificadas/Número de mandamientos de pago notificados)*100	85%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento Ejecutor Administrativo Tributario	Departamento Ejecutor Administrativo Tributario
		Evaluar y/o Cuantificar el número de mandamientos de pago notificados.			Actos de Mandamientos de Pago (Número de mandamientos de pago notificadas/Número de mandamientos de pago emitidos)*100	85%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento Ejecutor Administrativo Tributario	
		Evalué y/o Medir la cantidad de ejecuciones realizadas			Ejecuciones (Número de embargos ejecutados/Número de embargos demandados)*100	85%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento Ejecutor Administrativo Tributario	
		Evaluare la cantidad de embargos y demandas validadas			Ejecuciones Demandadas (Número de ejecuciones demandadas/Número de ejecuciones demandadas)*100	85%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento Ejecutor Administrativo Tributario	
		Evaluare y/o Cuantificar el número de embargos inmobiliarios realizados.			Embargos Inmobiliarios (Número de embargos inmobiliarios realizados/Número de embargos inmobiliarios demandados)*100	85%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento Ejecutor Administrativo Tributario	
P26-DES-GJR-DLI-001	Gestión eficiente de los Procesos del Departamento de Litigios: Gestionar de manera eficiente y oportuna los procesos de litigios, asegurando decisiones fundamentadas, cumplimiento normativo y protección de los intereses de la entidad.	Determinar la cantidad de Casos civiles interpuestos por la Dirección General de Aduanas y terceros.	E3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Procesos del Departamento de Litigios gestionados oportunamente.	Casos Civiles Interpuestos (Número de Casos civiles interpuestos / cantidad de demandas civiles conocidas) *100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Litigios	Departamento de Litigios
		Identificar la cantidad de procesos penales trabajados por la Dirección General de Aduanas, de conformidad con el Código Procesal Penal, la Ley núm. 168-21 y demás leyes que apliquen en los procesos.			Procesos Penales (Cantidad de Procesos Penales interpuestos / cantidad de querellas interpuestas)*100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Litigios	
		Evaluare la cantidad de recursos contenciosos interpuestos por terceros y trabajados por la Dirección General de Aduanas.			Recursos Contenciosos Administrativos, Tributarios, Recursos de Casación (Cantidad de Recursos Interpuestos / cantidad de recursos conocidos)*100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Litigios	
		Determinar la eficacia y eficiencia de respuesta de la Dirección General de Aduanas, en las acciones de amparo interpuestas por terceros.			Acción de Amparo (Cantidad de Acciones de Amparo interpuestas/ cantidad acciones conocidas)*100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Litigios	
		Calcular la cantidad de casos de devoluciones realizadas, examinando los montos adeudados, así como la ejecución de los montos retenidos a favor de la Dirección General de Aduanas y las devoluciones.			Divisas retenidas (Cantidad de Casos de Divisas recibidos / cantidad de procesos penales interpuestos)*100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Litigios	
*Nota: Los riesgos de este POA están plasmados en las matrices de riesgo internas.		Medir las cancelaciones de fianzas realizadas en cada trimestre, y calcular los montos ejecutados.			Cancelaciones de Fianzas (Cantidad de solicitudes de cancelaciones de fianza / cantidad de cancelaciones ejecutadas)*100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Litigios	

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

Definición de la Iniciativa											Interesados	Renglón Financiero			
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	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.	Ejecución del plan de auditoria de acuerdo a la programación según el área	E3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Contar con un Plan de Auditoria Interna ejecutado eficientemente, que asegure el cumplimiento de las auditorias, la gestión de riesgos y la transparencia institucional en sus operaciones.	% de cumplimiento del programa de auditoria (auditoria operativa, financiera, de gestión, de TI) (Número de auditorias realizadas/Número total de auditorias planificadas)*100	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Gerencia de Auditoria Interna	División que realiza la auditoria. 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	E3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Aplicar encuestas de satisfacción al cliente interno al clie de cada proceso de auditoria.	Alto nivel de satisfacción en los procesos de auditoria realizados.	% de la satisfacción del cliente interno en el proceso de auditoria (Nivel de satisfaccion tabulado / Nivel de satisfaccion esperado minimo) x 100	80%	85%	21.25%	21.25%	21.25%	21.25%	Gerencia de Auditoria Interna	División que realiza la auditoria. Área Auditada Microsoft Forms	

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

Definición de la Iniciativa											Interesados	Renglón Financiero		
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	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 transmedios, con una planificación trimestral de las publicaciones, respondiendo a las solicitudes de las áreas en el marco de la Estrategia de Comunicación Institucional.	Diseño e implementación de estrategias de comunicación y campañas internas, respondiendo a las solicitudes de las áreas en el marco de la Estrategia de comunicación Institucional.	E3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Gestión eficiente del canal de comunicación interna	% de avance 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	90	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Comunicación Interna	Gerencia de Comunicaciones	
		Gestión de las solicitudes internas de las áreas. Monitorear la respuesta oportuna a las solicitudes.			% de solicitudes ejecutadas trimestralmente (Número de solicitudes internas ejecutadas en el trimestre / Número total de solicitudes internas recibidas en el trimestre) * 100	93	96%	96%	96%	96%	96%	Departamento de Comunicación Interna	Gerencia de Comunicaciones	
		Solicitudes a comunicación interna. Asignación de diseños y seguimiento de aprobación y entrega.			% de solicitudes ejecutadas trimestralmente (Número de solicitudes de diseño ejecutadas en el trimestre / Número total de solicitudes de diseño recibidas en el trimestre) * 100	95	98%	98%	98%	98%	98%	Departamento de Comunicación Interna	Gerencia de Comunicaciones	
		Medición interna de la efectividad de las publicaciones institucionales.			Encuesta trimestral de satisfacción interna (Número de encuestas de satisfacción interna realizadas y analizadas en el trimestre)	4	4	1	1	1	1	Departamento de Comunicación Interna	Gerencia de Comunicaciones	
		Solicitudes recibidas por área, para publicación en comunicación interna.			Cierre mensual de la matriz de solicitudes. (Número de cierres realizados de la matriz de solicitudes en el mes)	12	12	3	3	3	3	Departamento de Comunicación Interna	Gerencia de Comunicaciones	
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.	Solicitudes para proyección en monitores por pisos, lobby y galería.	E3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Gestión eficiente del Plan de Prensa y cobertura establecida.	% 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	80	85%	85%	85%	85%	85%	Departamento de Comunicación Interna	Gerencia de Comunicaciones	
		Publicaciones institucionales.			Cantidad de boletines internos publicados semanalmente (Número de boletines internos publicados durante la semana)	48	48	12	12	12	12	Sección de Fotografía y Audiovisuales	Gerencia de Comunicaciones	
		Cobertura, redacción de notas de prensa y planes de comunicación.			% 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	85	90%	90%	90%	90%	90%	Sección de Fotografía y Audiovisuales	Gerencia de Comunicaciones	
		Fotos y videos para todas las actividades de la institución.			% de solicitudes y entregas semanales, a las áreas solicitantes. (Número de solicitudes de fotos y videos atendidas en la semana / Número total de solicitudes de fotos y videos recibidas en la semana) * 100	80	85%	85%	85%	85%	85%	Sección de Fotografía y Audiovisuales	Gerencia de Comunicaciones	
P26-DES-GCO-CID-001	Gestión de la Comunicación Digital. Consiste en tener una planificación trimestral de las publicaciones a emitir dentro de la fecha requerida.	Diseño y edición del boletín externo e interno.	E3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Alcance del público interesado en los temas que se despliegan	Cantidad de boletines externos publicados mensualmente. (Número de boletines externos publicados durante el mes)	12	12	3	3	3	3	Sección de Fotografía y Audiovisuales	Gerencia de Comunicaciones	
		Gestión de las solicitudes externas. Monitorear la respuesta oportuna a las solicitudes recibidas.			% 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	85	90%	90%	90%	90%	90%	División de Comunicación Digital	Gerencia de Comunicaciones	
		Gestión de publicaciones por redes sociales.			Cantidad de publicaciones ejecutadas trimestralmente. (Número de publicaciones ejecutadas en el trimestre / Número total de publicaciones planificadas o solicitadas en el trimestre) * 100	180	184	46	46	46	46	División de Comunicación Digital	Gerencia de Comunicaciones	
		Medir el cumplimiento de las publicaciones por redes sociales según el plan de comunicación digital.			% 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	90	95%	95%	95%	95%	95%	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 maestrías de ceremonias.	Planeación trimestral de las publicaciones a emitir dentro de la fecha requerida.	E3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Eventos realizados	Cantidad de actividades realizadas según el plan trimestral. (Número de actividades ejecutadas conforme al plan trimestral)	160	164	41	41	41	41	División de Comunicación Digital	Gerencia de Comunicaciones	
		Coordinación y desarrollo de eventos			% de cumplimiento de eventos ejecutados trimestralmente. (Número de eventos ejecutados en el trimestre / Número total de eventos planificados o solicitados en el trimestre) * 100	85	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Eventos	Gerencia de Comunicaciones	
		Planificación y coordinación de servicio de protocolo			% de cumplimiento de servicios planificados trimestralmente. (Número de servicios planificados ejecutados en el trimestre / Número total de servicios de protocolo planificados en el trimestre) * 100	80	85%	85%	85%	85%	85%	Departamento de Eventos	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 maestrías de ceremonias.	Planificación y coordinación de servicio de alimentos y bebidas.			Cantidad de eventos planificados con satisfacción de A/B. Trimestralmente. (Número de eventos realizados en el trimestre con evaluación de satisfacción de A/B positiva)	80	84	21	21	21	21	Departamento de Eventos	Gerencia de Comunicaciones	
		Planificación y coordinación de servicio de alimentos y bebidas.												

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

Comité Nacional de Facilitación de Comercio													Interesados		Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas 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).	Organizar reuniones periódicas con las entidades involucradas. Baborar informes de seguimiento y progreso de las mesas de trabajo. Facilitar la comunicación y resolución de conflictos entre las partes. Coordinar la implementación de las decisiones tomadas en las mesas de trabajo.	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	35	12	5	5	13	Comité Nacional de Planificación de Comercio	Gerencia de Comunicaciones, Eventos, Digital,TI,	1.000.000,00	
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 realizar actividades para promover el Comité	Definir campañas de marketing para promover el CNFC. Publicar los resultados del CNFC en medios de comunicación. Organizar eventos y seminarios para dar a conocer el CNFC. Colaborar con influencers y líderes de opinión para aumentar la visibilidad del CNFC.		Aumento en la visibilidad y reconocimiento del CNFC en la región	% de ejecución de los planes de acción de las mesas (cantidad de tareas completadas/cantidad de tareas planificadas)*100 % de ejecución del plan de comunicaciones (cantidad de tareas completadas/cantidad de tareas planificadas)*100	100	100%	25%	25%	25%	25%	Comité Nacional de Planificación de Comercio			
P26-DES-000-CNF-003	Desarrollar y ejercer 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 cadenes de suministro para el desarrollo del CNFC en la República Dominicana.	Desarrollar planes de capacitación específicos para diferentes niveles de experiencia. Invitar a expertos internacionales para impartir seminarios y talleres. Evaluar el impacto de las capacitaciones y ajustar los programas según sea necesario. Ofrecer certificados de participación a los participantes que completen los cursos.	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	100%	25%	25%	25%	25%	Comité Nacional de Planificación de Comercio	Gerencia de Comunicaciones, Eventos, Digital,TI,		
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	Realizar o acudir a las reuniones trimestrales a cada 4 meses. Preparar agendas y materiales de apoyo para las reuniones. Documentar las discusiones y acuerdos alcanzados en cada reunión. Realizar un seguimiento de las acciones acordadas y reportar el progreso.		Seguimiento constante y actualizado de las acciones y proyectos de cada mesa de trabajo.	Cantidad de reuniones realizadas (sumatoria de reuniones ejecutadas) Número de informes de resultado realizados (sumatoria de informes)	3	3	1		1	1	Comité Nacional de Planificación de Comercio	Gerencia de Comunicaciones, Eventos, Digital,TI,	800.000,00	

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

Departamento de Libre de Acceso a la Información Pública													Interesados		Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	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.	Revisar solicitud y remitirla al área correspondiente Dar seguimiento constante al área (vía correo, teléfono, Etc.). Revisar y depurar la respuesta enviada por el área correspondiente. Preparar la respuesta y luego enviarla por la vía que corresponda.	EE3. 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	100%	95%	95%	95%	95%	95%	Oficina de Acceso a la Información Pública	Oficina de Acceso a la Información Pública		
P26-DES-000-AIP-002	Publicación de Informes en el subportal de transparencia de la DGA implica cumplir datos relevantes de manera adecuada. Este proceso contribuye a la transparencia al brindar a la comunidad acceso fácil y claro a información gubernamental.	Solicitar al área correspondiente los documentos que deben ser publicados periódicamente y dar el debido seguimiento; Revisar los documentos remitidos por las áreas y luego enviarlos a Mesa de Ayuda para su posterior publicación.		Publicar de manera oportuna los documentos de DGA con la finalidad de cumplir con la ley de transparencia.	Cantidad de publicaciones realizadas mensualmente en el subportal de transparencia. (sumatoria de publicaciones)	390	394	103	99	93	99	Oficina de Acceso a la Información Pública			
P26-DES-000-AIP-003	Gestión de denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas (Punto 311) Involucra un proceso para recopilar, analizar y responder de manera eficiente la retroalimentación de los ciudadanos. Este enfoque busca mejorar servicios y fortalecer la relación entre el público y las entidades gubernamentales.	Registrar la solicitud en la matriz control. Revisar queja, denuncia, reclamación o sugerencia y remitirla al área correspondiente. Dar seguimiento constante al área (vía correo, teléfono, Etc.). Revisar y depurar la respuesta enviada por el área correspondiente. Preparar la respuesta y luego enviarla por la vía que corresponda.	EE3. 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	100%	95%	95%	95%	95%	95%	Oficina de Acceso a la Información Pública	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	15	15	15	15	Oficina de Acceso a la Información Pública			
				Nivel de satisfacción de los ciudadanos (Encuestas de satisfacción)	100%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Oficina de Acceso a la Información Pública			

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

División de Donaciones													Interesados		Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto	
P26-DES-000-DDN-001	Gestión de Donaciones Conjunto de procedimientos y actividades destinadas a administrar de manera efectiva las donaciones que la institución entrega.	Definición de Criterios de Donación Desarrollo de Alianzas, Logística, Distribución, Registro y Seguimiento Registro, Seguimiento, Sensibilización y Comunicación Evaluación de Impacto, Retroalimentación y Mejora Continua	EE3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Hallazgos de ilícitos en las operaciones realizadas	Cantidad de donaciones realizadas (suma de las donaciones)	92	92	23	23	23	23				
P26-DES-000-DDN-002	Fundaciones con documentación completas en el departamento Este proceso busca asegurar que contemos con fundaciones constituidas y documentadas para fines de futuras donaciones.	Revisión, Actualización Documental, Monitoreo y Auditorías Internas Colaboración con Entidades Gubernamentales Creación de Repositorio Centralizado, Alertas y Recorridorios Automatizados.		Informe remitido a la Gerencia de Estudios Económicos	Cantidad de fundaciones constituidas depuradas y aprobadas (suma de fundaciones constituidas depuradas y aprobadas)	60	60	15	15	15	15				
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 beneficiarios, artículos donados.	Monitoreo, Generación de Reportes Estadísticos y Presentación de Resultados Mensuales de Donaciones Validación de Datos con Beneficiarios, Revisión de Resultados con Equipo Responsable Auditorías Periódicas de la Información	EE3. 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	12	3	3	3	3				
P26-DES-000-DDN-004	Reporte de Evidencias dado que 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.	Registro de Fotografías del Acto Protocolar y Documentación Fotográfica de la Entrega Verificación de Información con la Fundación Compilación de Documentación, Revisión y Firma del Informe		Informe de reporte de evidencias realizadas y remitido	Cantidad de informe remitidos (suma de informes)	2	2		1		1				

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

Comisión de Ética e Integridad Gubernamental														
Definición de la Iniciativa														
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Renglón Financiero
P26-DES-EIG-000-001	Establecer una cultura de integridad en la institución. Desarrollar programas, eventos y actividades lúdicas que promuevan la interiorización de los principios éticos y valores de integridad.	Sumarse a la campaña por la integridad de la DICEIG, mediante la creación de campañas internas de sensibilización y promoción de los valores institucionales de integridad.	EI2. Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Mejora la cultura organizacional mediante el fomento de un ambiente de trabajo ético y transparente.	Cantidad de talleres realizados (sumatoria de los talleres realizados)	4	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Comisión de Ética e Integridad Gubernamental		
		Crear la conferencia y el clima de integridad que propicie los trabajos de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), por la instrucción/revisión del sistema de integridad y sus componentes.			Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo de las CIGCN y oficiales de integridad (cantidad de tareas realizadas/ cantidad de tareas programadas en la mesa de trabajo)*100	4	4	1	1	1	1	Comisión de Ética e Integridad Gubernamental		
P26-DES-EIG-000-002	Compromiso de la alta dirección por la integridad. Crear la confianza y el clima de integridad que propicie los trabajos de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), por la instrucción/revisión del sistema de integridad y sus componentes.	Asistir a la MAE y equipos de alta gerencia en la suscripción, resolución del compromiso estratégico de integridad y prevención de la corrupción en la institución. Se incluye la implementación del directorio de integridad para cargos de alto nivel y equipo de alta gerencia.	EI2. Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Mejorar la cultura organizacional hacia la integridad y la prevención de la corrupción en la institución y que la alta gerencia comprenda y adopte plenamente las directrices de integridad en sus funciones.	Total de propuestas o recomendaciones relacionadas con la integridad y prevención de la corrupción (sumatoria de las propuestas o recomendaciones realizadas)	6	6	2	1	1	2	Comisión de Ética e Integridad Gubernamental		
		Desarrollar y asistir acto de lectura y firma de compromiso por la integridad de la MAE ante todos los servidores públicos, para velar que sea realizada conforme al debido proceso.			Cantidad de reuniones trimestrales asistidas (Total de reuniones trimestrales asistidas)	5	5.00	2.00	2.00	1.00		Comisión de Ética e Integridad Gubernamental		
		Asistir a las reuniones trimestrales de coordinación en materia de integridad con la MAE.												
P26-DES-EIG-000-003	Modelo de gestión de riesgos de corrupción. Desarrollar procesos con la finalidad de implementar estrategias y actividades preventivas de planeación, identificación, evaluación, valoración, tratamiento, seguimiento, y difusión de los riesgos de corrupción en la administración pública.	Identificar los riesgos de corrupción.	EI2. Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Promover una cultura organizacional orientada a la prevención y gestión de riesgos de corrupción.	Número de riesgos identificados (Número total de los riesgos identificados).	3	3.00		1.00	1.00	1.00	Comisión de Ética e Integridad Gubernamental		
		Evaluación de la implementación del modelo de gestión de riesgos de corrupción.			Evaluación a la Implementación del modelo de gestión de riesgos conductual. (cantidad de informes de evaluación/matrizes de riesgo conductuales de corrupción realizadas)*100		90%	90%	90%	90%	90%	Comisión de Ética e Integridad Gubernamental		
P26-DES-EIG-000-004	Política Institucional de Integridad y Anticorrupción. Establecer estándares conductuales de principios y valores éticos y de integridad para la prevención y mitigación de riesgos de conflictos de interés, sobreincumplimiento normativo, y cualquier otra conducta que genere riesgos de corrupción en la administración.	Realizar talleres de inducción para la implementación del código de integridad y conducta, y para la implementación de la política de conflicto de interés.	EI2. Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Garantizar que la política de conflicto de interés sea parte integral de la cultura organizacional y establecer un canal efectivo y accesible para que los ciudadanos presenten las denuncias.	Cantidad de talleres realizados (sumatoria de los talleres realizados)	9	9	4	3	2		Comisión de Ética e Integridad Gubernamental		
		Realizar taller de inducción para la implementación de la resolución que regula el buzon físico de denuncias ciudadanas gestionado por la CIGCN y OIG.												
		Lanzar las políticas de conflicto de interés y del buzon físico de denuncia ciudadana.			Cantidad de campañas de socialización y sensibilización realizadas (sumatoria de campañas de socialización y sensibilización realizadas)	3	4	1	1	1	1	Comisión de Ética e Integridad Gubernamental		
		Socializar permanentemente sobre la política de conflicto de interés, sobre la redacción del buzon físico de denuncias ciudadana.												

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

Supervisoria General Militar														
Definición de la Iniciativa														
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Renglón Financiero
P26-DES-000-DSM-001	Ateler, búsqueda y hallazgos de ilícitos. Acciones operacionales producto de las informaciones de inteligencia y de las planificaciones de trabajos.	Recopilación de Inteligencia, Análisis de Datos. Planificación y Realización de Operaciones Encuadradas. Comunicación, Divulgación Evaluación y Mejora Continua. Tecnología y Equipamiento, Gestión de Recursos y Presupuesto.	EI2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	halizajes de ilícitos en las operaciones realizadas	Cantidad de hallazgos encontrados (suma de los hallazgos encontrados en los operativos)	1600	1600	400	400	400	400	Supervisoria General de Seguridad	Subdirección Operativa y Gerencia de Inteligencia	Presupuesto de la SGS, DGA.
P26-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.	Reporto de Ilícitos, Análisis de Datos. Informe Estándar semanales. Evaluación de Riesgos, Coordinación Interna.	EI2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	informe remitidos a la Gerencia de Estudios Económicos	Cantidad de reportes o informes remitidos (suma de informes remitidos)	52.00	53	13	13	13	14	Supervisoria General de Seguridad	Gerencia de Estudios Económicos y Análisis de Datos	Presupuesto de la SGS, DGA.

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

POA

2
0
2
6

Subdirección Operativa



ANSWER



POA

2
0
2
6

Subdirección Técnica



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026														
SUBDIRECCION TECNICA														
ID	Producto/Descripción	Actividades	Definición de la Iniciativa										Intereses	Renglón Financiero
			Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Metas	I1	I2	I3	I4	Área	Áreas de apoyo	
P26-SDT-000-000-001	Requerimientos Administrativos Internos y externos evaluar la efectividad y eficiencia de las respuestas proporcionadas por la institución a las solicitudes recibidas.	Reglaje y Control de los oficios internos y externos correspondientes que entran a la Subdirección Técnica. Proyectos administrativos que aseguren la calidad de los servicios relacionados con las Subdirección Técnica.	E11. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Establecer un modelo de gestión orientada a resultados y calidad en los servicios.	Nivel de cumplimiento a solicitudes respondidas / (número de solicitudes respondidas / número total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Subdirección Técnica	 <i>Susana B.</i> Luis DOMINGO	
P26-SDT-000-000-002	Autorización de contingente rectificación técnica para mercancía de origen animal y vegetal	Regular y monitorear las autorizaciones para la importación de productos sujetos a restricciones técnicas emitidas por el Departamento de Promoción Agrícola del Ministerio de Agricultura. Busca medir la gestión de las autorizaciones de contingentes de acuerdo a los ajustes técnicos necesarios en la clasificación arancelaria, facilitando la importación al corregir errores que afectan los límites de contingentes establecidos.	E11. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Establecer un proceso eficiente que permita el reglaje y monitoreo preciso de autorizaciones para la importación sujeta a Rectificación Técnica, incluyendo la generación de informes detallados y la evaluación continua de las autorizaciones y la implementación de un proceso ágil para la autorización del arancel básico después de ajustes técnicos.	% de autorizaciones de solicitudes contingente de rectificación técnica (cantidad de contingentes aplicados / cantidad total de solicitudes recibidas)*100 Tiempo de promedio de autorización de contingente de rectificación técnica (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / numero total de solicitudes)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Subdirección Técnica		
P26-SDT-000-000-003	Autorización Incentivo a Mercancías para Aeronaves Ley 491-96	Dejar el registro y control de las solicitudes para la aplicación del incentivo a las mercancías para aeronaves.	E11. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Establecimiento de un proceso eficiente y preciso que garantice el cumplimiento de los requerimientos necesarios para la aplicación del Incentivo a Mercancías para Aeronaves, reduciendo el riesgo en estas solicitudes.	% de solicitudes de autorización de incentivo a mercancías para aeronaves aprobadas (número de solicitudes aprobadas / número de solicitudes respondidas) *100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Subdirección Técnica		
P26-SDT-000-DEX-001	Gestión de Certificaciones de Exportación Manejo eficiente de documentos que garantizan la conformidad y origen de productos para el comercio internacional, facilitando el cumplimiento de requisitos y asegurando la calidad de las exportaciones	Recepción y Verificación de Documentos Evaluación de Conformidad y Origen Emisión de Certificaciones	E11. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Implementar un proceso eficiente de gestión de certificaciones de exportación, involucrando la identificación de documentos necesarios, la formulación de un esquema de trabajo para certificaciones, reuniones con el Área de Tecnología para cambios necesarios, y evaluación continua de los resultados.	% de certificaciones desde exportación otorgadas (cantidad de certificaciones salientes del periodo analizado / Total de certificaciones del periodo analizado)*100	93%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Exportación	Subdirección Técnologia	
P26-SDT-000-DEX-002	Gestión de programación Exporta Más y D24H Gestionar ágil y eficiente de exportaciones, garantizando procesos continuos y eficientes diariamente. Facilita la expansión de negocios internacionales al ofrecer una plataforma que optimiza tiempos y promueve la competitividad en el comercio global.	Revisión y Validación de Documentación Coordinación de Procesos Continuos 24/7 Optimización de Trámites y Procedimiento. Promoción y Asesoría para Exportadores	E12. Cultura de excelencia y equidad cultural, comprometida y capacitados.	Establecer una gestión ágil y eficiente del programa Exporta Más D24H mediante la realización de reuniones para proponer mejoras y definir metas, la propuesta de un esquema de trabajo para las certificaciones, los resultados obtenidos para asegurar procesos continuos las 24 horas y promover la competitividad en el comercio global.	% de declaraciones aprobadas dentro del programa Exporta + (cantidad de declaraciones en despacho aprobado (empresas Exporta Más) / Total Declaraciones (Empresas Exporta Más)) * 100	93%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Exportación	Áreas de apoyo D24H, Gerencia Grandes Contribuyentes, Subdirección Fomento al Comercio, Departamento de Admisión Temporal, Subdirección de Zonas Francas.	
P26-SDT-000-DEA-001	Solicitud consulta clasificación arancelaria Dar orientación oficial sobre la categorización específica de un producto para el cumplimiento normativo. Este proceso basa la correcta aplicación de tarifas y regulaciones aduaneras.	Recopilación de la consulta por parte del interesado y asignación de la consulta a un Oficial Análisis por parte del oficial Revisión de la consulta por parte de la encargada y remisión de la respuesta al interesado	E13. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Responder las solicitudes de clasificación arancelaria sin efecto vinculante.	% de solicitudes de consultas de clasificación arancelaria atendidas (cantidad de consultas de clasificación arancelaria atendidas / cantidad total de consultas recibidas)*100 Tiempo de respuesta a las consultas (suma de los tiempos de respuesta de todas las consultas / número total de consultas) días	70%	75%	75%	75%	75%	75%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P26-SDT-000-DEA-002	Actualización del impuesto selectivo al consumo (ISC) para los productos del tabaco y tabaco	Recepción de soporte por DGII Realizar Excel de carga masiva con el monto específico a ser actualizado por régimen y mercados comerciales regionales.	E13. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Incrementar los niveles de eficiencia recaudatoria y simplificar los procesos que intervienen en el flujo de despacho de estas mercancías	Cantidad de subpartidas afectadas para actualización de impuesto selectivo al consumo en el sistema informático aduanero (Suma de subpartidas afectadas)	162	162	162	162	162	162	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P26-SDT-000-DEA-003	Aplicación de incentivos a la importación de vehículos de energía no convencional bajo la ley 103-13 implica la promoción fiscal para fomentar la adquisición de vehículos más sostenibles, contribuyendo a la diversificación y eficiencia energética	Recepción de solicitud vía VUCE Análisis documental conforme al artículo 4 de la ley 103-13 Aprobación del análisis documental y aprobación por parte de la encargada	E11. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Recibir, validar y aprobar las solicitudes de aplicación de incentivos a la importación de vehículos de energía no convencional.	Índice de aprobación de solicitudes de aplicación de incentivos a la importación de vehículos de energía no convencional (número de solicitudes aprobadas / número total de solicitudes recibidas)*100	80%	85%	85%	85%	85%	85%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P26-SDT-000-DEA-004	Aplicación de tratamiento administrativo o legislativo en la imposición de determinadas mercancías de consumo animal y productos radiactivos y dispositivos médicos	Recepción y análisis técnico de la solicitud a ver si aplica el tratamiento	E11. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Examinar, analizar y responder las solicitudes de la aplicación de tratamientos administrativos o legislativos asignados al departamento.	% de aplicación de tratamientos administrativos o legislativos a las materias primas para la elaboración de alimento animal o tratamiento administrativo a ciertos productos radiactivos o dispositivos médicos (cantidad de tratamientos aplicados / cantidad total de solicitudes de aplicación recibidas)*100	90%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P26-SDT-000-DEA-005	Administración de las disposiciones en el módulo de Portal App	Solicitud de registro/modificación / validación de una disposición tecnológica vía Portal App	E11. Modernización y transformación digital, de procesos aduaneros	Aumentar los niveles de cumplimiento de la normativa aduanera en las operaciones de comercio exterior y su posterior seguimiento.	% disposiciones registradas / editadas en el módulo de Administración de disposiciones (cantidad de disposiciones registradas / editadas en el módulo / cantidad total de solicitudes de registro)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P26-SDT-000-DEA-006	Mantener al día los textos legales del Sistema Armonizado de Designación y Codificación y la participación técnica en las reuniones técnicas del CSA de OMA y en el COMALEP para mantener al día la nomenclatura del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías y sus partes auxiliares, en español	Participación en las reuniones semestrales del Comité del Sistema Armonizado (CSA) Participación en las reuniones semestrales del Comité Iberoamericano de Nomenclatura (CIN) del COMALEP	E11. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Participar en las reuniones técnicas sobre las demandas y dedicaciones presentadas a la Secretaría del Sistema Armonizado, estableciendo y respondiendo las cuestiones de interés para el país, así como establecer enlaces de consultas con técnicos expertos sobre la normatividad arancelaria de otras aduanas del mundo	Cantidad de reuniones del comité del sistema armonizado y del comité iberoamericano de nomenclatura (suma de reuniones y sesiones sostenidas)	4	4	1	1	0	2	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P26-SDT-000-DID-001	Emitir Resoluciones y Consultas Comisión Técnica Deliberativa Ampliada Gestión de resoluciones sobre informaciones técnicas y estudios de casos de clasificación arancelaria	Revisión y Análisis Técnico de Casos Emisión de Resoluciones Técnicas Emisión de Consultas de Clasificación Arancelaria Vinculantes (ECCAV) Notificación a las partes interesadas y publicación en el portal web de aduanas	E11. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Emite resolución vinculante de clasificación arancelaria de algún producto del cual se desconoce o se tiene alguna duda sobre su funcionamiento, origen y destino. La resolución de la clasificación arancelaria correcta, puede ser también en caso de inconformidad ante una clasificación ya otorgada, en un plazo de 30 días laborables	Tiempo de respuesta de las Resoluciones de la CTDA (suma de los tiempos de respuesta de todas las Resoluciones de CTDA / número total resoluciones de CTDA) 30 (días hábiles)	30	30	30	30	30	30	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	
P26-SDT-000-DID-002	Aplicaciones de solicitudes de LITERAL K y de ejecución de IIBS Analizar y procesar las solicitudes de Literal K y ejecución de IIBS para fines de aprobación siempre y cuando la mercancía cumpla con los requisitos de aprobación de la legislación - Aprobaciones de solicitudes tratamiento JAD Busca analizar y procesar las solicitudes de aplicación del tratamiento JAD para fines de aprobación.	Asignar expediente a un especialista técnico para revisión de documentación Comprobar la actividad comercial de la empresa y comprobación in situ, en caso de ser necesario.	E11. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Entregar opinión técnica respecto a la procedencia o no a la aplicación de tratamientos administrativos o de ejecución de impuestos (gravámenes e IIBS) al sector agropecuario a través de la Junta Agropecuaria Dominicana (JAD) o en caso de ser necesario a la Autoridad Tributaria (AT). Responder sobre las solicitudes de Aprobación de la Ley 146-00 Art. 13 literal K, así como la Ley de rectificación Fiscal Núm. 253-12 para ejecución de IIBS.	Tiempo de respuesta de las ejecuciones de IIBS y tratamientos JAD (suma de los tiempos de respuesta de todas las ejecuciones / número total de resoluciones) 5 (días hábiles)	5	5	5	5	5	5	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	
P26-SDT-000-DID-003	Emitir opiniones consulta aspectos legales y/o dptos. Internos de la DGA Evaluar consultas solicitadas sobre aspectos legales y/o dptos. Internos de la institución	Asignar expediente a un especialista técnico para revisión y análisis de la documentación Evaluar aspectos técnicos.	E11. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Responder sobre las solicitudes de diversa índole, que pueden incluir: aprobaciones de solicitudes de crédito, opiniones respectivas a recursos de recideración presentados a Juzgados, procesos de fiscalización, controversias en las Administraciones Aduaneras, entre otros, relacionados a clasificación arancelaria de productos.	Tiempo de respuesta de las opiniones técnicas emitidas (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes emitidas) (días hábiles)	30	20	20	20	20	20	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	

PLAN OPERATIVO ANUAL 2026													
SUBDIRECCION TECNICA													
P26-SDI-000-DTD-004	Emisión de resoluciones anticipadas de clasificación arancelaria Analizar expedientes y muestras, en caso de ser necesario con la finalidad de emitir Resoluciones Anticipadas.	Recepción y Evaluación de Expedientes	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Emisor Resoluciones Anticipadas (RA) que se efectúan previamente a la llegada de los bienes, en los cuales la autoridad aduanera resuelve consultas sobre clasificación arancelaria, valoración, diferido de pago, exoneraciones, origen preferencial, marcado de país de origen, aplicación de cuotas, régimen aduanero especial u otros.	Tiempo de respuesta Solicituds para responder (RA), ley 168-21 art 215, párrafo 1 (suma de los tiempos de respuesta de todas las resoluciones / número total de resoluciones) (días hábiles)	25	25	25	25	25	25	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos
P26-SDI-000-OEA-001		Emisión de Resoluciones Anticipadas				139	100	25	25	25	25	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA
P26-SDI-000-OEA-002		Remitir la SDI para aprobación.				100%	99%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA
P26-SDI-000-OEA-003		Evaluación de Candidates para Certificación OEA				% de certificaciones y recertificaciones OEA-SS y OEA-S otorgadas (cantidad certificaciones otorgadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	100%	25%	25%	25%	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA y áreas involucradas en el proceso de depuración.
P26-SDI-000-OEA-004	Otorgamiento de Certificación y Recertificación de empresas como Operador Económico Autorizado. Otorgar certificación OEA y recertificación de certificación OEA a las empresas que cumplen un estatus que reconoce su seguridad y cumplimiento aduanero. Este reconocimiento facilita operaciones comerciales al agilizar trámites y fortalecer la cadena logística, contribuyendo a la eficiencia y confiabilidad en el comercio internacional.	Recepción y Revisión de Solicitudes	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Establecer un modelo de gestión orientada a la facilitación y seguridad del comercio internacional.	% de depuraciones realizadas (cantidad de depuraciones realizadas / cantidad de solicitudes registradas)*100	95%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA
P26-SDI-000-OEA-005		Evaluación de Cumplimiento de Estándares de Seguridad				5	5	2	1	1	1	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA
P26-SDI-000-OEA-006		Verificación en Campo o Documental, Informe y Recomendación				100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones internacionales/Departamento de eventos
P26-SDI-000-DIR-001	Fortalecimiento de las Relaciones Internacionales en relación a la DGA. Promover acceso a los mercados internacionales, fomentando el comercio y la inversión extranjera directa	Talleres y Capacitaciones relativas al OEA y otros temas del comercio exterior	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Establecer un modelo de gestión orientada a la facilitación y seguridad del comercio internacional.	Cantidad de talleres y Capacitaciones relativas al OEA y otros temas del comercio exterior (suma de talleres de capacitación realizados)	3	6	1	2	1	2	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones internacionales/Gerencia Legal
P26-SDI-000-DIR-002		Identificación de Necesidades de Capacitación				2	2	1			1	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones internacionales/Departamento de eventos
P26-SDI-000-DIR-003		Ofrecen formación especializada para mejorar el cumplimiento normativo y la eficiencia en la cadena logística. Estas actividades promueven la transferencia de conocimientos y competencias en aspectos clave del comercio exterior.				100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones internacionales/Departamento de eventos
P26-SDI-000-DIR-004	Acuerdos firmados entre DGA y otros organismos internacionales. Gestión la elaboración y firma de los acuerdos que establecen la cooperación y transferencia de la gestión aduanera. Estos acuerdos fomentan la cooperación, intercambio de información y mejores prácticas para mejorar la eficiencia y seguridad en el comercio internacional.	Formulación de borradores de los nuevos acuerdos conjunto a jurídica	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Concretizar la firma entre las partes, con un desarrollo estipulado de los acuerdos establecidos con las partes interesadas realizando un correcto seguimiento	Cantidad de nuevos acuerdos firmados (suma de acuerdos firmados)	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones internacionales/Gerencia Legal
P26-SDI-000-DIR-005		Mediación entre la DGA y los organismos nacionales e internacionales.				100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones internacionales/Departamento de eventos
P26-SDI-000-DIR-006		Respostas de las comunicaciones recibidas del MIREX, OMA y OMC				100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones internacionales/Departamento de eventos
P26-SDI-000-DRB-003	Actividad de los días internacionales y nacionales de las Aduanas. Realizar actividades que destaque el papel crucial de las aduanas en la facilitación del comercio, resaltando la importancia de una gestión aduanera eficiente y moderna.	Coordinación de la logística y montaje de los eventos del día nacional e internacional de las aduanas junto con las áreas correspondiente.	EE1. Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Realizar las actividades de los días de las aduanas tanto nacional como internacional	Cantidad de actividades realizadas (suma de las actividades)	2	2	1			1	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones internacionales/Departamento de eventos
P26-SDI-000-DRB-004		Difusión agenda interinstitucionales sobre temas aduaneros a ser ejecutado por funcionarios en reuniones, talleres, cursos y otras actividades de carácter internacional.				100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones internacionales/Departamento de eventos / Dpto. DGA
P26-SDI-000-DRB-005		Implementación de los acuerdos firmados por la DGA. Seguimiento técnico administrativo o sobre la aplicación de los acuerdos de los cuales somos signatarios.				100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de Legal
P26-SDI-GIA-000-002	Continua Fortalecer el Programa de Cumplimiento Voluntario garantizando el acompañamiento técnico a las empresas en la correcta interpretación y aplicación del Acuerdo de Valoración en Aduana de la OMC, con énfasis en canones y derechos de licencia.	Realizar sesiones de orientación y asistencia técnica a empresas participantes.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Procesos y políticas que apoyan la implementación del acuerdo establecido en los artículos 1 y 1 del Acuerdo de Valoración en Aduana de la OMC, reduciendo riesgos de incumplimiento y garantizando la exactitud en la determinación de los ingresos tributarios.	% de empresas acogidas formalmente al Programa respecto al total invitado (Cantidad de empresas acogidas formalmente / Cantidad total de empresas invitadas)*100	0	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Técnica Aduanera	
P26-SDI-GIA-000-003		Incorporar nuevas empresas previamente evaluadas al Programa.				100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de Legal
P26-SDI-GIA-000-004		Elaborar informes sobre avances y resultados del Programa.				100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de Legal
P26-SDI-GIA-000-005		Dar seguimiento a las empresas que ya se acogieron al programa y aquellas que no se acogieron y fueron remitidos a Fiscalización				100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de Legal
P26-SDI-GIA-000-006	Continuar la Implementación del Departamento de Inteligencia Comercial mediante la mejora de sus herramientas y procesos clave, orientados a la actualización y estandarización de la información para su uso en análisis estratégicos.	Actualizar la Base de Datos de Mercancías (Catálogo de Productos), garantizando la integridad, coherencia y estandarización de la información para su uso en análisis estratégicos.	EE1. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Proporcionar una base de datos actualizada y confiable complementada con informes analíticos periódicos que permitan identificar tendencias y riesgos en la valoración aduanera.	% de actualización del Catálogo de Productos con criterios estandarizados y datos verificados (Cantidad de registros actualizados y verificados / Cantidad total de registros en el Catálogo de Productos)*100	0	100%	10%	10%	30%	30%	Gerencia Técnica Aduanera	Departamento de Inteligencia Comercial
P26-SDI-GIA-DXS-001		Perfeccionar los procesos de análisis e investigación en valores de referencia mediante la implementación de metodologías avanzadas y la generación de reportes periódicos que faciliten la toma de decisiones basadas en datos confiables.				100%	100%	10%	10%	30%	30%	Gerencia Técnica Aduanera	Departamento de Inteligencia Comercial
P26-SDI-GIA-DXS-002		Aplicación de las exenciones.				100%	100%	10%	10%	30%	30%	Gerencia Técnica Aduanera	Departamento de Inteligencia Comercial
P26-SDI-GIA-DXS-003	Aplicación de los exenciones.	Aplicación de exenciones y impuestos de Importación a mercancías del sector agropecuario y aeronáreas a través de VUCE, sistema aplicativo para las importaciones del sector agropecuario (MA / JAD).	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Establecer un proceso eficiente para la aprobación diaria de solicitudes de ejercicio de derechos e impuestos a mercancías del sector agropecuario y aeronáreas, a través de VUCE, con una revisión rigurosa para garantizar la conformidad documental y facilitar el comercio en un entorno digital.	Cantidad de exenciones aplicadas (Sumatoria de exenciones aplicadas)	14,973	12,800	3,200	3,200	3,200	3,200	Departamento de Exoneraciones	
P26-SDI-GIA-DXS-004		Exoneraciones aplicables al ejercicio de derechos e impuestos de Hacienda.				100%	100%	10%	10%	30%	30%	Gerencia Técnica Aduanera	Departamento de Inteligencia Comercial
P26-SDI-GIA-DXS-005		Aplicación de exenciones y impuestos de Importación a mercancías del sector agropecuario y aeronáreas a través de VUCE, sistema aplicativo para las importaciones del sector agropecuario (MA / JAD).				100%	100%	10%	10%	30%	30%	Gerencia Técnica Aduanera	Departamento de Inteligencia Comercial
P26-SDI-GIA-DXS-006	Requerimientos Administrativos internos y externos	Dar la aprobación final mediante el SIGA para el cierre de las exoneraciones definitivas establecidas en el área de aplicación.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Establecer un modelo de gestión orientada a resultados y calidad en los servicios.	Nivel de cumplimiento a solicitudes respondidas (Número de solicitudes respondidas / Número total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones / Área Administrativa
P26-SDI-GIA-DXS-007		Busca medir la respuesta a los requerimientos recibidos por las instituciones internas.				95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones / Área Administrativa

PLAN OPERATIVO ANUAL 2026 SUBSECCIÓN TÉCNICA																
P26-SDT-GTA-DIX-003	Autorización de Exoneración parcial de vehículo y ajuares del hogar para aplicar en el puerto. Permitir la aplicación de beneficios fiscales específicos en el puerto para personas que vienen a residir en el país.	Confirmación e identificación: Confirmar la identidad de los solicitantes en diferentes sistemas para asegurar que no hayan aplicado anteriormente exoneraciones y/o beneficios. Revisar el historial de los solicitados, revisar las firmas de los documentos y establecer una fecha de inicio para la nueva exoneración. Validación y coordinación: Validar documentos y coordinar el proceso de aplicación de las leyes 166-00 y 168-47 mediante el análisis de documentos.	EI2: Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Establecer un modelo de gestión orientada a resultados y calidad en los servicios.	% de exoneraciones aprobadas de vehículos y ajuares del hogar (cantidad de exoneraciones aprobadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones / Mudanza y Vehículo		
P26-SDT-GTA-DIX-004	Recibir, evaluar y procesar la solicitud de entregas provisionales de las empresas públicas y privadas. Procesamiento eficiente de las solicitudes de entregas provisionales, asegurando la correcta gestión y control de los recursos para proyectos y operaciones específicas en un marco establecido.	Recibir, procesar y/o replicar las solicitudes de entrega provisional, de acuerdo con la legislación y procedimientos establecidos.	EI1: Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Establecer un modelo de gestión orientada a resultados y calidad en los servicios.	% de entregas provisionales procesadas / cantidad total de solicitudes de entregas provisionales procesadas / cantidad total de solicitudes de entregas provisionales recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones / Entrega Provisional		
P26-SDT-GTA-DNO-001	Conificación de la Experiencia Autorizada a Electrónica de Origen Acreditación oficial otorgada a un exportador que cumple con los requisitos de origen establecidos en acuerdos comerciales. Facilita la circulación de mercancías al agilizar trámites aduaneros y garantizar la autenticidad de la procedencia de los productos.	Verificación cumplimiento de las normas de origen de las exportaciones y/o importaciones que realizan las empresas solicitantes.	EI1 Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Certificaciones otorgadas	Cantidad de certificaciones otorgadas (sumatoria de certificaciones otorgadas)	2	5	1	1	1	2	2	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH		
P26-SDT-GTA-DNO-002	Verificaciones a posterior Evaluaciones realizadas después de una transacción o proceso para confirmar la conformidad con normativas o acuerdos.	Comprobar cumplimiento de las normas de origen de productos exportados o importados	EI1 Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Fortalecimiento del Control A posterior establecido en los acuerdos comerciales.	Cantidad de empresas remitidas a la Gerencia de Fiscalización para reliquidar (sumatoria de empresas remitidas)	221	300	75	75	75	75	75	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH		
P26-SDT-GTA-DNO-003	Consultas vía correo electrónico Atender y responder consultas realizadas por los contribuyentes vía correo electrónico.	Atender consultas arancelarias, consultas de países parte de los acuerdos y consultas de información de los Tratados de Libre Comercio.	EI2: Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras	Dar respuestas.	% de consultas respondidas vía correo electrónico (cantidad de consultas respondidas / cantidad total consultas recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH		
P26-SDT-GTA-DNO-004	Verificaciones a posterior Evaluaciones realizadas después de una transacción o proceso para confirmar la conformidad con normativas o acuerdos.	Comprobar cumplimiento de las normas de origen de productos exportados o importados	EI3: Recaudación justa, sostenida y transparente	Fortalecimiento del Control A posterior establecido en los acuerdos comerciales.	% de empresas analizadas (cantidad de empresas analizadas / cantidad total de empresas por analizar)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH		
P26-SDT-GTA-DNO-005	Solicitud y análisis de aplicación de tratamiento arancelario preferencial a posteriori Implica pedir y evaluar retrospectivamente la aplicación de beneficios arancelarios especiales. Este proceso verifica la adecuada utilización de tratados preferenciales después de la transacción, asegurando la conformidad con los acuerdos comerciales.	Analizar declaraciones y secuencias, con el objetivo de validar que la información suministrada contrasta con las normas de origen de los TLC.	EI1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Aprobación y/o negación de créditos A posteriori para futura importación al amparo de los TLC, conforme a los requisitos negociados.	% de solicitudes de créditos respondidos (cantidad de solicitudes de crédito respondidos / cantidad total de solicitudes de crédito recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH		
P26-SDT-GTA-DPI-001	Solicitud de registro de titular y renovaciones Proceso para solicitar y actualizar la información del titular, facilitando la gestión de registros y asegurando la validez continua de la información.	Gestionar y procesar solicitudes de registro de nuevos titulares. Verificar y actualizar la información de titulares para renovaciones. Asegurar la validez y precisión continua de los registros	EI1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Protección aduanera de sus derechos de propiedad intelectual en la República Dominicana, facilitando la detección y retención de mercancías que infringen dichos derechos en puntos aduaneros.	% de solicitudes de registro titulares y renovaciones aprobadas (cantidad de solicitudes aprobadas / cantidad total de solicitudes de registro recibidas)*100	90%	100%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Propiedad Intelectual			
P26-SDT-GTA-DPI-002	Destrucción o donación de mercancías luego de acuerdos o sentencias Gestión de los procedimientos de destrucción y/o donación de mercancías. Determinación del uso adecuado de bienes, ya sea elemento o su destino benéfico, cumpliendo con las disposiciones legales establecidas.	Revisión Legal: Evaluar mercancías y asegurar cumplimiento legal. Destino y Ejecución: Decidir y llevar a cabo destrucción o donación. Documentación: Registrar y auditar el proceso.	EI2: Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras	Este resultado garantiza que las mercancías que infringen derechos de propiedad intelectual no regresen al mercado y que se manejen conforme a la ley, al mismo tiempo que se mantiene un registro transparente y fiable de cada operación.	% de actos de destrucción o donación realizados (cantidad de actos de destrucción o donación realizados de acuerdo programados / cantidad total de actos de destrucción o donación realizados)*100	90%	100%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Propiedad Intelectual			
P26-SDT-GTA-DPI-003	Registro de fichas en plataforma CENCOMM Registra y compara información relacionada con la propiedad intelectual. Esto puede incluir el intercambio de datos sobre mercancías sospechosas de infracción en las operaciones de comercio, garantizando la protección de los derechos de autor y otros derechos de propiedad intelectual, y otras informaciones relevantes para combatir el tráfico y la falsificación de productos relacionados con la propiedad intelectual.	Registrar Datos: Ingresar información en CENCOMM. Comparar y Alertar: Comparar datos y actualizar alertas. Monitorear: Supervisar información relevante.	EI1: Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Crucial para asegurar una cooperación eficaz entre las aduanas y las autoridades judiciales y policiales de la República Dominicana para proteger y acceder a información vital para combatir las infracciones a los derechos de propiedad intelectual en las operaciones aduaneras.	% de fichas registradas en la plataforma (cantidad de fichas registradas en la plataforma / cantidad total de fichas)*100	90%	100%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Propiedad Intelectual			
P26-SDT-GTA-DIC-001	Administración de la Base de Datos de Mecanismos y Valores de Referencia Consiste en gestionar y mantener actualizada la base de datos de productos utilizados en las operaciones de comercio, garantizando la integridad y precisión de los datos, así como la ejecución de la validación, actualización y normalización de los datos, así como el mantenimiento de los valores de referencia asociados a los sectores previamente definidos por el área análisis e investigación de valores de referencia.	Registrar y aplicar criterios técnicos para el registro de productos en el Catálogo. Validar y actualizar periódicamente la información registrada.	EI1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Bases de Datos de Mercancías (Catálogo de productos) actualizada con criterios técnicos estandarizados, que sirva como ícono para análisis sectoriales, gestión de riesgos y apoyo al control del valor.	% de productos registrados (cantidad de códigos registrados / cantidad total de solicitudes)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Inteligencia Comercial	Gerencia Técnica		
P26-SDT-GTA-DIC-002	Informes Sectoriales y Análisis de Valores de Referencia Análisis de información de mercancías con fines de establecimiento de precios y tendencias de fraude que puedan impactar la operatividad aduanera, mediante la consulta de bases de datos impositivas, aduaneras, de cotizaciones y mercados, así como la huella de precios y proveedores (Cámaras, Asociaciones, Entidades y Organizaciones) y expertos en el tema, con el fin de apoyar la gestión de riesgo y el control del valor en aduanas.	Analizar información de mercancías con fines de establecimiento de precios y tendencias de fraude que puedan impactar la operatividad aduanera, mediante la consulta de bases de datos impositivas, aduaneras, de cotizaciones y mercados, así como la huella de precios y proveedores (Cámaras, Asociaciones, Entidades y Organizaciones) y expertos en el tema, con el fin de apoyar la gestión de riesgo y la implementación de alertas preventivas.	EI1: Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Informes sectoriales de interés, que permitan obtener datos relevantes sobre subavaluación o sobrevaloración de mercancías.	% de Informes realizados (Cantidad de Informes realizados/cantidad de Informes planificados)	0	100%		100%	100%	100%	100%	Departamento de Inteligencia Comercial	Gerencia Técnica		
P26-SDT-GTA-DIC-003	Informe sobre elementos específicos para determinar el valor de referencia Este identifica los componentes clave que pueden generar diferencias en el valor de una mercancía, contribuyendo a la aplicación de criterios técnicos y alertas preventivas en la gestión de riesgo.	Revisar los formularios de Registro de Solicitud de Productos y sus fichas técnicas, e incluir las informaciones relevantes para fines de valor.	EI2: Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Bases de datos de Mercancías con las descripciones necesarias para una correcta identificación de valores de referencia de mercancías idénticas o similares.	% de sectores registrados (Cantidad de sectores registrados con descripciones mínimas / Cantidad de sectores planificados a actualizar)	0	100%		30%	40%	30%	30%	Departamento de Inteligencia Comercial	Gerencia Técnica		

PLAN OPERATIVO ANUAL 2026 SUBDIRECCION TECNICA													
Código Proceso	Nombre del Proceso	Objetivo		Área de Gestión	Indicador	Metas		Medición		Responsable		Área de Gestión	Indicador
		Procesos	Resultados			Alcance	Periodo	Periodo	Periodo	Periodo	Periodo		
P26-SDT-GVC-SSI-001	Eficacia en la atención al cliente Busca garantizar de manera oportuna las respuestas a las consultas y solicitudes de los usuarios de la plataforma.	Recepción y Registro de Consultas Seguimiento y Cierre de Solicitudes	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Alta satisfacción de los usuarios.	% de llamadas contestadas dentro de 15 min del SLA (cantidad de llamadas recibidas/cantidad total de llamadas) Nivel de Satisfacción del Usuario: Se mide a través de encuestas y retroalimentación de los usuarios no tiene una fórmula matemática específica.	95% 90%	95% 90%	95% 90%	95% 90%	95% 90%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales		
P26-SDT-GVC-SSI-002	Eficacia en la atención al cliente. Busca garantizar de manera oportuna las respuestas a las consultas y solicitudes de los usuarios de la plataforma.	Asignación y Priorización de Consultas	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Alta satisfacción de los usuarios.	% de correos electrónicos atendidos: (Cant. Total de correos electrónicos respondidos/Cant. Total de correos electrónicos recibidos)*100	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales		
P26-SDT-GVC-SSI-003	Eficacia en la atención al cliente. Busca garantizar de manera oportuna las respuestas a las consultas y solicitudes de los usuarios de la plataforma.	Procesamiento de solicitudes de firma digital Gestión integral del cumplimiento de los procesos de cumplimiento, renovación y envío de reportes financieros a los organismos externos vinculados a la plataforma VUCE. Este orientado a garantizar la continuidad, transparencia y eficiencia en los procesos de Comercio exterior, cumpliendo con las normativas y plazos establecidos.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior Elaboración y envío de reportes financieros.	Asegurar la gestión del 100 % de las solicitudes de firmas digitales (emisión, renovación y asistencia) y la elaboración y envío oportuno del 100 % de los reportes financieros a los organismos externos vinculados a la plataforma VUCE. Esto orientado a garantizar la continuidad, transparencia y eficiencia en los procesos de Comercio exterior, cumpliendo con las normativas y plazos establecidos.	% de correos electrónicos atendidos: (Cant. Total de correos electrónicos respondidos/Cant. Total de correos electrónicos recibidos)*100 % de gestión de firma digital a los organismos externos: suma de las solicitudes de emisión y renovación de firma digital, asistencia % Reportes financieros enviados a los organismos externos (Cantidad de reportes enviados/reportes solicitados)*100	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales		
P26-SDT-GVC-DPV-001	Gestión de procesos VUCE: levantamiento simplificado e implementación de procesos y servicios de los diferentes organismos que intervienen en el comercio exterior dentro de la plataforma VUCE y soporte a las áreas internas de la DGA.	Levantamiento de Procesos Existentes Implementación de Procesos Simplificados Reporte y Coordinación: Asistencia técnica a externos y áreas internas de la DGA.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Cumplimiento de los objetivos diarios y reducción en los tiempos y tener una sola plataforma.	% de procesos simplificados y mejorados: (Número de procesos simplificados y mejorados / Número total de procesos evaluados)*100 Cantidad de servicios implementados: (suma total de procesos implementados / cantidad total de servicios implementados)*100 Cantidad de cretes de seguimiento y análisis realizadas (suma del total de visitas)	100% 3 144	100% 3 36	25% 1 36	25% 1 36	25% 1 36	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE		
P26-SDT-000-DAV-001	Gestión ambiental Busca la planificación y coordinación de actividades para minimizar impactos negativos y el manejo sostenible del uso sostenible de los recursos naturales y la promoción de buenas prácticas respetuosas con el entorno, contribuyendo a la sostenibilidad y conservación.	Coordinar jornadas de reforestación. Capacitar a los aflores de los pueblos de Haina y Caucedo. Crear estadísticas ambientales de exportación de desechos de metales, bapu y transformadores.	EE1. Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Lograr la sostenibilidad y conservación del ambiente	Cantidad de campañas medioambientales planificadas: (suma de campañas realizadas) % de ejecución del plan anual para protección del medio ambiente (cantidad de procesos ejecutados / cantidad total de tareas planificadas)*100 % de imprecisiones de sustancias controladas aprobadas para VUCE (cantidad de solicitudes aprobadas / cantidad total de solicitudes realizadas)*100 % de imprecisiones de sustancias controladas aprobadas para VUCE (cantidad de solicitudes aprobadas / cantidad total de solicitudes realizadas)*100	3 100% 95% 95%	3 100% 95% 95%	1 1 95% 95%	1 1 95% 95%	1 1 95% 95%	División de Aduanas Verdes División de Aduanas Verdes División de Aduanas Verdes	RHH: Transportación, Suministro, Gerencia de Comunicación, Gerencia Financiera	
P26-SDT-000-DAV-002	Certificación del comercio y exportación de desperdicios de metales vía VUCE Análisis y procesamiento para las solicitudes realizadas vía VUCE sobre comercio y exportación de desperdicios de metales.	Verificar diariamente solicitudes en plataforma VUCE Inspección fiscalmente a la empresa que solicita la renovación o certificación Completar formulario si cumple con los requisitos.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Certificaciones aprobadas	% de solicitudes de certificaciones para la exportación de metales ferrosos o no ferrosos, chatarra y otros desechos procesados: (cantidad de solicitudes procesadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	99% 99%	99% 99%	95% 95%	95% 95%	95% 95%	División de Aduanas Verdes	IHRH: Transportación, Suministro, Gerencia Financiera, Supervisora general de metales	
P26-SDT-000-DAV-003	Inspección física para exportación de metales ferrosos, no ferrosos, chatarra y baterías de acido plomo usadas (BAPU) Busca asegurar la calidad y conformidad con normativas de mercancía de metales ferrosos, no ferrosos, chatarra y baterías de acido plomo usadas.	Verificar los contenedores. Crear Actas: selladas y firmadas Dar seguimiento a las cuotas designadas por el Ministerio de Medio Ambiente	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras	Inspecciones para exportación de metales ferrosos, no ferrosos, chatarra y baterías de acido plomo usadas realizadas	% de solicitudes de inspecciones físicas de la carga de contenedores para la exportación de metales y BAPU procesadas: (cantidad de solicitudes procesadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100 Tiempo de respuesta a las consultas: (suma de los tiempos de respuesta de todos los vehículos / numero total de vehículos)	95% 3	95% 3	95% 3	95% 3	95% 3	División de Aduanas Verdes	IHRH: Transportación, Suministro, Gerencia Financiera, Supervisora general de metales	
P26-SDT-000-DLB-001	Mantenimiento de infraestructura y equipos tecnológicos de forma oportuna Busca asegurar el funcionamiento eficiente de los equipos de laboratorio. Este proceso incluye actividades regulares para prevenir fallos, garantizando la continuidad operativa y prolongando la vida útil de la tecnología utilizada.	Realizar un levantamiento de los equipos que necesitan verificación y/o calibración. Realizar un programa de verificación y/o calibración de los equipos del medidor del Laboratorio. Dar seguimiento continuo a la ejecución del programa y registrar los datos obtenidos de las verificaciones internas a los equipos.	EE11. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros	Tener un control de los equipos correctamente calibrados o verificados con un funcionamiento hábil y efectivo para el desarrollo de los servicios ofrecidos por el laboratorio de la institución	Cantidad de equipos verificados de acuerdo al uso (suma de equipos verificados)	8 8	10 10	2 2	2 2	2 2	Laboratorio de Aduanas		
P26-SDT-000-DLB-002	Monitorear y clasificar los buques de hidrocarburos que entran al país y clasificar los desechos generados en los buques y generadoras eléctricas Monitorear y clasificar buques de hidrocarburos que ingresan al país y clasificar los desechos generados en los buques y generadoras eléctricas garantizando una gestión adecuada de residuos, cumpliendo normativas y promoviendo prácticas ambientales responsables.	Programar los monitoreos y toma de muestra en campo con el técnico correspondiente. Analizar la muestra tomada de acuerdo a su matriz y arancel.	EE11. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros	Servir de control inicial para la gestión aduanal del país, ayudando al Estado a reducir los diferentes tipos de riesgos provenientes del exterior que puedan impedir el desarrollo sostenible de la nación.	% de entregas de resultados en el tiempo establecido (máximo 10 días) (Número de Entregas de Resultados Realizadas en el Tiempo Establecido / Número Total de Entregas de Resultados)*100 Tiempo promedio de entrega de resultados: (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) (días)	≤ 10 días 95%	100% 95%	100% 95%	100% 95%	100% 95%	Laboratorio de Aduanas		
P26-SDT-000-DLB-003	Gestionar quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas. Analizar y responder a retroalimentación de usuarios. Este proceso busca mejorar servicios, fortalecer relaciones y garantizar la satisfacción del cliente mediante acciones correctivas y preventivas.	Recepción y Registro de Quejas y Sugerencias	EE13. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Gestionar en tiempo oportuno todas las denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas	% de quejas, reclamaciones, sugerencias atendidas: (cantidad de quejas, reclamaciones, sugerencias atendidas / cantidad total de quejas, reclamaciones, sugerencias recibidas)*100	100% 95%	95% 95%	95% 95%	95% 95%	95% 95%	Laboratorio de Aduanas		
P26-SDT-000-DLB-004	Monitoreo y toma muestras; clasificar los alcoholitos de importación y de admisión temporal Evaluar la composición y características de los alcoholitos de importación y de admisión temporal. Este proceso garantiza la correcta clasificación arancelaria y el cumplimiento normativo, asegurando una gestión adecuada de productos químicos.	Programar los monitoreos y toma de muestra en campo con el técnico correspondiente. Analizar la muestra tomada de acuerdo a su matriz y arancel. Recopilar y procesar la data suministrada por el técnico	EE12. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras	Servir de control inicial para la gestión aduanal del país, ayudando al Estado a reducir los diferentes tipos de riesgos provenientes del exterior que puedan impedir el desarrollo sostenible de la nación.	% de entregas de resultados en el tiempo establecido (máximo 10 días) (Número de Entregas de Resultados Realizadas en el Tiempo Establecido / Número Total de Entregas de Resultados)*100 Tiempo promedio de entrega de resultados: (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) (días)	≤ 10 días 95%	100% 95%	100% 95%	100% 95%	100% 95%	Laboratorio de Aduanas		



POA

2
0
2
6

Subdirección Zonas Francas



PLAN OPERATIVO ANUAL 2016																
SUBDIRECCION DE ZONAS FRANCAS																
ID	Proyecto/Iniciativa	Actividad	Alineación Estratégica	Definición de la Iniciativa	Indicadores										Intereses	Renglón Resultado
					% de trasladados aprobados (Número de trasladados aprobados/Número total de solicitudes de trasladados recibidos)*100	Mínimo	Medio	Max	11	12	13	14	15			
P26-SF-000-000-001	Traslado de mercancías de Zonas Francas a mercados internacionales. Implica el movimiento de productos desde áreas con beneficios fiscales hacia destinos específicos. Esta proceso sigue procedimientos aduaneros para garantizar el cumplimiento de legislaciones en el tránsito de bienes dentro estas zonas.	Realizar solicitud vía correo electrónico Verificar documentación	EI2 Gestión de riesgos y control integral de las operaciones aduaneras.	Despacho de la mercancía con los trasladados autorizados de forma prudente después de analizar la solicitud.	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Subdirección Zonas Francas	GENERAL DE PLANEACION ADUANAS Santos Ríos... ~	
P26-SF-000-000-002	Registro de mercancías y validación de mercancías en Zonas Francas. Advertimientos de mercancías, tanto exportación, importación, traslado de las Zonas Francas.	Oficina de Zonas Francas recibe información del flujo de mercancías de las empresas. Notificación sede control para fines de control.	EI1 Facilidad y eficiencia del comercio exterior	Garantizar un control eficiente y transparente del inventario, optimizar los procesos logísticos y facilitar la toma de decisiones estratégicas y asegurar el cumplimiento de normativa y seguridad.	% de incidencias encontradas en movimientos de mercancías (Cantidad de incidencias encontradas/ Total de movimientos inspeccionados)*100									Subdirección Zonas Francas		
P26-SF-000-000-003	Control, registro y confirmación de las importaciones en las administraciones. Gestiona las importaciones en las administraciones, las cuales se realizan en acuerdo con las normas establecidas. Confirman correctamente la fiscal el cumplimiento de normativas, la documentación previa y la verificación de los invermercados recibidos.	Supervisión de mercancías Acreditación de vehículos de ICBF	EI1 Facilidad y eficiencia del comercio exterior	Reducción significativa en errores de documentación	% de importaciones de 2º Confirmadas (Número de importaciones de 2º confirmadas/Registros de confirmación recibidos en la administración *100)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Subdirección Zonas Francas		
P26-SF-000-000-004	Creación y renovación de licencias para operar como empresa de Zona Franca Comercial. Aprobación de licencias.	Aforo documental, solicitado y realización informes de cada solicitud Emisión licencias de ZFC y preparación respuesta	EI1 Facilidad y eficiencia del comercio exterior	Emisión de licencia y legítimo para operar como empresa de zona franca comercial	Cantidad de emisiones de licencia de Zonas Francas Comercial (Sumatoria de licencias emitidas)	356	344	75	90	100	79	Subdirección Zonas Francas				
P26-SF-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 tipo de actividad es considerada local y puede estar sujeto a regulaciones comerciales específicas.	Aggregation de expediente e inspección documental Realizar estudio de mercado sobre la mercancía	EI3 Recaudación justa, constante y transparente	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	7.808	1.888	1.991	1.960	1.949	Subdirección Zonas Francas				
		Aprobación de resultados de inspección.			Monto RD\$ recaudacion por ventas al mercado local	6.857.632.349.24	8.001.269.565.92	1.667.959.595.33	1.947.601.838.25	2.113.602.291.23	2.272.105.841.14	Subdirección Zonas Francas				

*Nota: Los renglones de este PDA están plasmados en las matrices de Rango Interno

Los renglones de este PDA están plasmados en las matrices de Rango Interno

POA
2
0
2
6

Subdirección de Fiscalización



PLAN OPERATIVO ANUAL 2024														
SUBDIRECCION DE FISCALIZACION														
Subdirección de Fiscalización														
Definición de la Iniciativa														
ID	Proyecto/Descripción	Actividades	Atribución Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de acción	Resumen Financiero Presupuestario
P26-SFI-GFC-DOF-001	Ejecución de las fiscalizaciones control posterior al despacho, realizado a operadores comerciales que presentan hipótesis de riesgo.	Cantidad de visitas a empresas seleccionadas, que presentan algún tipo de riesgo. Cantidad de reportes de aduanas a facilitar Monto estimado en impuestos determinado a recaudar	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Fiscalizaciones Ejecutadas	Número de visitas realizadas (Sumatoria de fiscalizaciones ejecutadas) Número de fiscalizaciones completadas (Sumatoria de fiscalizaciones realizadas) Nivel de cumplimiento de meta recaudatoria (Visitas ejecutadas/Visitas programadas)*100	95	95	24	31	22	18	Departamento de Operación de Fiscalización	Subdirección de Fiscalización, Subdirección de Operación de Fiscalización, Seguridad, Inteligencia	 Summy Rosos.. -
P26-SFI-GRA-DPF-001	Análisis y evaluación de riesgo posterior al despacho Control a posterior, evaluación de riesgo múnimas despachadas, por los operadores comerciales.	Evaluación a través de análisis masivos o individuales que determinan riesgo de los operadores comerciales. Dar respuesta a solicitudes recibidas operadores y otras áreas	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Emisión de operaciones relacionadas a recaudación o cobros selectivos, por operadores aduaneros Determinación de cancelación de declaraciones con garantías realizadas por diferencia de valor.	Nivel de Riesgo Determinado Operadores Evaluados (Analisis Ejecutados/Analisis programados) Respuestas a solicitudes (Declaraciones trabajadas/ Declaraciones pendientes)	220	220	48	57	56	59	Departamento de Planificación	Subdirección de Planificación	
P26-SFI-GRA-CAR-001	Analisis y evaluación de riesgo antes y durante el despacho Control a priori y concurrente realizado a las acciones aduaneras que presentan los operadores comerciales.	Emisión de Alertas	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Evaluación de riesgo realizada	Cantidad de alertas emitidas (Sumatoria de alertas emitidas)	30.000	30.000	4.500	7.500	9.000	9.000	Departamento de Investigación, Control y Análisis de Riesgo	Subdirección de Fiscalización	
P26-SFI-GRA-CAR-002	Analisis y evaluación de riesgo antes y durante el despacho Control a priori y concurrente realizado a las acciones aduaneras que presentan los operadores comerciales.	Monitoreo de Alertas y Tiempo de respuesta.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Efectivización del tiempo de respuesta en los envíos de valótes que dependan de Unidad de Riesgo.	Tasa de Atención de Alertas en 72 Horas (Sumatoria alertas emitidas/Alertas leporadas en periodo 72 horas)*100 Cantidad capacitaciones: Capacitaciones programadas/capacitaciones efectuadas	90%	90%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Investigación, Control y Análisis de Riesgo	Subdirección de Fiscalización	
P26-SFI-GFE-DMR-001	Despacho exportaciones mineras Gestión del despacho de las declaraciones mineras.	Control las declaraciones producen los mineras, asegurando el cumplimiento de procedimientos de exportación de las mineras asignadas en base a las normativas establecidas de los Ministerios de Minas y Energía, Medio Ambiente, Energía y Minas, Defensa y Comisión Nacional del Petróleo.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Verificación de exportaciones productor minero (Dobs, Lamas, Yeso, Ambur, Carbón de Caicedo, Concentrado de Cobre y Concentradora de Zinc).	% de revisión exportaciones productor minero, (Cantidad de Exportaciones procesadas/cantidad de exportaciones recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Minería	Subdirección de Recalificación, Subdirección de Tecnología y Gestión de Ventanilla Única (VUCE).	
P26-SFI-GFE-DH4-001	Despacho de declaraciones de hidrocarburo Gestión del despacho de las declaraciones de hidrocarburo.	Gestionar las declaraciones de hidrocarburo con precisión asegurando el cumplimiento de los procedimientos en el despacho	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Declaraciones de hidrocarburos despachadas.	% del despacho de declaraciones de Hidrocarburo (Cantidad de declaraciones de despacho de hidrocarburos procesadas/cantidad de despachadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Hidrocarburos	Subdirección de Recalificación	
P26-SFI-GFE-DH4-002	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.	Evaluar 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 procesadas (Cantidad de solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos procesadas/cantidad de descarga y retiro de residuos y desechos recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Hidrocarburos	Subdirección de Recalificación	

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

Subdirección de Transformación Digital



PLAN OPERATIVO ANUAL 2020 SUBDIRECCION DE TRANSFORMACION DIGITAL														
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa										Intereses	Renglón Financiero Proyectado	
		Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línes Base	Meta	T1	12	13	14	Área	Áreas de acción	
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.	Configuración de reportes, parámetros y analíticas en las herramientas de monitoreo y realizar informe de salud de las aplicaciones y servicios.	EII 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%	95%	95%	95%	95%	Subdirección de Transformación Digital	Autoridad máxima de la Subdirección de Transformación Digital y las áreas de apoyo de la Gestión de la Infraestructura TI. Autoridad máxima de la Subdirección de Transformación Digital y las áreas de apoyo de la Gestión de la Infraestructura TI.	
P26-STD-000-000-002	Monitoreo de la Infraestructura II y Seguridad de la información Busca medir el porcentaje de disponibilidad de los servidores críticos, así como la disponibilidad de los sistemas y servicios y comunicación para asegurar el acceso a los servicios y sistemas de los usuarios internos y externos.	Configuración de parámetros y analíticas en las herramientas de monitoreo y supervisión del informe de salud de las aplicaciones y servicios.	EII Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Infraestructura y herramientas de seguridad disponibles.	Nivel de disponibilidad de la Infraestructura II y Seguridad de la información. (Tiempo de disponibilidad / (Tiempo de disponibilidad + Tiempo de ausencia de servicio))*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Subdirección de Transformación Digital	Autoridad máxima de la Subdirección de Transformación Digital y las áreas de apoyo de la Gestión de la Infraestructura TI.	
P26-STD-000-000-003	Uso de cumplimientos de atención y solución de incidentes II Busca medir para la solución incidentes de los usuarios, lo que asegura la atención y calidad del soporte brindado a los usuarios.	Seguimiento, cumplimiento de la política de gestión de incidentes, análisis de las estadísticas y reporte de la herramienta de gestión de tickets.	EII 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%	90%	90%	90%	90%	Subdirección de Transformación Digital	Autoridad máxima de la Subdirección de Transformación Digital y las áreas de apoyo de la Gestión de la Infraestructura TI.	
P26-STD-GDS-DGD-001	Gestión de Requerimientos Dar respuesta a la gestión oportuna de las solicitudes requerimientos realizadas por los usuarios.	Asignación y gestión	EII Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Solicitudes gestionadas de manera oportuna	Índice de solicitudes cumplidas por fechas de planificación estimada acordadas. (Número de solicitudes asignadas con fecha de planificación estimada cumplidas / Número de requerimientos asignados) * 100	N/D	92%	92%	92%	92%	92%	Departamento de Gestión de la Demanda	Departamento de Gestión de la Demanda	
P26-STD-GDS-DDS-001	Cumplimiento de programación de las fechas planificación de Descentralización Cumplir con las fechas de conclusión pactadas de los Requerimientos y Proyectos en un 90% trimestral	Garantizar la priorización correspondiente Estimación adecuada del ticket exigido y Compartir fecha de ejecución	EII Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Proyectos y productos entregados oportunamente	Índice de cumplimiento de programación de las fechas planificación de Descentralización. (Cant. Req concluidos a tiempo/Cant. Rreq trabajados)*100	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	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.	Revisión y asignación oportuna de los incidentes asignados al Departamento de Desarrollo.	EII 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%	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	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	Monitoreo y revisión de las devoluciones reportadas por el Departamento de Calidad	EII 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)-1)*100	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	Departamento de Desarrollo Sistemas de Información	Departamento de Desarrollo Sistemas de Información	
P26-STD-GDS-DCS-001	Gestión de Pruebas de sistemas(QA) Mide el cumplimiento de las fechas acordadas para la ejecución de pruebas en un 95% trimestral	Planeación y estimación de pruebas Ejecución de pruebas y Aceptación de las pruebas	EII Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Pruebas de QA gestionadas	% de requerimientos probados en la fecha acordada. (Trabajos de pruebas realizados/Trabajos de pruebas asignados)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Calidad	Usuarios funcionales, Desarrollo, Gestión de la Demanda, Gestión de Aplicaciones, Seguridad Infraestructura,Base de Datos	
P26-STD-GDS-DCS-002	Elaboración y actualización de manuales Mide el cumplimiento de fecha de Elaboración y actualización de manuales de usuarios en un 95% trimestral	Planeación documentación de manual Ejecución documentación de manuales y Aprobación manual por parte usuario	EII 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)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Calidad	Prueba y Control de Calidad II, 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	Selección de la muestra para encuesta Preparación encuesta y Envío de encuesta usuarios Medición resultados de las encuestas	EII 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%	90%	90%	90%	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	Planeación instalación de cambios en ambiente de prueba Solución de errores en ambiente de prueba y Planificación y preparación/instalación cambios ambiente productivo	EII 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)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	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 (alta latencia indica una comunicación más rápida)	Comprobar mediante herramientas de monitoreo o líneas de comando llamada "ping"	EII Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Mantener una alta latencia en la red para garantizar una comunicación rápida y eficiente entre los usuarios y los recursos de la red.	Diferencia de Red / Tiempo promedio de respuesta de la red < -20 milisegundos.	99%	99%	99%	99%	99%	99%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Redes de Datos	
P26-STD-GOT-DRD-002	Monitoreo de tiempo en que la red está disponible Busca medir cuánto tiempo la red está operativa y lista para su uso	Asegurar mediante las herramientas de monitoreo disponibilidad de equipos que soporan la red.	EII 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%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Redes de Datos	
P26-STD-GOT-DRD-003	Capacidad de los enlaces de conexión II con las Administraciones Mide el cumplimiento de fecha de despliegue a producción de los tickets asignados en un 95% trimestral	Monitoreo Continuo del Ancho de Banda y alertas proactivas Revisión Periódica de Capacidad	EII Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Mantener controlado el consumo de ancho de banda y evitar saturaciones en velocidad de transmisión de datos en la conectividad con las administraciones	Capacidad de Ancho de Banda (BW) de los Enlaces: Datos transferidos / Tiempo (Bw/Seg)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Redes de Datos	
P26-STD-GOT-DRD-004	Garantizar la disponibilidad de los servicios de la central HCS Asegurar la disponibilidad de los servicios de la central HCS mediante el monitoreo constante tanto físico como de nuestras herramientas de monitoreo	Monitoreo Continuo Monitoreo Preventivo, Evaluación y Mejora Continua	EII 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%	98%	98%	98%	98%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Comunicaciones de Voz	
P26-STD-GOT-DDC-001	Salud y disponibilidad de la infraestructura de los servicios y mantenimiento, mitigando posibles incidencias Evalúa los posibles incidentes que intervienen en las afectaciones de servicios y calidad de los equipos de Infraestructuras de Servicios y Mantenimiento.	Asegurar la disponibilidad de los servicios de la infraestructura de servicios y mantenimiento en DGA mediante reporte de status de los servicios y monitoreo y almacenamiento, informando correcciones preventivas para que dichos servicios no presenten fallas o control y regular plazos	EII Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Optimizar el uso de recursos del servidor para garantizar que se utilicen eficientemente sin agotar la capacidad de utilización. 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%	95%	95%	95%	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	Informe de informe de rendimiento cuatrimestral - Data Center Área, Inspección Data Center y análisis de la Infraestructura Data Center manzana y Isla	EII Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Mantener una alta disponibilidad del Data Center	Disponibilidad del Data Center (Tiempo de disponibilidad del Data Center / Tiempo total) * 99,8	99,80%	99,80%	99,80%	99,80%	99,80%	99,80%	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 Q4 y Desarrollo Recuperación de los Backups Días que mantienen la Infraestructura intacta recuperable de cualquier incidente	Informe de resultados mensuales mediante la Herramienta de Backup Veeam mediante Reportes y ejecución de Jobs	EII Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Tener la disponibilidad de los Backups de los días que se han perdido	Disponibilidad de Backup de la Infraestructura (Disponibilidad de Backup de servidores Producción DGA) * 100	99%	99%	99%	99%	99%	99%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center	Departamento de Servidores Alm. y Data Center	
P26-STD-GOT-DDC-004	Resolución de incidentes Para medir el cumplimiento de solución incidentes de los servicios provistos.	Resolución y cierre del incidente	EII Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Resuelve los incidentes minimizando el impacto en el negocio	Porcentaje de resolución de incidentes cerrado (incidentes resueltos/incidentes que se presentaron)*100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Administración de Servicios Digitales	Departamento de Administración de Servicios Digitales	
P26-STD-000-DAS-002	Gestión de encuestas, re-satisfacción usuario interno Evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de soporte de SI, lo que refleja la calidad del servicio	Envío encuesta de satisfacción.	EII 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 escalada de estrella 1-5. (como se calcula CSAT (Customer Satisfaction Score)% = Número de respuestas positivas(4y5)/Número total de respuestas)*100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Administración de Servicios Digitales	Departamento de Administración de Servicios Digitales	
P26-STD-000-DAS-003	Resolución de solicitudes Busca medir el cumplimiento de atención y solución de solicitudes de servicios.	Resolución y cierre de la solicitud.	EII Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Entregar servicio para cumplimiento.	Porcentaje de resolución de solicitudes (Solicitudes completadas/Solicitudes recibidas)*100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	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 servicio de atención a los usuarios	Monitoreo y Registro de Llamadas, Aplicación de Encuestas Post Llamada, Análisis de Datos de Satisfacción	EII Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Disponibilidad en la atención telefónica.	Porcentaje nivel de servicio atención de llamadas (primeros 20 segundos)	80%	80%	80%	80%	80%	80%	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.	Atención telefónica, Recolección de Datos, Cálculo del Porcentaje de Llamadas Atendidas, Análisis y Reporte de Resultados.	EII Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Ganizar disponibilidad servicio de atención a usuarios.	Porcentaje llamadas atendidas: (Llamadas atendidas / Llamadas recibidas) * 100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Administración de Servicios Digitales	Departamento de Administración de Servicios Digitales	

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024 SISTERCON DE TRANSFORMACION DIGITAL																
P26-STD-GOT-BD0-001	Monitoreo de Tiempo en que la base de datos (CONSOLIDADAS) esta disponible y operativa Mide cuánto tiempo la base de datos está operativa y lista para su uso, lo cual es crucial para garantizar la continuidad de las operaciones.	Verificación de servicio a través de las herramientas de gestión y administración de BD, informes de salud diaria, informe de resultados de monitoreo y control activo, asegurando la correcta operación y monitoreo constante de datos.	EI1 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 SGA Consolidado1, Consolidado 2, Servicio en líneas Global Entry	99.97%	99.97%	99.97%	99.97%	99.97%	99.97%	99.97%	99.97%	Departamento de Administración Base de Datos.	Departamento de Administración Base de Datos.	
P26-STD-GOT-BD0-002	Monitoreo de Tiempo en que la plataforma de QUIK está disponible y operativa Mide cuánto tiempo la plataforma de QUIK está operativa y lista para su uso, lo cual garantiza la ejecución de los reportes presentados día a día.	Asegurar la disponibilidad del servicio. La medición a través de las alertas programadas e informes diarios de estado de salud.	EI1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Servicio de QUIK disponible.	Disponibilidad del servicio QUIK. (Tiempo de disponibilidad del servicio de QUIK (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	Departamento de Administración Base de Datos.	Departamento de Administración Base de Datos.	
P26-STD-GOT-BD0-003	Disponibilidad de Respaldo Base de Datos Mide la ejecución de respaldos ejecutados extensamente en base a la actividad realizada.	Asegurar la disponibilidad de los respaldos realizados exitosamente sin perdida de datos. La misma se complementa con pruebas de recuperación y solicitudes de restauraciones.	EI1 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%	100%	100%	100%	100%	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, registrar, priorizar y responder a las solicitudes, incidentes, problemas y peticiones de servicio presentadas por los usuarios.	Revisar los tickets asignados al Opto y confirmar que estén asignados a las divisiones y analistas correctos.	EI1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Tickets de Servicios Gestorados.	Nivel de cumplimiento de los SLA de Tickets de Servicios. (Tickets SLA >=97% / Tickets Atendidos) *100	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	Gerencia de Ciberseguridad	Todas las divisiones del Depto Seguridad de Información División Soporte Técnico Departamento Centro de Servicios TI	
P26-STD-GCS-000-002	Adquisición 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 firman una declaración de acuerdo.	Revisar las Declaraciones de Responsabilidad enviadas por SEHH y el listado de nuevos ingresos.	EI1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Alto nivel de cumplimiento de políticas de seguridad.	Índice de Cumplimiento de políticas de seguridad (Número de cumplimientos de responsabilidad firmados / Número de Nuevos ingresos) * 100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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 seguridad de la información.	Atender y Documentar los incidentes ciberneticos reportados por el área de Monitoreo o de CNCS.	EI1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Incidentes de seguridad gestionados de manera efectiva.	Número de incidentes de seguridad informática: (sumatoria de incidentes documentados)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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.	Solicitar el envío de los Capítulos informativas mensualmente; Definir y crear nuevas Capítulos.	EI1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Mejora de la conciencia en seguridad del personal.	Nivel de concientización de usuarios en términos de ciberseguridad (Capítulos enviados/Capítulos programados) *100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Ciberseguridad	División Continuidad de TI Gerencia de Comunicaciones	
P26-STD-GCS-000-005	Detección y eliminación de amenazas de malware Para mejorar la protección del sistema de seguridad de TI para detectar y eliminar amenazas de malware, lo que es fundamental para proteger los sistemas y los datos.	Revisar las alertas generadas por nuestra plataforma de EDR (Microsoft 365 Defender) y Generar reporte mensual.	EI1 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%	100%	100%	100%	100%	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 catálogo de Microsoft y el espacio de trabajo de Microsoft para garantizar que los endpoints (dispositivos finales, como computadoras, tabletas, teléfonos, etc.) en una organización estén protegidos y funcionando de manera óptima.	Detección efectiva y eliminación de amenazas de malware.	EI1 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%	75%	75%	75%	75%	75%	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.	Revisar los tickets asignados y Cierre y notificación de los Tickets. Generar reporte de los tickets los tickets recibidos vs tickets cerrados.	EI1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Requerimientos gestionados.	Nivel de cumplimiento de requerimientos: (Tickets Requeridos / Tickets Asignados)*100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Dep. Gestión Y Planificación	Soporte Técnico Monitoreo y Mantenimiento de Redes y Comunicaciones	
P26-STD-000-DPT-002	Gestión de compras de tecnologías. Garantizar la gestión oportuna de los procesos de compras de TI en el mes.	Solicitar Documentación (Justificación, TDR, etc.) a las áreas Y hacer seguimiento de compras.	EI1 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%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Dep. Gestión y Planificación TI	Todos los departamentos de la Subdirección de TI Opto, Compras, Gerencia de Medicina, Gerencia de Finanzas,	
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.	Recopilación de facturas y Certificación por parte de las áreas.	EI1 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%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	Dep. Gestión y Planificación TI	Dep. Gestión y Planificación TI Todos los departamentos de la Subdirección de TI Subdirección de Cuentas por pagar	
P26-STD-000-DGP-001	Levantamiento, Simplificación y automatización de los servicios de la Dirección General de Aduanas.	Revisión de los procesos actuales y Elaboración nuevo o proceso simplificado.	EI1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Automatización de 15 servicios de forma interactiva o remota en el Portal de Servicio DGA e el Internet.	% Avance de los proyectos: mAP = %AP - (C5 / C15A) * 100 mAP = Porcentaje de avance C5 = Cantidad de actividades ejecutadas C15A = Total cantidad de actividades a ejecutar	100%	100%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Gestión de Proyectos TI	Subdirector de TI, Asesor de TI, Gerencia de Planificación, Departamento de Servicios, Asesor de TI y encargado del departamento de desarrollo de aplicaciones, asesor de TI, etc.	
P26-STD-000-DGP-002	Mejorar y correcciones a Intranet de la Dirección General de Aduanas.	Aplicar mejoras y correcciones al Intranet.	EI1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Proveer a los colaboradores de la DGA una vía fácil y rápida de comunicarse dentro del área del departamento de comunicaciones.	% Avance de los proyectos: Formulas: %AP = (C5 / C15A) * 100 %AP = Porcentaje de avance C5 = Cantidad de actividades ejecutadas C15A = Total cantidad de actividades a ejecutar	100%	100%	75%	25%	0%	0%	0%	0%	Departamento de Gestión de Proyectos TI	Asesor de TI y encargado del departamento de desarrollo de aplicaciones.	
P26-STD-000-DGP-003	Diseño, desarrollo e implementación de un Dashboard estadístico para los importadores / exportadores.	Análisis y diseño estadístico para los importadores / exportadores con el propósito de controlar información relevante, facilitar el análisis de datos comerciales, mejorar la toma de decisiones y ofrecer una herramienta tecnológica que incrementa la transparencia, eficiencia y competitividad en las operaciones de comercio exterior.	EI1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Proveer a todos los importadores o exportadores de un módulo estadístico capaz de visualizar los movimientos realizados en SGAI por un período de tiempo establecido.	%AP=Porcentaje de avance PAP=Progreso real PP=Progreso planificado	100%	100%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	Departamento de Gestión de Proyectos TI	Asesor de TI y encargados del departamento de planificación de TI y servidores, almacenamiento y datacenter	
P26-STD-000-DGP-004	Diseño, desarrollo e implementación de un módulo de gestión de cobros.	Diseño de boquete, documento de requerimientos, desarrollo aplicativo, pruebas e implementación	EI1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Proveer al área de cobros de un módulo de gestión de los cobros de deudas de los clientes.	%AP=Porcentaje de avance PAP=Progreso real PP=Progreso planificado	100%	100%	40%	60%	0%	0%	0%	0%	Departamento de Gestión de Proyectos TI	Asesor de TI y encargados del departamentos de cobros, contabilidad, desarrollo de aplicaciones	
P26-STD-000-DGP-005	Actualizar dependencias utilizadas en el sistema de MOVACI / Global Entry.	Actualizar las dependencias utilizadas en el sistema de MOVACI / Global Entry para garantizar su correcto funcionamiento, mejorar la seguridad y estabilidad de la aplicación, incorporar versiones más recientes y compatibles de librerías y componentes, y asegurar que el sistema cumpla con las normativas y controles en la gestión de procesos vinculados al comercio y control aduanero.	EI1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Actualización de dependencias, actualización código fuente, pruebas e implementación	Actualización de todas las dependencias utilizadas en este sistema.	%AP=Porcentaje de avance PAP=Progreso real PP=Progreso planificado	100%	100%	0%	0%	50%	50%	50%	50%	Departamento de Gestión de Proyectos TI	Asesor de TI y encargados de los departamentos de seguridad y servidores.
P26-STD-000-DGP-006	Actualizar dependencias utilizadas en el sistema de la Plataforma de Servicios DGA.	Actualizar las dependencias utilizadas en el sistema de la Plataforma de Servicios DGA.	EI1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Actualización de dependencias, actualización código fuente, pruebas e implementación	Actualización de todas las dependencias utilizadas en este sistema.	%AP=Porcentaje de avance PAP=Progreso real PP=Progreso planificado	100%	100%	0%	33%	33%	33%	33%	33%	Departamento de Gestión de Proyectos TI	Asesor de TI y encargados del los departamentos de seguridad y servidores.

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

POA

2
0
2
6

Subdirección Adm. y Fin.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2024																
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA																
Gestión Administrativa																
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Definición de la Iniciativa	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Máx.	T1	T2	T3	T4	Área	Interlocutor	Riesgo Relacionado	
P2e-SAF-GAD-000-001	Gestión, administración y control de los servicios de mayordomía	Realización de encuesta de satisfacción de los colaboradores bimensual. 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 satisfacción en general de los servicios ofrecidos.	E13 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas	Cumplir en un 100% el programa de regeneración de la DGA.	% de buenas, reclamaciones y sugerencias atendidas (total de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas)*100	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gestión Administrativa	 SUSAN RODRIGUEZ		
P2e-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 y Migración. Cumplir con las normas de procedimientos preventivos y correctivos, para la preservación de las instalaciones y continuidad del servicio de la institución en sede central, Huerta Chilena, Museo, Centro de Documentos y Domínio.	E13 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas	Realizar inventario por cortes 4 veces al año, para validar que los baños se encuentren en óptimas condiciones.	% ejecución del plan de mantenimiento preventivo y correctivo (número de actividades ejecutadas/número de actividades programadas)*100	94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento		
P2e-SAF-GAD-DIM-002	Respuesta de las solicitudes de mantenimiento recibidas Servicio interno Seguimiento desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del servicio.	Hacer reporte trimestral catalogando los servicios por tipo y tiempo estimado para generar respuesta eficiente de los mismos.	E13 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas	Evidenciar las solicitudes de respuesta de la recepción de la solicitud hasta la entrega del servicio.	Realizar seguimiento a las solicitudes de respuesta de la recepción de la solicitud hasta la entrega del servicio.	4	4	4	4	4	4	4	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento		
P2e-SAF-GAD-DIM-003	Respuesta de las solicitudes de mantenimiento recibidas que requieren servicios externos Seguimiento desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del servicio.	Hacer reporte trimestral catalogando los servicios por tipo y tiempo estimado para generar respuesta eficiente de los mismos.	E13 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas	Evidenciar las solicitudes de respuesta de la recepción de la solicitud hasta la entrega del servicio.	Realizar seguimiento a las solicitudes de respuesta de la recepción de la solicitud hasta la entrega del servicio.	14	15	15	15	15	15	15	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento		
P2e-SAF-GAD-DCM-001	Respondiente de las solicitudes de compra recibidas que requieren servicio externo Seguimiento desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del informe de suentamiento para iniciar proceso de compra.	Recopilación de las solicitudes y gestión de los procesos en el portal de compras.	E13 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas	Realizar procesos de compra que cumplen con las políticas establecidas de Compras Verdes y que apoyen a la sostenibilidad medioambiental.	Cumplir con el total de solicitudes	Duración de respuesta de las solicitudes recibidas Servicios Interno (suma de los tiempos de respuesta de las solicitudes/número total de solicitudes recibidas)	7	7	7	7	7	7	7	Departamento de Compras	Departamento de Compras/ Áreas solicitantes	
P2e-SAF-GAD-DCM-002	Gestión de Compras Verdes	Las solicitudes y documentos Responsables se caracterizan por la integración de aspectos ambientales, sociales y éticos en las decisiones de compra y contrataciones de servicios y suministros.	E13 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas	Realizar procesos de compra que cumplen con las políticas establecidas de Compras Verdes y que apoyen a la sostenibilidad medioambiental.	Cumplir con la meta de realizar procesos que apoyen al medioambiente	% de Compras Verdes realizadas (valor Compras Verdes/ Total valor compras Institución)	2%	5%	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	Departamento de Compras	Departamento de Compras/ Áreas solicitantes	
P2e-SAF-GAD-DCM-003	Ejecución del plan de Compras	Sólo se refiere al proceso que engloba desde la recepción de los requerimientos de bienes, servicios, obras y contrapartes, hasta la publicación, adjudicación y ejecución de los procesos de compra y contrataciones.	E13 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas	Establecer un modelo de gestión orientada a resultados y calidad en los servicios.	Cumplir en un 100% con el Plan de compras	% de proveedores evaluados (Provadores adjudicados debidamente evaluados/total de evaluados)	100%	100%	25%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Compras	Depart. de compras/ Comité de Compras/ Áreas solicitantes	N/A
			E13 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas	Desarrollar el PAC (Número de compras y contrataciones planeadas)*100	Cumplir en un 100% con el Plan de compras	% de ejecución del PAC (Número de compras y contrataciones realizadas/número de compras y contrataciones planeadas)*100	50%	70%	17.5%	17.5%	17.5%	17.5%	17.5%			
			E13 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas	% de ejecución de las solicitudes recibidas por el Departamento de Compras (Número de compras y contrataciones realizadas/número de solicitudes recibidas)*100	Cumplir con las actividades requeridas para alcanzar el % distinguido por SISCOMPIAS	Nivel de cumplimiento del Indicador del uso del Sistema Nacional de Compras (SISCOMPIAS)	100%	85%	21%	21%	21%	21%	21%			
P2e-SAF-GAD-DCM-004	Publicación de los procesos en el Portal Transaccional	Más de que los procesos de compra sean publicados en el Portal Transaccional y en el Portal DGA para cumplir con los principios de publicidad establecidos en la Ley 340-98 y su modificatoria.	E13 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas	Publicar los procesos en el portal transaccional	100% de los procesos publicados en el portal transaccional	% de los procesos publicados en el portal transaccional (Número de procesos publicados/número total de procesos planificados)*100	100%	100%	25%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Compras	Depart. de compras/ Comité de Compras/ Áreas solicitantes	N/A
P2e-SAF-GAD-DCM-005	Cumplir con el % establecido por Ley, según procesos trimestrales de compras a proveedores de bienes y servicios.	Cumplir con las Cuentas de compras a MIPymes y MIPymes libidosas por mujeres establecidas en la normativa de compra y del sector.	E13 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas	Cumplir con los procesos establecidos por Ley en los procesos trimestrales de compras a MIPymes y MIPymes Mujer	Cumplir Nivel de Cumplimiento % establecido por los procesos trimestrales de Compras dirigidas a MIPymes y MIPymes Mujer	% Nivel de cumplimiento de porcentaje de compras MIPymes y Mujeres (Valor de compras dirigidas a MIPymes y MIPymes/Mujer/Total valor de Compras)*100	18%	50%	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	Departamento de Compras	Dpto. de compras	N/A
P2e-SAF-GAD-AYS-001	Mejorar la productividad en el control de despacho de las mercancías. Buscamos medir la efectividad de los despachos de mercancías por administraciones y eficiencia en sus mismas.	Mediante el sistema Dynamics y/o levantamiento físico de las administraciones en acompañamiento con productividad.	E13 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas	Complementar la recepción de las mercancías por parte de las administraciones.	Indice de Cumplimiento del Despacho (Número de despachos cumplidos/Número total de despachos)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Almacén y Suministro	Almacén y Suministro		
P2e-SAF-GAD-AYS-002	Proceso de gestión, administración y control de inventario semestralizado	Mediante reportes y validación en el sistema Dynamics	E13 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas	Conocida recepción de las mercancías dentro de la institución y asegurar la adecuada codificación de las mismas.	Número de informes de inventarios semestrales elaborados	2	2	1	0	0	1	1	Almacén y Suministro	Almacén y Suministro		
P2e-SAF-GAD-DSB-001	Proceso de Gestión de Subastas	Busca la recuperación económica de productos abandonados o no debida aportación y medir el cumplimiento de lo programado en el plan de subastas.	E13 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas	Completar los operativos programados.	Cantidad de operativos ejecutados	212	250	62	63	62	63	63	Departamento de Subasta	Subasta	N/A	
		Depuración de guías	E13 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas	Completar en un 100% las guías recibidas de los Courier	% de depuración de guías (Número de guías depuradas/número total de guías recibidas)*100	100%	100%	25%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Subasta	Subasta	N/A	
P2e-SAF-GAD-DSB-002	Otorgar mercancías inservibles que ocupan espacio de Almacenamiento	Otorgar mercancías inservibles que ocupan espacio de Almacenamiento implementando un plan de acción para elaburar la destitución de la mercancía que ocupan espacio de almacenamiento.	E13 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas	Aumento de las subastas	Cantidad de subastas realizada en el año	4	4	1	1	1	1	1	Departamento de Subasta	Subasta	N/A	
		Retiro de mercancías inservibles de los plazos establecidos de las mercancías en zona primaria	E13 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas	Obtener espacio para futuras mercancías y descongestionar las áreas de localización que sirven como localización de los impuestos	% de mercancía inservible deslocalizada (cantidad de mercancía deslocalizada/cantidad total de mercancía)*100	100%	100%	25%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Subasta	Subasta	N/A	
P2e-SAF-GAD-DSB-003	Desalojo dentro de los plazos establecidos de las mercancías en zona primaria	Solicitud de inventario a administraciones, almacenes y depósitos y Courier	E13 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas	Completar los trámites de mercancías.	% de desalojo de las mercancías en zona primaria (cantidad de carga desalojada de zona primaria/cantidad total de mercancía en subasta en zona primaria)*100	100%	100%	25%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Subasta	Subasta	N/A	
P2e-SAF-GAD-DTA-001	Programa de mantenimiento preventivo a flota vehicular de la DGA.	Asignar que la flota vehicular de la DGA tiene todos sus mantenimientos al día.	E13 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas	Mantenimientos al día de cada vehículo	Completar del programa de mantenimiento preventivo (Número de mantenimientos preventivos realizados/número total de mantenimientos preventivos programados)	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Transportación	Dpto. Transportación	N/A	
P2e-SAF-GAD-DTA-002	Servicio de Transporte Institucional	Coordinación entre el departamento de auditoría, flota y operadores, con los coordinadores y organizadores, con equipos de protección para los empleados para ejecutar la destrucción de mercancías Ilegalizadas	E13 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas	Mejorar satisfacción de los servicios individuales brindados por los choferes	Nivel de satisfacción del los servicios individuales brindados por los choferes	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Transportación	Dpto. Transportación	N/A	
	Coordinación entre el departamento de auditoría, flota y operadores, con los coordinadores y organizadores, con equipos de protección para los empleados para ejecutar la destrucción de mercancías Ilegalizadas	E13 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas	Mejorar satisfacción de los servicios individuales brindados por los choferes	Mejorar satisfacción del los servicios individuales brindados por los choferes	Nivel de satisfacción del los servicios individuales brindados por los choferes	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Transportación	Dpto. Transportación	N/A	

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

ID	Descripción	Definición de la Iniciativa										Intenciones	Riesgos/Impactos		
		Actividades	Atributos	Alcance/Fundación	Relevancia/Fundación	Indicador	Tiempo Basico	Motivo	T1	T2	T3	T4			
P26-SAF-GH-DCN-001	Implementación de ajustes de riesgos en la gestión contable alineado al Manual de Contabilidad Gubernamental.	Obligar e implementar los ajustes de riesgos en la gestión contable respondiendo a lo establecido en el Manual de Contabilidad Gubernamental.	IT3 Cultura transparente del gestión por resultado y rendición de cuentas.	Implementar los ajustes de riesgo 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%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Contabilidad	Gestión de Procesos/ Gestión Financiera/ Juan Carlos Jiménez - Gaby Amoroso	N/A	
P26-SAF-GH-DCN-002	Elaboración de un plan anual de actualización del inventario general de activos.	Elaborar un plan de ejecución del inventario general que permita un levantamiento sistemático con el fin de reducir el tiempo de realización.	IT3 Cultura transparente del gestión por resultado 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	97%	100%	20%	30%	30%	20%	Departamento de Contabilidad	Gestión de Procesos/ Gestión Financiera/ Juan Carlos Jiménez - Gaby Amoroso - Nashtha Silveira	N/A	
P26-SAF-GH-DCN-003	Elaboración de Estados Financieros mensuales.	Elaborar los Estados Financieros de la institución mensualmente.	IT3 Cultura transparente del gestión por resultado y rendición de cuentas.	Estados Financieros emitidos	Cantidad de Estados Financieros emitidos anualmente (Suma de Estados financieros)	12	12	3	3	3	3	Departamento de Contabilidad	Gestión Financiera/ Depto de Tesorería/ Depto de Control de Presupuesto/ Juan Carlos Jiménez - Gaby Amoroso - Nashtha Silveira/ Tenedor de los Sistemas/ Catherine Ariany Ramírez Estrella	N/A	
P26-SAF-GH-DCN-004	Elaboración de entregables financieros para cargar al portal de transparencia.	Dat Sistema Financiero Dinámico y del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SFG), generando las diferentes cuentas corrientes así como los estados financieros, informe de ingresos y egresos, informes de activos fijos.	IT3 Cultura transparente del gestión por resultado 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 entregados)	71	74	18	19	18	19	Departamento de Contabilidad	Gestión Financiera/ Depto de Contabilidad/ Depto Tesorería/ Oficina de Nominales/ Nashtha Silveira/ Catherine Ariany Ramírez Estrella	N/A	
P26-SAF-GH-DNM-001	Emitación y ejecución de la nómina a los colaboradores los días 25 de cada mes.	Recibir de los diferentes Departamentos físicamente o vía correo electrónico las deducciones y novedades monetarias incluidas por los colaboradores, revisar y aplicar en el sistema la nómina, elaborar la revisión y aplicación en el sistema hasta gerón de nómina, elaboración de nómina en el sistema habrá que cargar en SFG, luego de su revisión y aplicación se imponen, proceso de BIRAN y se envía nuevamente a la Contralora.	IT3 Cultura transparente del gestión por resultado y rendición de cuentas.	Nominas impresas, vislante del pago del empleado/oficio de pago, nómina del portal y pantalla confirmación SFG.	Cantidad de nóminas emitidas (Sumatoria de nóminas emitidas)	48	48	12	12	12	12	Departamento de Nominales	Gestión de Recursos Humanos, Gestión Financiera, Departamento de Contabilidad, Departamento de Tesorería, Gestión de Auditoría Interna y Subdirección Administrativa y Financiera / Catherine Ariany Ramírez Estrella	N/A	
P26-SAF-GH-DNM-002	Generación de notificación y elaboración de informe sobre retenciones a la base de datos y la ejecución de la nómina de acuerdo a la legislación (DGR).	Requerir a los diferentes Departamentos físicamente o vía correo electrónico las deducciones y novedades monetarias incluidas por los colaboradores, revisar y aplicar en el sistema la nómina, elaboración de nómina en el sistema habrá que cargar en SFG, luego de su revisión y aplicación se imponen, proceso de BIRAN y se envía nuevamente a la Contralora.	Oficio de informe con sus anexos, solicitudes de pago, certificación, envío del correo electrónico y acuse escaneados en la carpeta compartida del Departamento.	IT3 Cultura transparente del gestión por resultado y rendición de cuentas.	Informes y notificaciones generados para TSS y DGR, Acuse de recibo de envío o reportes en su plataforma oficial y oficio de pago	Cantidad de informes generados (Sumatoria de informes)	12	12	3	3	3	3	Departamento de Nominales	Gestión Financiera, Departamento de Contabilidad, Departamento de Tesorería, Gestión de Auditoría Interna y Subdirección Administrativa y Financiera / Catherine Ariany Ramírez Estrella	N/A
P26-SAF-GH-DEP-001	Proyecto institucional.	Dat Sistema Financiero Dinámico y del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SFG), general respuesta de las diferentes cuentas corrientes así como los estados financieros, informe de pagos, para validar los movimientos de los mismos, así como el gasto Fondo 0100, General Reporte de Movimiento Planificado.	IT3 Cultura transparente del gestión por resultado y rendición de cuentas.	Ejecución Presupuestaria	(Presupuesto formulado (Sumatoria de presupuestos formulados))	2	2				2	Ejecución de Ejecución Presupuestaria	Gestión Financiera/ Gerencia de Planeación/Gerencia de Estudios Económicos	N/A	
P26-SAF-GH-DEP-002	Elaboración, remisión y publicación de Informes de Ejecución Presupuestaria.	Recopilación de datos financieros, Preparación del informe, Presentación del informe, Revisión y Retroalimentación, Seguimiento Continuo.	IT3 Cultura transparente del gestión por resultado y rendición de cuentas.	Ejecución Presupuestaria	Cantidad de informes de ejecución presupuestaria elaborados y publicados mensualmente, inmediatamente y anualmente (Sumatoria de informes)	86	86	21	22	20	23	Ejecución de Ejecución Presupuestaria	Gestión Financiera/ Gerencia de Planeación/Departamento de Nómica	N/A	
P26-SAF-GH-DTS-001	Emisión Certificados financieros.	Realización de la disponibilidad física.	IT3 Cultura transparente del gestión por resultado y rendición de cuentas.	Maximizar rentabilidad y asegurar disponibilidad de efectivo o para las operaciones de la institución	Número de certificados en moneda local por un valor de RD\$5MMM trimestrales (Suma de certificados en moneda local por un valor de RD\$5MMM trimestrales)	1	12	3	3	3	3	Departamento de Tesorería	Nashtha Silveira	N/A	
P26-SAF-GH-DTS-002	Conciliaciones bancarias.	Tener los listos de las cuentas al dia, descargar los estados bancarios, hacer pre-clave.	IT3 Cultura transparente del gestión por resultado y rendición de cuentas.	Conciliaciones realizadas.	Cantidad de conciliaciones bancarias (Suma de conciliaciones bancarias)	228	228	57	57	57	57	Departamento de Tesorería	Juan Carlos Guerero/Nashtha Silveira	N/A	
P26-SAF-GH-DTS-003	Reporte de Deudas Comidas en Aeropuertos y Administraciones.	Realizar el reporte de deudas comidas en las administraciones y aeropuertos y controlar y controlar los valores comidas.	IT3 Cultura transparente del gestión por resultado y rendición de cuentas.	Reportes de deudas realizados	Cantidad del Reporte Deudas Comidas Aeropuertos y Administraciones (Suma de Reporte Deudas Comidas Aeropuertos y Administraciones)	0	48	12	12	12	12	Departamento de Tesorería	Ania Lucia Feliz/Nashtha Silveira/ Gerencia Legal/ Gerencia de Supervisión Aduanera/ Auditoría	N/A	
P26-SAF-GH-DCC-001	Emitir certificaciones.	Dar seguimiento de cerca a las solicitudes que llegan al departamento.	IT3 Cultura transparente del gestión por resultado y rendición de cuentas.	Reporte de Gestos	% de las certificaciones emitidas (Cantidad de certificaciones pendientes/total de solicitudes de certificación recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Cobranza	Grey Valentina/Victor Melo/Nashtha Silveira	N/A	
P26-SAF-GH-DCC-002	Dar respuesta oportuna a las solicitudes de certificaciones para cumplir con los SLAs.	Solidar reporte mensual de las mismas, para lograr un mejor manejo y control de los resultados requeridos.	IT3 Cultura transparente del gestión por resultado y rendición de cuentas.	Certificaciones emitidas	Tiempo de respuesta de las solicitudes de certificación (Tiempo total de procesamiento de solicitudes/Número total de solicitudes)	7	7	7	7	7	7	Departamento de Cobranza	1-Yerario de los Santos 2- Departamento de Gestión y Proyectos II	N/A	
P26-SAF-GH-DCC-003	Completamiento de la meta recuperación del Departamento de Cobros.	Ley obtención de los registros CIC, a fin de generar reportes con las medidas sugeridas en esta iniciativa.	IT3 Cultura transparente del gestión por resultado y rendición de cuentas.	Informe de manejo detectado y constante los avances obtenidos al respecto de lo adeudos actuales y lo recuperado de este por parte de la institución con el correspodiente al año anterior	De ingresos fiscales devengados por cobranza creciente, (ingreso económico, conforme a la proyección mensual, la cual debe superar cada año en comparación con el año anterior)	\$5,040,719,255.27	35,200,000,000.00	\$1,250,000,000.00	\$1,000,000,000.00	\$1,000,000,000.00	\$1,000,000,000.00	Departamento de Cobros	Yerario de los Santos/ Departamento de Cobros y Departamento de Planificación Financiera	N/A	
P26-SAF-GH-DCC-004	Aplicación de notas de crédito.	Autorización via correo electrónico de los consumos solicitados por los contribuyentes.	IT3 Cultura transparente del gestión por resultado y rendición de cuentas.	Manejos los consumo de notas de crédito realizadas por los contribuyentes	% de nota de crédito aplicadas (Cantidad de solicitudes de notas de crédito aplicadas/total cantidad total de solicitudes de aplicación de Notas de crédito recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Crédito y Compensaciones	Enc. Sección Créditos y Compensaciones/ Indira Velez	N/A	
P26-SAF-GH-DCC-005	Atender el 100% de las solicitudes de notas de crédito recibidas.	Recibimiento y asignación de las solicitudes de créditos fiscales y del sistema.	IT3 Cultura transparente del gestión por resultado y rendición de cuentas.	Solicitudes de notas de crédito atendidas	% de soluciones de nota de crédito atendidas/total de solicitudes de nota de crédito*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Crédito y Compensaciones	Solicitudes Fiscales / Merejapal de la Oficina de Créditos y Compensaciones/ SIGA / Enc. Créditos y Compensaciones	N/A	
P26-SAF-GH-DCC-003	Elaboración de Reporte de Cobros por Importación Relevada.	Dar el seguimiento de las notitas de los totales generadas y acreditadas automáticamente a los balances de los contribuyentes en SIGA, para corroborar el acuerdo de los mismos así como ver cuantos establos en fábrica aplicaciones.	IT3 Cultura transparente del gestión por resultado y rendición de cuentas.	Cobros por importación Relevada	Cantidad de créditos por importación revisada (Suma de créditos por importación revisada)	12	12	3	3	3	3	Departamento Crédito y Compensaciones	Recogería/Sociedad Créditos y Compensaciones/ Indira Velez	N/A	

• 16

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

