



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	Supervisoría General de Seguridad Militar
	P25-DES-000-CNF	Comité Nacional de Facilitación de Comercio
	P25-DES-000-EIG	Comisión de Ética e Integridad Gubernamental
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

Despacho



	PLAN OPERATIVO ANUAL 2026 ÁREAS DEL DESPACHO
--	---

Gerencia de Planificación y Desarrollo																Interesados		Región Financiera
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	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						
		Identificación de Desafíos y Obstáculos																
		Revisión y ajuste de metas y objetivos según resultados																
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 concretan los objetivos establecidos en el PE, expresados como los resultados, productos y actividades que cada área ejecutará en el periodo de un año.	Comunicación y socialización de avances	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%	50%	Departamento de Gestión Estratégica						
		Realizar propuesta de planificación de las áreas incluyendo productos, actividades y metas medibles y alcanzables.																
		Reuniones de Planificación con las áreas																
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.	Evaluación de Riesgos	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%	50%		Departamento de Gestión Estratégica						
		Revisión y Aprobación del POA																
		Remitir solicitud de levantamiento de PACC a las áreas.																
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, distribuidos en las categorías y elementos programáticos correspondientes.	Identificación de necesidades.	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%	50%		Departamento de Gestión Estratégica						
		Consolidación de las necesidades.																
		Revisión y Aprobación																
P24-DES-GPL-DGE-004	Formular Presupuesto Físico Institucional Consiste en la elaboración del documento que presenta la producción física terminal de la DGA, a la cual se le asignará los recursos presupuestarios, distribuidos en las categorías y elementos programáticos correspondientes.	Solicitar a las áreas institucionales la formulación de metas para sus productos.	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%		25%	75%		Departamento de Gestión Estratégica						
		Organizar los datos remitidos por las áreas.																
		Ingresar la programación en el SIGET y notificación a la DIGEPRES																
P24-DES-GPL-DGE-004	Monitorear la Planificación Operativa Se refiere al monitoreo periódico (anual, semestral y trimestral) de la planificación operativa, a fin de dar seguimiento a su implementación, medir la eficacia en el cumplimiento de las metas y, recomendar las acciones correctivas pertinentes para el logro de los objetivos institucionales.	Sostener Sesiones de Revisión Periódica con las áreas	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	Departamento de Gestión Estratégica						
		Realizar informe de avance trimestral incluyendo la evaluación de riesgos y obstáculos																
		Realizar los ajustes y actualizaciones necesarias																
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.	Realizar los ajustes y actualizaciones necesarias	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%	Departamento de Gestión Estratégica						
		Redacción del informe de seguimiento trimestral correspondiente y la publicación del mismo en el portal de Transparencia de la DGA.																
P24-DES-GPL-DGE-005	Memorias e Informes de Rendición de Cuentas Consiste en la elaboración de un documento que recopila el logro a de los objetivos institucionales, de acuerdo a los lineamientos determinados.	Recepción de datos e información y elaboración de contenido.	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 MINRE	Cantidad de memorias realizadas (suma de memorias realizadas)	1	1				1	Departamento de Gestión Estratégica						
		Aplicar el diseño y formato correspondiente.																
		Aprobación e impresión y distribución																
P26-DES-GPL-DPR-001	Gestión de proyectos institucionales implementada conforme a metodología Aplicación de la metodología institucional de gestión de proyectos para la planificación, ejecución, seguimiento y cierre de los proyectos institucionales, garantizando el cumplimiento de estándares técnicos, el uso eficiente de los recursos y la incorporación de buenas prácticas e innovación en la gestión de proyectos.	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	Departamento de Proyectos						
P26-DES-GPL-000-001	Monitorear y ejecutar el Plan de Acción con perspectiva de género Asegurar la implementación efectiva del Plan de Acción con perspectiva de género, promoviendo la igualdad de género y la inclusión en todas las áreas transversales de la DGA.	Revisión y actualización del plan de acción	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%	Gerencia de Planificación y Desarrollo	Gerencia de Recursos Humanos					
		Monitoreo y evaluación continua con las áreas																
		Comunicación y Socialización																
P26-DES-GPL-000-002	Concientizar al personal en igualdad, equidad e inclusión de género Implementación de programas de formación y sensibilización sobre igualdad y diversidad de género y concientización de violencia de género para todos los empleados de la DGA.	Formulación del plan de capacitación en materia de género	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	Gerencia de Planificación y Desarrollo	Gerencia de Recursos Humanos					
		Realización de charlas, conferencias y talleres																
		Evaluación y seguimiento																
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 promuevan la igualdad de género y la inclusión en todos los niveles de la organización.	Revisar políticas y programas enfocados en la equidad de género.	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 informes de seguimiento elaborados y presentados	4	4	1	1	1	1	Gerencia de Planificación y Desarrollo	Gerencia de Recursos Humanos					
		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.																
P26-DES-GPL-DIC-001	Gestionar el Plan de Trabajo del Sistema Integrado de Gestión Asegurar el adecuado seguimiento del Sistema Integrado de Gestión, en base a la planificación anual realizada.	Elaboración/actualización 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%	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planificación y Desarrollo					
		Seguimiento al plan de trabajo																
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.	Planificación anual de los procesos a levantar/actualizar	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	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planificación y Desarrollo					
		Asignar a los analistas de acuerdo a su disponibilidad																
		Remisión a las áreas para formalización.																



	PLAN OPERATIVO ANUAL 2026
	ÁREAS DEL DESPACHO

P26-DES-GPL-DIC-003	<p>Gestión de Riesgos Institucionales</p> <p>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</p>	<p>Planificación de las matrices de riesgo a completar/verificar.</p> <p>Remisión a las áreas para su aprobación.</p> <p>Seguimiento a los riesgos verificados.</p>	E2: Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Matrices de riesgo 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	<p>Auditoría del Sistema Integrado de Gestión y Autoevaluaciones de Control Interno</p> <p>Asegurar la realización anual de las auditorías internas del Sistema de Gestión Integrado</p>	<p>Elaboración del programa de auditoría y de las autoevaluaciones.</p> <p>Ejecución del programa de acuerdo a lo planificado</p>	E73: 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	<p>Gestión de Acciones Correctivas</p> <p>Asegurar el correcto seguimiento de las acciones correctivas aperturadas como consecuencia de incumplimientos en los procesos.</p>	<p>Documentación de las acciones correctivas.</p> <p>Seguimiento a las áreas para la ejecución de las acciones correctivas identificadas.</p>	E73: Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Acciones correctivas gestionadas.	Cantidad de informes de seguimiento generados (suma del total informes de seguimiento generados)	4	4	1	1	1	1	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planificación y Desarrollo	
P26-DES-GPL-DIC-006	<p>Elaboración del Autodiagnóstico CAF y Plan de Mejora</p> <p>Consiste en aplicar el Marco Común de Evaluación (CAF), la cual es una Metodología de Evaluación para el mejoramiento de la calidad en las Administraciones públicas, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) y la determinación de iniciativas o proyectos a ejecutar para subsanar los puntos débiles identificados en el Autodiagnóstico CAF 2022.</p>	<p>Análisis de los criterios y subcriterios del CAF.</p> <p>Elaboración del autodiagnóstico.</p> <p>Elaboración del informe CAF.</p> <p>Elaboración Plan de Mejora CAF y remisión al MAP</p>	E73: Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Autoevaluación de acuerdo a la guía CAF, de modo que se identifiquen los puntos fuertes y áreas de mejoras de la institución.	% de avance del Autodiagnóstico y Plan de Mejora CAF (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	100%	25%	75%			Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Gerencia de Planificación y Desarrollo	
P26-DES-GPL-DIC-007	<p>Índice de Satisfacción Ciudadana Aplicación ServQual</p> <p>Consiste en determinar los niveles de satisfacción ciudadana, respecto a la calidad de los servicios que ofrece la institución.</p>	<p>Determinación de la ficha técnica.</p> <p>Aplicación de encuestas.</p> <p>Remisión de resultados al MAP.</p>	E73: 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	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	<p>Gestión de las Normas Básicas de Control Interno</p> <p>Asegurar la correcta gestión del entendimiento de las Normas Básicas de Control Interno.</p>	<p>Elaboración/actualización plan de trabajo.</p> <p>Seguimiento al plan de trabajo.</p>	E73: 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

Gerencia de Recursos Humanos															
Definición de la iniciativa				Indicadores								Interesados		Rendición	
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto	
P26-DES-GRH-DRL-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.	E72: Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Recursos humanos gestionados oportunamente	Índice promedio de rotación (Número de salidas / Total empleados) 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 humanos	Índice 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 Planificación de RRHH	Gerencia de Recursos Humanos		
		Dar seguimiento y asegurar el cumplimiento de los indicadores SSMAP		Cumplimiento de indicadores conforme la exigencia y validaciones del MAP	Cumplimiento de los indicadores del SSMAP (Puntuación obtenida en el SSMAP / Puntuación máxima establecida por el MAP) x 100	0%	80%	80%	80%	80%	80%	Departamento de Planificación 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) x 100.	0%	100%	90%	95%	98%	100%	Departamento de Planificación 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 presupuesto) x 100	0%	95%	25%	25%	25%	20%	Departamento de Planificación de RRHH	Gerencia de Recursos Humanos		
P26-DES-GRH-DRL-001	Gestión de Relaciones Laborales y Sociales Consiste en administrar y coordinar a las personas que forman parte de la institución, asegurando que la organización cuente con el talento adecuado y con la habilidad de desarrollar y retener a los empleados promoviendo un ambiente de trabajo saludable y productivo.	Gestionar la resolución de casos laborales (conflictos, quejas y medidas correctivas)	E72: Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Responder todos los casos laborales recibidos	Tasa de Atención de Casos (Cantidad casos atendidos/entre los recibidos) x 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) x 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) x 100	0%	90%	20%	20%	25%	25%	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) x 100	0%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales			
P26-DES-GRH-DCA-001	Gestión del programa de capacitación Buscar 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	E72: Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Programa de capacitación implementado	Nivel de ejecución del programa de capacitación (numero de capacitaciones completadas / numero total de capacitaciones planificadas)*25-(numero de empleados capacitados / numero total de empleados a capacitar)*75-(gasto real de capacitación / resultados de evaluación pre capacitación)*100	85%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Capacitación y Desarrollo	Departamento de Capacitación y Desarrollo		
		Ejecutar Plan de Capacitación													
		Aplicar encuestas y pruebas de pre-test y post-test, que permitan medir el nivel de efectividad e impacto de las capacitaciones.			Nivel de efectividad de capacitaciones (resultados de evaluación 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	E72: 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) x 100	99.4%	99%	99%	99%	99%	99%	Departamento Gestión del Talento y Desempeño			
		Consolidación de resultados y promedio general		Obtener un promedio que refleje el nivel general de desempeño y cumplimiento de metas del personal.	Promedio general evaluaciones de desempeño (Suma puntuaciones de colaboradores evaluados) / total de colaboradores evaluados) x 100	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) x 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 anual de Seguridad y Salud Ocupacional incluyendo el presupuesto y las acciones preventivas y correctivas de riesgos y accidentes laborales	E72: Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Plan de Seguridad y Salud implementado	Tasa de accidentalidad (Número de accidentes / Total empleados) x 100	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional			
		Ejecutar el plan anual de Seguridad y Salud Ocupacional			Nivel de cumplimiento plan de seguridad y salud ocupacional (Cantidad de acciones ejecutadas/Cantidad de acciones planificadas) x 100.	0%	90%	20%	25%	25%	20%	Departamento de Seguridad y Salud			
P26-DES-GRH-DCB-001	Gestión de Compensación y Beneficios ofrecidos a los colaboradores de la DGA. Facilitar la gestión de beneficios, destacando cuales están siendo utilizados por los trabajadores en mayor proporción, y cuales deben excluirse por cambios en las preferencias de los trabajadores, a fin de generar mayor satisfacción y una ventaja.	Evaluar la integración de nuevos beneficios al catálogo actual.	E72: 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) x 100	0%	14%	14%	14%	14%	14%	Departamento de Compensación y Beneficios	Departamento de Compensación y Beneficios		
		Informar a los colaboradores oportunamente la integración de los nuevos beneficios.			Índice de satisfacción con los beneficios (Puntuación promedio de encuesta / Total encuestados) x 100	80%	80%	80%	80%	80%	80%	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 ejecutados / acciones del plan establecidas) x 100	0%	90%	20%	20%	30%	20%	Departamento de Compensación y Beneficios			
P26-DES-GRH-DRE-001	Gestión de Registro y Control de los Colaboradores de la DGA Facilitar la gestión de controlar el registro de los colaboradores y monitorear el cumplimiento de los acuerdos de servicio.	Recopilar, revisar, actualizar y validar toda la documentación de los colaboradores.	E72: Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Cumplimiento de los acuerdos de servicio y reducción del absentismo laboral	Índice de absentismo laboral (numero total de días de ausencia / numero total de días programados para trabajar) x 100	26%	20%	20%	20%	20%	20%	Departamento de Registro y Control e Información	Departamento de Registro y Control		
		Emitir certificaciones, constancias o informes a solicitud de los usuarios.			Nivel de cumplimiento con los acuerdos de servicio (cantidad de servicios cumplidos según SLA/total de servicios comprometidos) x 100	0%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Registro y Control e Información			

Gerencia de Estudios Económicos y Análisis de Datos

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

		PLAN OPERATIVO ANUAL 2026
		ÁREAS DEL DESPACHO

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 plasmarían todas las informaciones relacionadas al momento del hallazgo, documentos y personas relacionadas, así como las depuraciones y levantamientos pertinentes. Enviar las solicitudes de ordenes judiciales, vía el Ministerio Público y coordinar con la Supervisora Militar y Policial de la DGA y otras entidades, un plan de acción que permita obtener medidas restaurativas en contra de los sujetos involucrados en el ilícito. Realizar un plan operacional donde se especifiquen las acciones a realizar, la logística a utilizar y las designaciones específicas de cada oficial participante en la operación. Realizar una nota informativa con los resultados obtenidos en la operación realizada, con sus evidencias.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras	Establecimiento de directrices y mecanismos para la intervención oportuna en casos de ilícitos que afecten la seguridad e interés nacional, con el propósito de mitigar el riesgo y sancionar a los infractores.	% de Operativos realizados (numero de operativos realizados/numero 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-DOE-001	Depuración de vehículos de motor importados. Establecer los lineamientos para el análisis y depuración de los vehículos usados importados.	Realizar análisis de depuración y depuración. Realizar solicitud de corrección y embargos. Recibir y elaborar oficio de pago de impuestos.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras	Establecimiento de lineamientos para el análisis y depuración de vehículos usados importados, asegurando la calidad y legalidad.	% de vehículos usados y depurados (cantidad de vehículos depurados / cantidad total de vehículos para depuración)*100 Tiempo Promedio de Proceso de análisis, por vehículos (suma de tiempos de análisis de todos los vehículos / numero total de vehículos analizados) (minutos)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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 de irregularidades y denuncias internas o externas, gestionando la recepción de solicitudes y llevando a cabo investigaciones activas. El propósito principal es tomar medidas necesarias para mitigar riesgos y sancionar a los infractores.	Registrar la información en la matriz de control, clasificar y codificar las solicitudes de investigación y/o denuncias. Asignar un analista de investigación, Analizar, depurar y confirmar la información. Redactar informe o nota informativa preliminar del resultado de los análisis.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras	Efectiva identificación, mitigación y sanción de las infracciones, contribuyendo así a promover un entorno organizacional ético y responsable.	% de Casos y/o solicitudes procesados internos y externos (numero de casos y/o solicitudes internos y externos analizados/numero total de casos (internos y externos)*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) Porcentaje de Eficiencia en la Recopilación de información (numero de casos con información recopilada correctamente / numero total de casos y/o solicitudes gestionadas)*100	84%	80%	80%	80%	80%	80%	Departamento de Investigación	Gerencia de Recursos Humanos Gerencia Financiera	
P26-DES-GIA-DRP-001	Análisis de manifiesto de los vuelos de riesgo en pasajeros. Analizar y evaluar los riesgos que pueden afectar el comercio y la seguridad de la República Dominicana, en todas las fronteras habilitadas de entrada y salidas de pasajeros, mediante entrevistas, las cuales contribuyen con la mitigación de los riesgos que pudieran ocurrir a través del uso de herramientas tecnológicas y recursos humanos capacitados.	Programar los vuelos de riesgo y depurar, recolectar, procesar y analizar la información contenida en los manifiestos de pasajeros mediante las herramientas INTELDGA y DUMA. Asignar las entrevistas a realizar y generar alertas de los pasajeros seleccionados para inspección en la plataforma DUMA, con el fin de facilitar su identificación y localización en el campo. Identificar al pasajero mediante el escaneo del código QR de la declaración de aduanas, realizar entrevistas, análisis de imágenes en la máquina de rayos X y revisión de equipajes. Colaborar e intercambiar información con instituciones nacionales e internacionales y con áreas internas de la DGA, así como responder y solicitar depuraciones de información de pasajeros, para optimizar las actividades de control.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras	Permite identificar y mitigar los riesgos que pueden afectar el comercio y la seguridad de la República Dominicana, minimizando el impacto que podrían provocar las actividades ilícitas a la seguridad nacional.	% de vuelos de Riesgo identificados (numero de vuelos identificados como riesgo / numero total de vuelos analizados) *100 % de manifiestos de vuelos de riesgo analizados (cantidad de manifiestos analizados / cantidad total de manifiestos de vuelos de riesgo) *100 % de entrevistas realizadas en manifiesto analizados (cantidad total de entrevistas realizadas / cantidad de perfiles de riesgo seleccionados) * 100 % de intercambio de información interinstitucional, departamental e intranacional (cantidad de solicitud recibida / cantidad de solicitud respondida)*100	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Análisis y Control de Pasajeros	Departamento de Análisis y Control de Pasajeros	Órga. Riesgo en Pasajeros / Administraciones Aeronáuticas / Tecnología DGA.
P26-DES-GIA-DTF-001	Coordinación Logística Asegurar el cruce de mercancías en tránsito hasta Haiti, traslados y exportaciones vía terrestres.	Planificar las solicitudes de trámites, 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 garanticen la llegada a destino de las cargas.	% de Cumplimiento de Cronograma de Traslados (numero de traslados realizados segun cronograma / numero total de traslados programados)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100	Departamento Tránsito, Frontera y Seg	Transportación Subdirección General RRHH	
P26-DES-GIA-DTF-002	Vigilancia Terrestre Establecer medidas de control que garanticen la efectiva vigilancia de las mercancías o personas que se transportan vía terrestre, desde las provincias fronterizas.	Interactuar con personal militar de las instituciones costeras. Inspeccionar y verificar de manera aleatoria y conjunta de personas y mercancías. Remitir reporte de actividades dudosas.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Implementación de medidas de control efectivas para garantizar la verificación de mercancías o personas que se transportan vía	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	86100	Departamento Tránsito, Frontera y Seg	Ministerio de Defensa	
P26-DES-GIA-TTU-001	Análisis de riesgo e investigaciones basadas en Trade-based money laundering (TBML) Identificar posibles casos de fraude comercial y/o lavado de activos, mediante el análisis comparativo de las transacciones comerciales realizadas entre EE. UU y Rep. Dom.	Realizar análisis de riesgo y comparativos. Realizar informes de resultados. Realizar levantamiento de información que apoyen el inicio y desarrollo de investigaciones, partiendo de los análisis realizados, en los casos que así lo requieran o cuando se presenten. Realizar trabajos de campo asociados al desarrollo de las investigaciones. Gestionar investigaciones con las entidades gubernamentales y privadas relacionadas al tipo de empresa o institución que se está investigando. Realizar un informe semanal de todas las acciones realizadas para el desarrollo de los análisis e investigaciones.	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 proceso legales que permitan a la Dirección General de Aduanas y entidades gubernamentales combatir el lavado de activos y el fraude comercial.	% De análisis y / o casos de investigación realizados (numero de análisis y / o casos de investigación iniciados / numero 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, Analistas y Oficiales de la División TTU, Departamento de Investigaciones y Departamento de Rengo en Carga.	
P26-DES-GIA-TTU-002	Colaboraciones interdepartamentales, interinstitucionales e internacionales. Brindar asistencia sobre consultas del Intema Transacción Nombre (ITN), a las distintas áreas de la Dirección General de Aduanas u otros organismos del estado que así lo soliciten. Brindar apoyo en otras operaciones de la Gerencia de Inteligencia Aduanera.	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. Atender de manera oportuna las alertas nacionales e internacionales recibidas.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Establecer una sólida colaboración entre las partes que permitan prevenir y mitigar de manera efectiva las actividades ilícitas en el comercio internacional.	% de consultas (ITN procesadas (numero de consultas ITN recibidas / numero 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 TTU, distintas áreas de las Dirección General de Aduanas u otros Organismos Nacionales e Internaciones	
P26-DES-GIA-DTE-001	Operaciones de Escaneo Eficientes. El enfoque se traduce en una operación más ágil y precisa, con una disminución notable en los tiempos de inspección, detección y corrección de fallas.	Revisar y optimizar procedimientos de escaneo. Realizar inspecciones físicas de contenedores con discrepancias en las imágenes de rayos X.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Reducción en los tiempos de inspección y detección de discrepancias.	Porcentaje de escaneo de los contenedores por debajo de 5 minutos.	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	Órga. Gestión y Planificación TI, Soporte Técnico, Mesa de ayuda.	
P26-DES-GIA-DTE-002	Inspecciones físicas por discrepancia. Inspección Rigurosa por Discrepancia se centra en la realización de inspecciones físicas minuciosas en contenedores cuando se detectan	Mitigar tiempos de fallas en equipos de rayos X. Realizar inspecciones físicas detalladas cuando hay discrepancias en las imágenes de rayos X. Generar reportes estadísticos detallados de hallazgos de ilícitos.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Reducción de fallas positivas 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	Órga. Gestión y Planificación TI, Todos los	
P26-DES-GIA-DTE-003	Productividad y Rendimiento. Aumento de la productividad y eficiencia de las operaciones diarias, cumpliendo rigurosamente con los objetivos establecidos y logrando una notable reducción en los tiempos de inspección promedio.	Cantidad de escaneos diarios. Disminuir los tiempos de inspección.	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Cumplimiento de los objetivos diarios y reducción en los tiempos.	% de contenedores escaneados por día (Cantidad de contenedores escaneados por Día/Cantidad de Contenedores solicitados a escanear por día)*100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	Órga. Gestión y Planificación TI, Todos los departamentos de la subdirección de TI, Cuantiles por pagar.	
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 Mitigados de Manera Efectiva para med	Colaborar con autoridades y organismos de seguridad. Garantizar la integridad y confidencialidad de los datos de inspección.	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	Órga. Gestión y Planificación TI, Todos los	

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

	PLAN OPERATIVO ANUAL 2026
	ÁREAS DEL DESPACHO

Gerencia Jurídica														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 o llevar un control de los expedientes.	Digitalizar los documentos recibidos a través de la Gerencia Legal en tabla de excel hasta la existencia del Software.	EI1 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	EI1 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 (pasaportes), Zonas Francas, Dealers, Agentes de Aduanas, Consolidador de Carga, Almacenes y Depósitos y Consignatario Internacional). Dar respuesta al 100% de las diferentes solicitudes de registros, realizadas por los operadores aduaneros en tiempo oportuno, conforme los requisitos, procedimientos y los plazos establecidos en nuestro procedimiento.	Medir la capacidad del departamento para procesar y registrar los importadores, exportadores y consignatarios no residentes.	EI1 Facilitación y eficiencia del comercio exterior.	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme sus normas y procedimientos; reducir los trámites burocráticos; brindar un servicio de calidad y confianza a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio	Eficiencia 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.			
		Evaluar la rapidez con la que se completa el proceso de registro.		Tiempo Promedio por trámites (Tiempo total en registrar todos los expedientes / Número de expedientes registrados vs los recibidos)	90 días	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	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%	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 cumplan con los requisitos legales, técnicos y administrativos establecidos, fortaleciendo la seguridad jurídica, la transparencia y la eficiencia en los procesos aduaneros.	Otorgar licencias y permisos y certificaciones en plazo oportuno a los operadores aduaneros que cumplan con los requisitos establecidos en la normativa aduanera	EI1 Facilitación y eficiencia del comercio exterior.	Aprobaciones Ejecutadas y aprobadas	Índice de Atención de Solicitudes(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	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Gestionar las fianzas de los operadores aduaneros.	Índice de Cumplimiento de Fianzas(fianzas vencidas / 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.	EI1 Facilitación y eficiencia del comercio exterior.	Reducir los tiempos de respuesta interdepartamentales en un 50% mediante la implementación de canales de comunicación directa y protocolos de escalamiento	Solicitudes de Certificaciones por parte de instituciones públicas y privadas (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 mercancia prohibida conforme Ley No. 147.00, modificada por el Art. 29 de la Ley No. 495.06, que a su vez fue modificada por la Ley No. 4.07, sobre rectificación fiscal, Decreto No. 671.02, de fecha 27/08/2002, donde se prohíbe la importación de los vehículos denominados "salvamento", y la Ley No. 63.17.	Gestión de Aprobaciones	EI1 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 respuesta a requerimientos de las diferentes áreas de la institución y los contribuyentes que solicitan consultas legales.	Emisión de Opiniones legales	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Establecer tiempos de respuesta estándar (SLA) con áreas clave (como Finanzas, Compras y RRHH) para solicitudes legales, garantizando una respuesta en un máximo de 48 horas hábiles.	% 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 -destrucción, con la finalidad de lograr la intervención correcta de todos los actores e implementar de manera eficiente, las sanciones por incumplimiento en el Párrafo 2 del art. 94 del Reglamento 755-2022 de la Ley 168-21, así como la documentación final del cierre de estos procesos con el Acta de Comprobación Notarial.	Ejecución de las Incineraciones	EE2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Concientizar las áreas involucradas de las diferentes administraciones para que puedan ejecutar el proceso de despacho requerido para la salida de mercancías a invinar o destruir el día y la hora pautada 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 Evaluar la precisión y tiempo oportuno de respuesta en la realización de contratos (Subvenciones educativas, reconocimientos de deudas, acuerdos, adendas, contratos de compra y contrataciones, oficios), asegurando que sean aprobados sin observaciones ni requerimientos de corrección y en	Recepción de solicitud y verificación de documentos legales. Revisión del documento y revisión. Revisión convocables para firma del contribuyente y Posterior Solicitud de firma del Director General. Notarización, escaneo y archivo del expediente.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Formalizar los contratos	Tiempo de respuesta en la formalización de contratos (Suma de los tiempos de respuesta en la formalización de contratos/numero total de contratos por formalizar) (días)	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 en la revisión jurídica de los documentos de contratación (pliegos de condiciones, circulares, emiendas), garantizando que sean cumplidas las disposiciones de la Ley 340-06 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	EI1 Facilitación y eficiencia del comercio exterior.	Pliegos revisados de manera oportuna	Eficiencia en la revisión de pliegos, circulares y emiendas 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, licitaciones y comparaciones de precios, garantizando coordinación efectiva con los equipos técnicos y financieros y asegurando decisiones fundamentadas y oportunas.	Emite los informes periciales y jurídicos dentro de los plazos establecidos	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Informes periciales elaborados	Eficacia en la Elaboración de Informes Periciales (Informes periciales, emitidas en tiempo oportuno /Total de informes periciales requeridos)*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 debido proceso dispuesto en la Ley 340-06 y su reglamento de aplicación 416-23.	Elaboración y emisión de respuestas dentro de los plazos establecidos.	EI1 Facilitación y eficiencia del comercio exterior.	Respuestas oportuna a impugnaciones	Respuestas 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 coherencia con el principio de burocracia cero y la eficiencia administrativa, jurídica y la eficacia documental.	Realizar la gestión integral de los pagares presentados por los operadores aduaneros como garantía de cumplimiento de sus obligaciones.	EE1. Recaudación justa, sólida 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 dispuestas en una normativa legal vigente, por convenciones pactadas entre el estado y particulares, siendo estas entregas exoneradas del pago de derechos e impuestos según disposición legal aplicable, así como aquellas que se encuentran beneficiadas de un crédito de entrega provisional.	Revisión del perfil y aplicación si procede del perfil.	EI1 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 solicitudes de aplicación recibidas)*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 Trámite, analizar y elaborar los proyectos de resolución de los recursos administrativos interpuestos por los operadores aduaneros contra los actos administrativos emitidos por la DGA, asegurando su adecuada ejecución conforme al marco	Evaluar la cantidad de casos trabajados. Evaluar la cantidad de casos salientes	EI1 Facilitación y eficiencia del comercio exterior.	Fortalecer la capacidad institucional para resolver de manera eficiente y transparente las solicitudes de reconsideración.	Proyecto de Resolución de Reconsideración enviado a firma (Recursos entrantes /Recursos de proyectos enviados a la firma)*100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Recurso de Reconsideración	Departamento Recurso de Reconsideración			
					Resolución de Reconsideración notificado (Recursos entrantes / resoluciones notificadas)*100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Recurso de Reconsideración				
					Tasa de Resoluciones emitidas (Resoluciones emitidas/ expedientes recibidos) x 100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Procedimiento Sancionador				
	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 tributaria aduanera identificada por el órgano instructor. Este análisis tiene como objetivo emitir una resolución decisoria debidamente motivada, ya sea acogiendo la imputación formulada o descartando la responsabilidad atribuida, conforme a los elementos de juicio obrantes en el expediente.	Aumentar la productividad 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				
					Tiempo promedio de emisión de resolución (total días para emitir resoluciones/ # resoluciones)	90 días	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	Departamento Procedimiento Sancionador				
					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 Agilizar notificaciones	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Recaudaciones de las sanciones administrativas aplicables en virtud de la Ley 168-21 y el Reglamento de Aplicación 755-2022	Índice de carga procesal pendiente (Expedientes pendientes/ total expedientes)*100	85%	100%	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	Departamento Procedimiento Sancionador				
					Tiempo promedio de notificación (total días de notificación/ # resoluciones notificadas)	85%	100%	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	Departamento Procedimiento Sancionador				
P26-DES-GJR-DPS-001	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				

	PLAN OPERATIVO ANUAL 2026
	ÁREAS DEL DESPACHO

P26-DES-GJR-EAD-001	Gestión eficiente de los Procesos del Departamento Ejecutivo 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.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Procesos del departamento Ejecutivo Administrativo gestionados de manera eficiente.	Actos de Intimación de Pago (Número de intimaciones de pago notificadas/número de intimaciones de pago emitidas) * 100	85%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento Ejecutivo Administrativo Tributario	Departamento Ejecutivo Administrativo Tributario
		Evaluar y/o Cuantificar el número de mandamientos de pago notificados.			Actos de Mandamiento de Pago (Número de mandamientos de pago notificadas/número de mandamientos de pago emitidos) * 100	85%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento Ejecutivo Administrativo Tributario	
		Evaluar y/o Medir la cantidad de ejecuciones realizadas.			Embargos Ejecutivos (Número de embargos ejecutivos realizados/número de embargos ejecutivos programados) * 100	85%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento Ejecutivo Administrativo Tributario	
		Evaluar la cantidad de embargos y demandas validadas.			Embargos Releivos con Demanda en Validez (Número de embargos realizados y demandas en validez realizados/número de embargos realizados y demandas en validez programados) * 100	85%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento Ejecutivo Administrativo Tributario	
P26-DES-GJR-DUI-001	Gestión eficiente de los Procesos del Departamento de Litigios. Gestionar de manera eficiente y oportuna los procesos de litigio, asegurando decisiones fundamentadas, cumplimiento normativo y protección de los intereses de la entidad.	Evaluar y/o Cuantificar el número de embargos inmobiliarios realizados.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Procesos del Departamento de Litigios gestionados oportunamente.	Embargos Inmobiliarios (Número de embargos inmobiliarios realizados/número de embargos inmobiliarios programados) * 100	85%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Litigios	Departamento de Litigios
		Determinar la cantidad de casos civiles interpuestos por la Dirección General de Aduanas y terceros.			Demandas Civiles (Cantidad de Demandas Civiles, referendos, recursos de apelación interpuestos/ cantidad de demandas civiles conocidas) * 100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	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 querrelas interpuestas) * 100	85%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Litigios	
		Evaluar 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 divisas retenidas en las administraciones de aduanas, así como la evaluación 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	
		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

Gerencia de Auditoría Interna													Interesados		Rección Financiera
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 auditoría de acuerdo a la programación según el área.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Contar en con un Plan de Auditoría Interna ejecutado eficientemente, que asegure el cumplimiento normativo, la gestión de riesgo y la transparencia institucional en sus operaciones.	% de cumplimiento del programa de auditoría (auditoría operativa, financiera, de gestión, de TI) (número de auditorías realizadas/número total de auditorías planificadas)*100	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Gerencia de Auditoría Interna	División que realiza la auditoría. Área Auditada		
		Asignación de tareas a través de la Microsoft Planner y envío de correos electrónicos, visitas puntuales a las administraciones.			Nivel de cumplimiento al cronograma planificado de las auditorías del plan (Auditorías entregadas o ejecutadas en fecha / Total de Auditorías) x 100	100%	95%	23.75%	23.75%	23.75%	23.75%				
		Alimentar la matriz para fines estadísticos y elaboración de informes.													
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.	Aplicar encuestas de satisfacción al cliente interno al cierre de cada proceso de auditoría.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Alto nivel de satisfacción en los procesos de auditoría realizados.	% de la satisfacción del cliente interno en el proceso de auditoría (Nivel de satisfacción tabulado / Nivel de satisfacción esperado mínimo) x 100	80%	85%	21.25%	21.25%	21.25%	21.25%	Gerencia de Auditoría Interna	División que realiza la auditoría. Área Auditada Microsoft Forms		

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

Gerencia de Comunicaciones														Interesados		Rección Financiera
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto		
P26-DES-GCO-CDI-001	Gestión de las Comunicaciones Internas. Consiste en el diseño de estrategias de comunicación y campañas educativas transmediales, con una planificación trimestral de las publicaciones, respondiendo a las solicitudes de las áreas en el marco de la Estrategia de Comunicación Institucional.	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.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Gestión eficiente del canal de comunicación interna	% de avances de los cronogramas y planes solicitados mensualmente (Número de hitos o entregables cumplidos del cronograma mensual / Número total de hitos o entregables planificados o solicitados en el mes) * 100	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			
		Solicitudes para proyección en monitores por pisos, lobby y galería.			% 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			
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.	Cobertura, redacción de notas de prensa y planes de comunicación.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Gestión eficiente del Plan de Prensa y cobertura establecida.	% 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 y entregadas 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			
		Diseño y edición del boletín externo e interno.			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			
P26-DES-GCO-CDI-001	Gestión de la Comunicación Digital. Consiste en tener una planificación trimestral de las publicaciones a emitir dentro de la fecha requerida.	Gestión de las solicitudes externas. Monitorear la respuesta oportuna a las solicitudes recibidas.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Alcance del publico interesado en los temas que se despachen	% 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 planificadas, trimestralmente. (Número de publicaciones ejecutadas en redes sociales durante el trimestre)	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			
		Planificación trimestral de las publicaciones a emitir dentro de la fecha requerida.			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			
P26-DES-GCO-EVE-001	Gestión de Eventos y Protocolo. Consiste en la planificación y ejecución de solicitudes de realización de eventos, acompañamientos protocolares y maestras de ceremonias.	Coordinación y desarrollo de eventos	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Eventos realizados	% 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 de protocolo 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			
		Planificación y coordinación de servicio de alimentos y bebidas.			Cantidad de eventos planificados con satisfacción de AyB, trimestralmente. (Número de eventos realizados en el trimestre con evaluación de satisfacción de AyB positiva)	80	84	21	21	21	21	Departamento de Eventos	Gerencia de Comunicaciones			

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

	PLAN OPERATIVO ANUAL 2026
	ÁREAS DEL DESPACHO

Comité Nacional de Facilitación de Comercio															Interesados		Región Financiera
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.	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 ejecutas)	35	35	12	5	5	13	Comité Nacional de Planificación de Comercio	Gerencia de Comunicaciones, Eventos, Digital, TI,	1,000,000.00			
		Elaborar informes de seguimiento y progreso de las mesas de trabajo			% de ejecución de los planes de acción de las mesas (cantidad de tareas completadas/cantidad de tareas planificadas)*100	80	100%	25%	25%	25%	25%	Comité Nacional de Planificación de Comercio					
		Facilitar la comunicación y resolución de conflictos entre las partes.			% 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-002	Impulsar el Plan de comunicación y promoción del CNFC Desarrollar las acciones de promoción y comunicación, dando a conocer los resultados, y realizando actividades para promover el Comité	Crear campañas de marketing para promover el CNFC	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Aumento en la visibilidad y reconocimiento del CNFC en la región.	% de publicaciones Realizadas (cantidad de publicación completadas/ solicitudes)*100.	100	100%	25%	25%	25%	25%	Comité Nacional de Planificación de Comercio	Gerencia de Comunicaciones, Eventos, Digital, TI,				
		Publicar los resultados del CNFC en medios de comunicación			% 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					
		Organizar eventos y seminarios para dar a conocer el CNFC			% 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 ejecutar plan de capacitaciones en comercio internacional . Facilitación del comercio y logística Diseño y ejecución de programas de capacitación y seminarios sobre normativas aduaneras, logística internacional y gestión de cadenas de suministro para el desarrollo del CNFC en la República Dominicana.	Diseñar programas de capacitación específicos para diferentes niveles de experiencia.	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,				
		Invitar a expertos internacionales para impartir seminarios y talleres.			% 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					
		Evaluar el impacto de las capacitaciones y ajustar los programas según sea necesario.			% 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					
P26-DES-000-CNF-004	Realizar reuniones trimestrales con los líderes de mesas de trabajo Sostener reuniones con los líderes de las acciones acordadas y reportar el progreso.	Ofrecer certificados de participación a los participantes que completen los cursos	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Seguimiento constante y actualizado de las acciones y proyectos de cada mesa de trabajo.	Cantidad de reuniones realizadas (sumatoria de reuniones ejecutas)	3	3	1		1	1	Comité Nacional de Planificación de Comercio	Gerencia de Comunicaciones, Eventos, Digital, TI,	800,000.00			
		Elaborar y coordinar las reuniones trimestrales a cada 4 meses.			Número de informes de resultado realizados (sumatoria de informes)	3	3	1		1	1	Comité Nacional de Planificación de Comercio					
		Preparar agendas y materiales de apoyo para las reuniones.			Número de informes de resultado realizados (sumatoria de informes)	3	3	1		1	1	Comité Nacional de Planificación de Comercio					

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

Departamento de Libre de Acceso a la Información Pública													Interesados		Región Financiera
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.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Gestionar solicitudes de información realizadas por los interesados.	% solicitudes atendidas (numero de solicitudes atendidas/ numero 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		
		Dar seguimiento constante al área (vía correo, telefónica, Etc.).													Tiempo de respuesta de solicitudes de información (suma de tiempos de respuesta para todas las solicitudes/numero total de solicitudes de información)
		Revisar y depurar la respuesta enviada por el área correspondiente.													
		Preparar la respuesta y luego enviara por la vía que corresponda.													
P26-DES-000-AIP-002	Publicación de informaciones al subportal de transparencia de la DGA Implica compartir datos relevantes de manera accesible. Este proceso contribuye a la transparencia al brindar a la comunidad acceso fácil y claro a información gubernamental.	Solicitar al área correspondiente los documentos que deben ser publicados periódicamente y dar el debido seguimiento.	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Publicar de manera oportuna informaciones de DGA con la finalidad de cumplir con la ley de transparencia.	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	Oficina de Acceso a la información Pública		
		Revisar los documentos remitidos por las áreas y luego enviarslos a Mesa de Ayuda para su posterior publicación.													
		Revisar que los documentos estén debidamente publicados.													
		Registrar la solicitud en la matriz control. Revisar queja, denuncia, reclamación o sugerencia y remitirla al área correspondiente.													
P26-DES-000-AIP-003	Gestión de denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas (Portal 311) Involucra un proceso para recopilar, analizar y responder de manera eficiente a la retroalimentación de los ciudadanos. Este enfoque busca mejorar servicios y fortalecer la relación entre el público y las entidades gubernamentales.	Dar seguimiento constante al área (vía correo, telefónica, Etc.).	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Gestionar en tiempo oportuno todas las denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas.	% de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias procesadas (numero de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias procesadas atendidas / numero 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		
		Revisar y depurar la respuesta enviada por el área correspondiente.													Tiempo de respuesta de las denuncias, quejas, reclamaciones recibidas (suma de tiempos de respuesta para todas las solicitudes/numero total de solicitudes de información)
		Preparar la respuesta y luego enviara por la vía que corresponda.													

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

División de Donaciones															Interesados		Región Financiera
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 procesos y actividades destinadas a administrar de manera efectiva las donaciones que la institución entrega.	Definición de Criterios de Donación	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Hallazgos de hitos en las operaciones realizadas	Cantidad de donaciones realizados (suma de los las donaciones)	92	92	23	23	23	23						
		Desarrollo de Alianzas, Logística, Distribución, Registro y Seguimiento															
		Registro, Seguimiento, Sensibilización y Comunicación															
		Evaluación de Impacto, Retroalimentación y Mejora Continua															
P26-DES-000-DDN-002	Fundaciones con documentación completas en el departamento Este proceso busca asegurar que contemos con fundaciones constituidas y documentos para fines de futuras donaciones.	Revisión, Actualización Documental, Monitoreo y Auditorías Internas	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Informe remitidos a la Gerencia de Estudios Económicos	Cantidad de fundaciones constituidas depuradas y aprobadas (suma de fundaciones constituidas depuradas y aprobadas)	60	60	15	15	15	15						
		Colaboración con Entidades Gubernamentales															
		Creación de Repositorio Centralizado, Alertas y Recordatorios Automatizados															
P26-DES-000-DDN-003	Reporte Estadístico Que contenga número de donaciones realizadas, tipo, familias impactadas y precio de las mismas, de por mes, nombres de los beneficiados, artículos donados	Monitoreo, Generación de Reportes Estadísticos y Presentación de Resultados Mensuales de Donaciones	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Presentar informes estadísticos mensuales de donaciones de manera puntual, garantizando la transparencia y facilitando el seguimiento de las actividades.	Cantidad de presentación de reportes (suma de reportes presentados)	12	12	3	3	3	3						
		Validación de Datos con Beneficiarios, Revisión de Resultados con Equipos Responsable															
P26-DES-000-DDN-004	Reporte de Evidencias datos de la fundación beneficiada, oficio firmado por el director solicitud de la donación, fotos del acto protocolar, de la entrega y de las evidencias de la distribución de las mismas.	Auditorías Periódicas de la Información	ET3. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Informe de reporte de evidencias realizados y remitido	Cantidad de informe remitios (suma de informes)	2	2		1		1						
		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															

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

	PLAN OPERATIVO ANUAL 2026
	ÁREAS DEL DESPACHO

Comisión de Ética e Integridad Gubernamental															
Definición de la Iniciativa														Interesados	
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto	Región Financiera
P26-DES-EG-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 DIGEIG, mediante la creación de campañas internas de sensibilización y promoción de los valores institucionales de integridad.	T2. 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 programa interno de formación para la integridad. Completar los compromisos asumidos en la mesa de trabajo del taller de conformación para el plan de trabajo de las CIGCN y oficiales de integridad.			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-EG-000-002	Compromisos de la alta dirección por la integridad Crear la confianza y el clima de integridad que propicie los trabajos de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), por la institucionalización del sistema de integridad y sus componentes.	Asistir a la MAE y equipos de alta gerencia en la suscripción, resolución sobre el compromiso estratégico de integridad y prevención de la corrupción, y en la adopción de las directrices de integridad para cargos de alto nivel y equipos de alta gerencia.	T2. Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Formaliza un enfoque estratégico hacia la integridad y la prevención de la corrupción en la organización y que la alta gerencia comprenda y adopte plenamente las directrices de integridad en sus funciones.	Total de propuestas o recomendaciones relacionadas con la integridad y prevención de la corrupción (sumatoria de las propuestas o recomendaciones realizadas)	6	6	2	1	1	2	Comisión de Ética e Integridad Gubernamental			
		Desarrollar y auditar 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-EG-000-003	Modelo de gestión de riesgos de corrupción Desarrollar procesos con la finalidad de implementar estrategias y actividades preventivas de planeación, identificación, evaluación, valoración, tratamiento, seguimiento, y difusión de los riesgos de corrupción en la administración pública.	Identificar los riesgos de corrupción	T2. Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Promueve una cultura organizacional orientada a la prevención y gestión de riesgos de corrupción.	Numero de riesgos identificados (numero total de los riesgos identificados)	3	3.00		1.00	1.00	1.00	Comisión de Ética e Integridad Gubernamental			
		Evaluar 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/matices de riesgo conductuales de corrupción realizadas)*100		90%	90%	90%	90%	90%	Comisión de Ética e Integridad Gubernamental			
P26-DES-EG-000-004	Política Institucional de Integridad y Anticorrupción Establecer estándares conductuales de principios y valores éticos y de integridad para la prevención y mitigación de riesgos de conflicto de interés, soborno, incumplimiento normativo, y cualquier otra conducta que genere riesgos de corrupción en la administración pública.	Realizar talleres de inducción para la implementación del código de integridad y conducta, y para la implementación de la política de conflicto de interés.	T2. Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Garantiza que la política de conflicto de interés sea parte integral de la cultura organizacional, y establece un canal efectivo y accesible para que los ciudadanos presenten sus denuncias.	Cantidad de talleres realizados (sumatoria de los talleres realizados)	9	9	4	3	2		Comisión de Ética e Integridad Gubernamental			
		Realizar taller de inducción para la implementación de la resolución que regula el buzón físico de denuncias ciudadana gestionado por la CIGCN y DIGE.													
		Lanzar las políticas de conflicto de interés, y del buzón físico de denuncia ciudadana.													
		Socializar permanentemente sobre la política de conflicto de interés, sobre la resolución del buzón físico de denuncias 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			


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

Supervisión General Militar															
Definición de la Iniciativa														Interesados	
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto	Región Financiera
P26-DES-000-DSM-001	Alertas, 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.	T2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	hallazgos de ilícitos en las operaciones realizadas	Cantidad de hallazgos encontrados (suma de los hallazgos encontrados en los operativos)	1600	1600	400	400	400	400	Supervisión 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	Tecnología y Equipamiento, Gestión de Recursos y Presupuesto. Registro de Ilícitos, Análisis de Datos. Informe Estándar semanal. Evaluación de Riesgos, Coordinación Interna	T2. 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	Supervisión 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

Subdirección Operativa




PLAN OPERATIVO ANUAL 2026															
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA															
Subdirección Operativa															
ID	Producto/Descripción	Actividad	Procedimiento/Actividad	Resultado Esperado	Indicador	Unidad Base	Meta	E1	E2	E3	E4	Area	Procedimiento	Responsable	Observaciones
P&A-SDO-000-DAT-001	Resoluciones de Admisión Temporal Análisis y aprobación de las solicitudes para operar bajo el régimen de admisión temporal para perfeccionamiento activo	Inspección documental del trámite y evaluación técnica in situ de los programas de producción para determinación de los Coeficientes Técnicos de Producción (CTP) Aprobación o rechazo del trámite Emisión del borrador de la resolución y determinación del sacrificio físico proyectado	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Resoluciones emitidas	Cantidad de solicitudes evaluadas (Cantidad de solicitudes con evaluación técnica / cantidad de solicitudes recibidas)	59.00	60.00	13.00	15.00	18.00	14.00	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo			
P&A-SDO-000-DAT-002	Inspección de declaraciones de importación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Aforo documental de la carga declarada bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Inspección de declaraciones de importación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Aforo documental de la carga declarada bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Inspecciones de importaciones realizadas	Cantidad de declaraciones de importación con aforo documental (suma de las declaraciones de importación elaboradas durante el periodo)	1,613.00	1,600.00	340.00	425.00	435.00	400.00	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo			
P&A-SDO-000-DAT-003	Inspección de declaraciones para Servicios de Reparación Aforo documental de los bienes declarados para reparación, inventario de las mercancías, seguimiento de los servicios prestados por los talleres autorizados y evaluación de las reparaciones realizadas para exportación	Aforo documental del expediente, verificación física y recepción de la carga Inventario físico y en resolución	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Inspección de reparaciones	Cantidad de declaraciones de importación para reparación reconocidas (suma de las declaraciones de importación para reparación reconocidas durante el periodo)	3.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Coordinación Departamental Sección de Importaciones y Control de Inventario Sección de Exportaciones y Productos Compensados		
P&A-SDO-000-DAT-004	Solicitud de Tránsito de Mercancía Gestión de los vehículos de transporte de mercancías entre las empresas de admisión temporal / zonas francas, modalidad de comercio exterior que repatrien importaciones o exportaciones locales	Aforo de la solicitud recibida Aprobación o rechazo de Solicitud Despacho de mercancía aprobada	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Tránsito de mercancías despachadas	Cantidad de solicitudes de tránsito de mercancías trabajadas (suma de las solicitudes de tránsito de mercancías aforadas, inspeccionadas y despachadas durante el periodo)	250.00	350.00	75.00	95.00	95.00	85.00	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Sección de Importaciones y Control de Inventario Unidad Control Expedientes y Documentación Zona Norte		
P&A-SDO-000-DAT-005	Aplicación de Tratamiento Proindustria Análisis y aprobación de las solicitudes para aplicar el tratamiento Proindustria	Verificación, registro y actualización de perfiles de las empresas calificadas en Proindustria Aforo de solicitud recibida, aprobación o rechazo de Solicitud Verificación despacho de mercancía con disposición aprobada	E2: Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Tratamiento Proindustria aplicado	Cantidad de calificación de tratamiento Proindustria (suma de los nuevos certificados o renovaciones de calificación industrial registradas en los perfiles de las operadoras autorizadas durante el periodo)	133.00	135.00	30.00	35.00	35.00	35.00	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Unidad General Ley 992-07 Sección de Importaciones y Control de Inventario		
P&A-SDO-000-DAT-006	Inspección de declaraciones de exportación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Aforo documental y físico realizado a la carga declarada bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Aforo documental de la solicitud de servicio recibida Reconocimiento físico de las mercancías declaradas Cierre de inspección de la carga en declaración	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Inspecciones de exportaciones realizadas	Cantidad de declaraciones de exportación inspeccionadas (suma de las declaraciones de exportación inspeccionadas durante el periodo)	5,000.00	5,300.00	1,150.00	1,440.00	1,460.00	1,250.00	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Sección de Exportaciones Unidad Control Expedientes y Documentación Zona Norte		
P&A-SDO-000-DAT-007	Cancelación de Fianzas Gestión del proceso de cancelación de las fianzas sometidas a descargo por las empresas	Análisis de los documentos Aprobación de los coeficientes técnicos de producción Cancelación de fianzas y emisión de resolución de descargo	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Fianzas canceladas	Cantidad de fianzas trabajadas y canceladas (suma de las fianzas concluidas con el operador aduanero y canceladas durante el periodo)	1,200.00	1,000.00	120.00	290.00	320.00	270.00	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Sección de Cancelación de Fianzas		
P&A-SDO-000-AST-001	Solicitudes de Admisión Temporal sin Transformación Gestión de las solicitudes de entrada de mercancía bajo el régimen de Admisión Temporal sin Transformación a la Reg. Dato	Verificación de documentos y autorización vía SIGA / ULICABINET	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Declaraciones de Admisión Temporal Sin Transformación despachadas	% de declaraciones despachadas (Cantidad de declaraciones bajo el régimen de admisión temporal aprobadas/total de solicitudes de despacho bajo el régimen de admisión temporal)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones		
P&A-SDO-000-AST-002	Solicitudes de reintegro de Mercancía bajo el Régimen de Admisión Temporal sin Transformación Análisis y aprobación de las solicitudes de reintegro otorgadas a los contribuyentes de la carga declarada a bajo el Régimen de Admisión Temporal sin Transformación	Verificación de documentos y autorización vía SIGA / ULICABINET	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Solicitudes de reintegro de carga bajo el régimen de ATI aprobadas	% de reintegros aprobados (Cantidad de reintegros aprobados/cantidad de solicitudes de reintegro)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Colaboradores de ATI Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones		
P&A-SDO-000-AST-003	Solicitudes de prórroga de Mercancía bajo el Régimen de Admisión Temporal sin Transformación Gestión de las solicitudes de prórroga realizadas por los contribuyentes a vencer el plazo inicial establecido por la ley	Verificación de documentos y autorización vía SIGA / ULICABINET	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Solicitudes de cruces de prórroga procesadas	% de prórrogas aprobadas (Cantidad de solicitudes de prórrogas aprobadas / total de prórrogas recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Colaboradores de ATI Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones		
P&A-SDO-000-AST-004	Cruces de Frontera Búsqueda y gestión de los cruces de frontera otorgados por el MEX hasta su destino final la sede DGA	Verificación de documentos y autorización ULICABINET	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Solicitudes de cruces de frontera procesadas	% de cruces de frontera aprobados (Cantidad de solicitudes de cruces de frontera aprobados / total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Colaboradores de ATI Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones		
P&A-SDO-000-DCE-001	Despacho expreso de envíos Gestión de la carga expresa recibida en las administraciones aeroportuarias	Evaluar las solicitudes de carga expresa a ser despachadas Realizar la inspección o cierre Despachar carga A y B y retener carga C y D para posterior evaluación	E2: Recaudación justa, oportuna y transparente E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Carga expresa despachada	Nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria (total recaudación/meta)*100 % de inspecciones realizadas (Cantidad de mercancías categorizadas A y B / inspeccionadas / Cantidad de mercancías presentadas)*100 % de despacho de carga A y B (Cantidad de mercancías categorizadas A y B despachadas/cantidad recibida)*100	132,013,944	30,000,000	40,817,671	46,333,940	47,177,996		Departamento de Comercio Expreso	Recursos Humanos, Procesos, Tecnologías Especiales y Comercio Expreso		
P&A-SDO-000-DCE-002	Retención y evaluación de mercancías de despacho expreso de envíos Gestión de paquetería Courier retenida por el equipo de Comercio Expreso	Realizar análisis de la paquetería retenida vía sistema y físico (comisos)	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Guías evaluadas	% de retenciones de guía (Cantidad de paquetes evaluados/cantidad de paquetes totales)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Comercio Expreso	Gerencia de Comunicaciones, Comercio Expreso		
P&A-SDO-000-000-001	Solicitud de Reembolso general de mercancías Gestión de las solicitudes de reembolso de mercancías	Anular vía sistema la solicitud realizada por el consignatario	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Solicitudes de reembolso procesadas	% de reembolsos procesados (Cantidad de reembolsos procesados/cantidad de solicitudes de reembolso)*100 % de solicitudes de reembolso procesadas en un plazo menor a 30 días (Sumatoria del tiempo de respuesta prometida)	30	30	30	30	30	30	Aduanas Marítimas, Aduanas Aeroportuarias	No apoyamos según el caso de inteligencia, gerencia legal, subsidio, las administraciones.		
P&A-SDO-000-000-002	Solicitud de Cambio de Régimen Gestión y aprobación de las solicitudes de cambio de régimen realizadas por los contribuyentes o sus representantes	Anular vía sistema la solicitud realizada por el consignatario	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Solicitudes de cambio de régimen procesadas	% de solicitudes de cambio de régimen procesadas (Cantidad de las solicitudes de cambio de régimen procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100 % de solicitudes de cambio de régimen aplicadas (Cantidad de las solicitudes de cambio de régimen aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Aduanas Marítimas y Aduanas Aeroportuarias	No apoyamos fiscalización, gerencia legal, financiero y las administraciones.		
P&A-SDO-000-DAM-001	Gestión Solicitud de Tránsito Marítimo Análisis y procesamiento de las solicitudes de endoso	Anular vía sistema la solicitud realizada por el consignatario	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Endoso procesado o aplicado	% de solicitudes de tránsito procesadas (Cantidad de solicitudes de tránsito procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Marítimas	No apoyamos según fiscalización, gerencia legal y jurídica.		
P&A-SDO-000-DAM-002	Gestión de Solicitud de Corrección de declaraciones de Motocicletas y Vehículos Análisis y procesamiento de las solicitudes de corrección para motocicletas y vehículos	Anular vía sistema la solicitud realizada por el consignatario	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Solicitud de corrección aplicada	% de solicitudes de corrección de motocicletas y Vehículos aplicadas (Cantidad de solicitudes de corrección aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Marítimas	La Gerencia e Inteligencia		
P&A-SDO-000-DAM-003	Registro y salida del país de pasajeros vía marítima Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía marítima	Elaboración de informes i de resultados	E2: Gestión de ingreso y control integral de operaciones aduaneras	Proceso de gestión de ingreso de pasajeros realizado	% de incidencias identificadas ingreso y salida del país de pasajeros vía marítima (suma de incidencias identificadas/numero total de eventos o situaciones analizadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Marítimas	No apoyamos de las administraciones marítimas.		
P&A-SDO-000-DAM-004	Ingreso y salida del país de pasajeros por vía aérea Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía aeroportuaria	Elaboración de informes i de resultados	E2: Gestión de ingreso y control integral de operaciones aduaneras	Proceso de gestión de ingreso de pasajeros realizado	% de incidencias identificadas ingreso y salida del país de pasajeros vía aérea (suma de incidencias identificadas/numero total de eventos o situaciones analizadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias	No apoyamos de las administraciones aeroportuarias.		

PLAN OPERATIVO ANUAL 2026 SUBDIRECCIÓN OPERATIVA																
PA-SDO-00-DAE-002	Registro de asientos asociados a las líneas aéreas. Análisis y procesamiento de las solicitudes de registro de asientos asociados a las líneas aéreas.	Analizar vía correo la información solicitada por la naveira y proceder a su separación para posterior registro.	E11. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Asientos registrados.	% de registro de asientos procesados (Cantidad de las solicitudes de registro de asientos procesados/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias	En ocasiones mesa de ayuda para casos con complejo o difícil.			
PA-SDO-00-DAE-003	Gestión Solicitud de Endoso. Análisis y procesamiento de las solicitudes de endoso.	Analizar vía sistema la solicitud realizada por el consignatario.	E11. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Endoso procesado o aplicado.	% de solicitudes de endoso procesadas (Cantidad de solicitudes de endoso procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias	Es área de apoyo con fiscalización, Francia y Japón.			
PA-SDO-00-DAF-001	Ingreso y salida del país de pasajeros. Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía terrestre.	Verificamos los bultos o mercancía ingresada por la línea terrestre, en caso de encontrar una mercancía conlleva pago de impuesto realismo la liquidación.	E12. Gestión de riesgo y control aduanero de operaciones aduaneras. E12. Gestión de riesgo y control aduanero de operaciones aduaneras.	Pasajeros inspeccionados.	% de inspección de pasajeros vía terrestre (Cantidad de verificaciones de equipaje por Aduana Terrestre/cantidad de pasajeros terrestres)*100.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Terrestres	No apoyamos de las administraciones terrestres.			
PA-SDO-00-DIB-001	Gestión de aduanas turísticas. Gestión de solicitudes de recepción de delegaciones o pasajes de actividades culturales que ingresen al país.	Asistir en los puertos turísticos con lo referente a un proceso de ingreso de turistas en incidentes.	E11. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Delegaciones y pasajes recibidos.	% de delegaciones recibidas (Cantidad de solicitudes de recepción de delegaciones respondidas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Aduanas Turísticas	No apoyamos de las administraciones aeroportuarias.			
PA-SDO-00-QLO-001	Cumplimiento de la Meta Recaudatoria. Búsqueda de nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria establecida para el área de Aduanas y Depósitos.	Asegurando el control y la trazabilidad de la mercancía que fluye a los aduaneros.	E13. Recaudación justa, sostenida y transparente.	Cumplimiento de meta recaudatoria incrementada.	Nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria (Total recaudatoria/meta)*100	15,410,778,525	3,569,836,615	3,397,352,514	4,181,756,132	4,461,833,264		Departamento de Aduanas y Depósitos	ver con estudios económicos			
PA-SDO-00-QLO-001	Salida de carga de una empresa operadora logística. Gestión del proceso de salida de carga en empresas operadoras logísticas, mejorando la eficiencia operativa, asegurando la trazabilidad de los envíos y proporcionando un control más efectivo.	Supervisar cargas de importación, exportación y reembarque solicitadas para salir de la empresa operadora logística.	E11. Recaudación justa, sostenida y transparente.	Nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria (Total recaudatoria/meta)*100	17,666,525,894	3,765,706,682	3,568,712,916	4,859,015,755	5,453,087,541			Departamento Operaciones Logísticas	ver con estudios económicos			
			E11. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Modó la cantidad de transacciones de importación generadas desde las distintas EOLs.	Cantidad de carga de importación despachada desde empresas operadoras logísticas (Cantidad de despachos de importación de mercancías desde una EOL a CE 1)	18,102	18,000	45,000	45,000	45,000	45,000	Departamento Operaciones Logísticas				
PA-SDO-00-QLO-001	Asistió el despacho de la carga.	Asistió el despacho de la carga.	E11. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Modó su crecimiento de infraestructura para el desarrollo del RDL logístico y la cantidad de incidentes por incumplimiento de los requisitos para operar como logístico y EOL.	Cantidad de carga de Reexportación despachada desde empresas operadoras logísticas (Cantidad de despachos de reexportación de mercancías desde una EOL a CE)	3,300	3,000	750	750	750	750	Departamento Operaciones Logísticas				
			E12. Gestión de riesgo y control aduanero de operaciones aduaneras.	Modó su crecimiento de infraestructura para el desarrollo del RDL logístico y la cantidad de incidentes por incumplimiento de los requisitos para operar como logístico y EOL.	% de incidencias identificadas en el proceso de inspección física de cumplimiento (Cantidad de incidencias/Cantidad de inspecciones físicas realizadas)*100	10%	10%	10%	10%	10%	10%	Departamento Operaciones Logísticas	se corra con el proyecto de automatización del tránsito			
PA-SDO-00-QLO-002	Inspección de operaciones logística en las empresas operadoras logísticas. Herramienta de inspección para optimizar las operaciones logísticas en empresas operadoras, asegurando niveles óptimos de eficiencia y calidad.	Seguimiento al cumplimiento del proceso de solicitud de traslado. Seguimiento a la inspección para optimizar las operaciones logísticas en empresas operadoras, asegurando niveles óptimos de eficiencia y calidad.	E13. Recaudación justa, sostenida y transparente.	Seguimiento al cumplimiento de los requisitos para operar como Centro o CE.	% de aporte de tasa por servicios bajo la modalidad de operaciones logísticas (Porcentaje de aporte recaudado para tasa por servicio antes de iniciar)							Departamento Operaciones Logísticas	ver con estudios económicos			
			E13. Recaudación justa, sostenida y transparente.	Seguimiento al cumplimiento de los requisitos para operar como Centro o CE.	% de inventarios realizados (Número de inventarios realizados/Inventarios Operadores Logísticos)*100	36	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Control de Inventarios				
PA-SDO-00-QLO-001	Control de inventario de mercancías de empresas operadoras logísticas. Selección integral para el control preciso y eficiente del inventario de mercancías, en empresas operadoras logísticas, optimizando y mejorando la velocidad en tiempo real.	Inspección física y documental de los inventarios.	E12. Gestión de riesgo y control aduanero de operaciones aduaneras.	Inspección de la causalidad de las incidencias.	% de incidencias identificadas en el proceso de inventario (Cantidad de incidencias/Cantidad de inventarios realizados)*100	10%	10%	10%	10%	10%	10%	Departamento Control de inventario	seguir base pendiente de validar en el fiscal			
			E13. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Validación de las informaciones recibida.	% de cumplimiento de la recepción del inventario en los fechas indicadas (Cantidad de inventarios entregados a la fecha /total de los inventarios estimado a entregado a la fecha)*100	4,500	80%	20%	20%	20%	20%	Departamento Control de inventario				
	Validación de los tiempos de la carga en las EOL.	Inspección física y documental de los inventarios.	E13. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Validación de los tiempos de la carga en las EOL.	% de valor de las mercancías con plazo vencido (Valor total de la mercancía vendida /valor total de la mercancía en inventario)*100	4,500	10%	10%	10%	10%	10%	Departamento Control de inventario				
PA-SDO-GSC-00-001	Consolidar y canalizar los servicios institucionales en una plataforma única e integrada. Que permita la trazabilidad de los procesos, el seguimiento en tiempo real de las solicitudes, y la gestión estandarizada de la atención, con el propósito de optimizar la eficiencia operativa, fomentar la transparencia, y elevar de manera sostenida la calidad de la atención al ciudadano y los niveles de satisfacción ofrecido.	Implementar una plataforma única para la gestión de servicios al contribuyente.	E11. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Este objetivo se enfoca en unificar, canalizar y mejorar la totalidad de los servicios institucionales existentes a una plataforma única, generando el monitoreo y la trazabilidad, con el fin de optimizar la gestión institucional, fomentar el control operativo y elevar la calidad del servicio brindado.	Cantidad de servicios institucionales migrados	20	20	5	5	5	5	Gerencia de Servicio al Contribuyente	Subdirección Operativa, Departamento de Servicio al contribuyente, División de Grandes Contribuyentes, División de Mediana y Pequeños Contribuyentes			
					Nivel de monitoreo de solicitudes (Cantidad de solicitudes atendidas)	40,000	100%	10,000	10,000	10,000	10,000	Gerencia de Servicio al Contribuyente	Subdirección Operativa, Departamento de Servicio al contribuyente, División de Grandes Contribuyentes, División de Mediana y Pequeños Contribuyentes			
	Establecer indicadores de calidad y satisfacción para monitorear el servicio.	Establecer indicadores de calidad y satisfacción para monitorear el servicio.	E11. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Este objetivo se enfoca en unificar, canalizar y mejorar la totalidad de los servicios institucionales existentes a una plataforma única, generando el monitoreo y la trazabilidad, con el fin de optimizar la gestión institucional, fomentar el control operativo y elevar la calidad del servicio brindado.	Gestión de Centros de Correspondencia y Archivo (Suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) * 100	48 horas	100%	90%	90%	90%	90%	Gerencia de Servicio al Contribuyente	Subdirección Operativa, Departamento de Servicio al contribuyente, División de Grandes Contribuyentes, División de Mediana y Pequeños Contribuyentes			
					Índice de percepción de excelencia institucional (Promedio de calificación obtenida / Calificación máxima posible) * 100	5000	100%	1,250	1,250	1,250	1,250	Gerencia de Servicio al Contribuyente	Subdirección Operativa, Departamento de Servicio al contribuyente, División de Grandes Contribuyentes, División de Mediana y Pequeños Contribuyentes			
PA-SDO-GSC-00-002	Fortealecimiento y estandarización de procesos internos para garantizar eficiencia y replicabilidad institucional. Fortalecer y estandarizar los procesos internos de la institución de manera transversal, estableciendo procedimientos claros, eficientes y replicables que sirvan de guía para la resolución de los casos presentados por los contribuyentes.	Implementar auditorías internas para verificar cumplimiento de protocolos.	E13. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	El objetivo busca garantizar uniformidad, trazabilidad y transparencia, elevando la calidad de los servicios, la eficiencia institucional y la experiencia del usuario.	Cantidad de llamadas atendidas a través de la Central Telefónica (Cantidad de llamadas entrantes atendidas)	45,000	45,000	11,250	11,250	11,250	11,250	Gerencia de Servicio al Contribuyente	Subdirección Operativa, Departamento de Servicio al contribuyente, División de Grandes Contribuyentes, División de Mediana y Pequeños Contribuyentes			
					Digitalizar los flujos de trabajo para reducir errores y tiempos de gestión.				% de solicitudes respondidas a través de la Plataforma de Servicios (Número de solicitudes remitidas / número total de solicitudes recibidas o procesadas) * 100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Servicio al Contribuyente
	Ejecución de reuniones internas de validación y homologación de procesos.	Ejecución de reuniones internas de validación y homologación de procesos.	E13. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	El objetivo busca garantizar uniformidad, trazabilidad y transparencia, elevando la calidad de los servicios, la eficiencia institucional y la experiencia del usuario.	% Opciones y sugerencias atendidas (Número de reuniones realizadas / número de reuniones planificadas) * 100	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Gerencia de Servicio al Contribuyente	Subdirección Operativa, Departamento de Servicio al contribuyente, División de Grandes Contribuyentes, División de Mediana y Pequeños Contribuyentes			
					Implementar programas de capacitación presenciales y virtuales orientados a contribuyente y agentes aduaneros.				Cantidad de casos atendidos por los oficiales de servicio (Cantidad de casos atendidos)	800	800	200	200	200	200	Gerencia de Servicio al Contribuyente
PA-SDO-GSC-00-003	Creación y consolidación de la Unidad de Educación Aduanera para el desarrollo continuo de competencias, la creación, desarrollo y consolidación de una Unidad de Educación Aduanera dentro de la Gerencia de Servicio al Contribuyente, con el propósito de diseñar, implementar y dar seguimiento a programas, formatos orientados al desarrollo continuo de los oficiales de servicio, así como de la cadena logística, contribuyentes, agentes de aduanas, y operadores económicos que interactúan con la Dirección General de Aduanas.	Implementar programas de capacitación presenciales y virtuales orientados a contribuyente y agentes aduaneros.	E13. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Esta unidad tendrá como objetivo elevar los niveles de competencia técnica, identificación de servicios, y conocimiento normativo, contribuyendo a la mejora continua de la calidad del servicio institucional.	Cantidad de reuniones con empresas llevadas a cabo (Número de visitas realizadas)	80	80	20	20	20	20	Gerencia de Servicio al Contribuyente	Subdirección Operativa, Departamento de Servicio al contribuyente, División de Grandes Contribuyentes, División de Mediana y Pequeños Contribuyentes			
					Establecer un sistema de seguimiento y evaluación del impacto de la formación en el desempeño.				Número de capacitaciones impartidas a los contribuyentes y su cadena logística (Corteo total de capacitaciones realizadas en el periodo)	12	12	3	3	3	3	Gerencia de Servicio al Contribuyente
	Establecer un sistema de seguimiento y evaluación del impacto de la formación en el desempeño.	Establecer un sistema de seguimiento y evaluación del impacto de la formación en el desempeño.	E13. Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Esta unidad tendrá como objetivo elevar los niveles de competencia técnica, identificación de servicios, y conocimiento normativo, contribuyendo a la mejora continua de la calidad del servicio institucional.	Número talleres de capacitaciones realizados a contribuyentes (Corteo total de capacitaciones realizadas en el periodo)	24	24	6	6	6	6	Gerencia de Servicio al Contribuyente	Subdirección Operativa, Departamento de Servicio al contribuyente, División de Grandes Contribuyentes, División de Mediana y Pequeños Contribuyentes			
					% de Gráficos de trazabilidad DSH remediados (Sumatoria gráficos remediados)	500	500	125	125	125	125	Gerencia de Servicio al Contribuyente	Subdirección Operativa, Departamento de Servicio al contribuyente, División de Grandes Contribuyentes, División de Mediana y Pequeños Contribuyentes			

Nota: Los tiempos de sitio PUA están planeados en los máximos de riesgo inherentes.

Subdirección Técnica



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026																
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA																
Definición de la iniciativa																
Subdirección Técnica																
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Linea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Interesados	Áreas de apoyo	Región	Presupuesto
P26-SDT-000-000-001	Requerimientos Administrativos internos y externos evaluar la efectividad y eficiencia de las respuestas proporcionadas por las instituciones a las solicitudes recibidas	Registro y Control de los oficios internos y externos correspondientes que entran a la Subdirección Técnica. Proyecto administrativo que asegure la calidad de los servicios relacionados con la Subdirección Técnica. Respuestas a solicitudes.	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%	Subdirección Técnica				
P26-SDT-000-000-002	Autorización de contingente rectificación técnica para mercancía de origen animal y vegetal. Busca medir la gestión de las autorizaciones de contingentes de rectificación técnica para mercancía de origen animal y vegetal y permite ajustes técnicos necesarios en la clasificación arancelaria, facilitando la importación al corregir errores sin afectar los límites de contingentes establecidos.	Registrar y monitorear las autorizaciones para la importación de productos sujetos a Rectificación Técnica, emitidas por el Departamento de Promoción Agrícola del Ministerio de Agricultura. Llevar cuadros estadísticos para fines de control y monitoreo de balances de importación. Realizar oficios para autorización de aplicación de arancel básico.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Establecer un proceso eficiente que permita el registro y monitoreo preciso de autorizaciones para la importación sujeta a Rectificación Técnica, incluyendo la generación de cuadros estadísticos para control de importaciones y la implementación de un proceso ágil para la autorización del arancel básico después de ajustes técnicos.	% de autorización de solicitudes contingente de rectificación técnica (cantidad de contingentes aplicados / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Subdirección Técnica				
						2	2	2	2	2	2	Subdirección Técnica				
P26-SDT-000-000-003	Autorización Incentivo a Mercancías para Aerolíneas Ley 491-06. Busca medir la gestión de las autorizaciones de exención del pago de impuestos a las mercancías para Aerolíneas según lo establecido en la Ley 491-06 y el Convenio OACI.	Llevar el registro y control de las solicitudes para la aplicación del Incentivo a las mercancías para aerolíneas.	EE1. 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 líneas aéreas, reduciendo el riesgo en estas solicitudes.	% de solicitudes de autorización de Incentivo a mercancías para líneas aéreas aprobadas (número de solicitudes aprobadas / número total de solicitudes recibidas)*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.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Implementar un proceso eficiente de gestión de certificaciones de exportación, involucrando la identificación de necesidades y mejoras, la formulación de un esquema de trabajo para certificaciones, reuniones con el Área de Tecnología para cambios necesarios, y evaluación continua de los resultados.	% de certificaciones desde exportación otorgadas (cantidad de certificaciones válidas del periodo analizado / Total de certificaciones del periodo analizado)*100	93%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Exportación		Subdirección Tecnología		
P26-SDT-000-DEX-002	Gestión de programa Exporta Mas y D24H. Gestionar ágil y eficiente de exportaciones, garantizando procesos continuos las 24 horas del día. Facilita la expansión de negocios internacionales al ofrecer una plataforma que agiliza trámites y promueve la competitividad en el comercio global.	Revisión y Validación de Documentación. Coordinación de Procesos Continuos 24/7. Optimización de Trámites y Procedimientos. Promoción y Asesoría para Exportadores.	ET2. Cultura de excelencia y equidad con colaboradores comprometidos y capacitados.	Establecer una gestión ágil y eficiente del programa Exporta Mas D24H mediante la realización de reuniones para proponer mejoras y definir metas, la propuesta de un esquema de trabajo, y el monitoreo constante de los resultados obtenidos para asegurar procesos continuos las 24 horas y promover la competitividad en el comercio global.	% de declaraciones aprobadas dentro del programa Exporta + (cantidad de declaraciones en despacho aprobado (empresas Exporta Mas) / Total Declaraciones (Empresas Exporta Mas))*100	93%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Exportación		Áreas de apoyo: D24H, Gerencia Grandes Contribuyentes, Subdirección Tecnología, Departamento de Admisión Temporal, Subdirección de Zonas Francas.		
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 busca garantizar la correcta aplicación de tarifas y regulaciones aduaneras.	Recepción 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.	ET3. 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	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 alcohol y tabaco. Aplicación de los cambios trimestrales, actualizados por la DGI, al monto específico del cálculo del impuesto selectivo al consumo, a los productos del alcohol y tabaco en el sistema informático aduanero.	Recepción de soporte por DGI. Realizar Excel de carga masiva con el monto específico a ser actualizado por régimen y acuerdos comerciales regionales. Carga masiva y seguimiento posterior a la entrada en vigor.	ET3. 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 num. 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.	EE1. 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 importación de determinadas mercancías de insumo animal y productos radioactivos y dispositivos médicos. Producir medidas específicas para garantizar la seguridad, regulación y control adecuado de estas mercancías, asegurando la conformidad con normativas y estándares establecidos.	Recepción y análisis técnico de la solicitud a ver si aplica el tratamiento. Elaboración de oficio y remisión para firma encargada. Remisión firma director DGA.	EE1. 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 mercancías primas para la elaboración de alimento animal y tratamiento administrativo a ciertos productos radioactivos o dispositivos médicos (cantidad de tratamientos aplicados / cantidad total de solicitudes de aplicación recibidas)*100	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 Register y mantener actualizado el módulo de disposiciones en Portal APP responsable de aplicar las reglas de negocio en el sistema informático aduanero, sobre la mayoría de tratamientos administrativos o legislativos aduaneros vigentes.	Solicitud de registro/modificación / validación de una disposición tecnológica vía Portal App. Aplicación del cambio (Registro / Modificación / Inhabilitación). Validación del cambio.	ET1. 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 Administraciones 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 de Mercancías. Garantizar la participación técnica en las reuniones técnicas del CSA de la OMA y en el CIB del COMALUP para mantener al día la nomenclatura del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías y sus textos 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 COMALUP.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Participar en las discusiones técnicas sobre las enmiendas y modificaciones realizadas a la estructura del Sistema Armonizado, validando las cuestiones de interés para el país, así como establecer ententes de consultas con técnicos expertos sobre la normativa arancelaria de otros países del mundo.	Cantidad de reuniones del comité del sistema armonizado y del comité Iberoamericano de nomenclatura (suma de reuniones atendidas)	4	4	1	1	0	2	Departamento Normas y Estudios Aduaneros		Departamento de Estudios Aduaneros		
P26-SDT-000-DTD-001	Emisión de Resoluciones y Consultas. Comisión Técnica Deliberativa Ampliada. Gestión de resoluciones sobre informaciones técnicas y estudios de casos de clasificación arancelaria. Emisión de Consultas de Clasificación Arancelaria Vinculantes (ECCAV). Decisiones oficiales sobre la correcta clasificación arancelaria de productos, ofreciendo certeza jurídica a los importadores y exportadores. Estas consultas contribuyen a evitar ambigüedades y garantizan el cumplimiento normativo.	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.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Emisión resolución vinculante de clasificación arancelaria de algún producto del cual se desconoce o se tiene alguna duda sobre su funcionamiento, origen y clasificación a los fines de establecer un código arancelario correcto, puede ser también en casos de inconformidad ante una clasificación ya otorgada, en un plazo de 30 días laborales.	tiempo de respuesta de las Resoluciones de la CIDA (suma de los tiempos de respuesta de todas las Resoluciones de CIDA / número total resoluciones de CIDA) 30 (días hábiles)	30	30	30	30	30	30	Departamento Técnico Deliberativo		Especialistas Técnicos Deliberativos		
P26-SDT-000-DTD-002	Aprobaciones de solicitudes. Línea K y de exención de IIBS. Analizar y procesar las solicitudes de Línea K y exención de IIBS para fines de aprobación siempre y cuando la mercancía cumpla con los requisitos establecidos. Aprobaciones de solicitudes tratamiento JAD. Busca analizar y procesar las solicitudes de aplicación del tratamiento JAD para fines de aprobación.	Asignar expediente a un especialista técnico para revisión de documentación. Comprobar la actividad comercial de la empresa y comprobación in situ, en caso de ser necesario. Analizar las muestras, en caso de ser necesario y comprobar certificaciones de las empresas para acceder a las exenciones.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Enviar opinión técnica respecto a si procede o no la aplicación de tratamiento administrativo de exención de impuestos (gravámenes e IIBS) al sector agropecuario a través de la Junta Agropecuaria Dominicana (JAD) o el Ministerio de Agricultura (MAA). Responder sobre las solicitudes de Aplicación de la Ley 164-00 Art. 13 Línea K, así como la Ley de rectificación Fiscal Num. 263-12 para exención de IIBS.	tiempo de respuesta de las exenciones de IIBS y tratamientos JAD (suma de los tiempos de respuesta de todas las exenciones / número total de resoluciones) 5 (días hábiles)	5	5	5	5	5	5	Departamento Técnico Deliberativo		Especialistas Técnicos Deliberativos		
P26-SDT-000-DTD-003	Emisión de opinión consulta aspectos legales y/o dptos. internos de la DGA. Evaluar consultas solicitadas sobre aspectos legales y/o dptos. internos de la institución.	Asignar expediente a un especialista técnico para revisión y análisis de la documentación. Evaluar aspectos técnicos.	EE1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Responder sobre las solicitudes de diversa índole, que puede incluir: aprobaciones de solicitudes de crédito, opiniones respecto a recursos de reconsideración presentados a Jurídica, procesos de fiscalización, controversias en las Administraciones Aduaneras, entre otros, relaciones a clasificación arancelaria de productos.	tiempo de respuesta de las opiniones técnicas emitidas (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) (días hábiles)	30	20	20	20	20	20	Departamento Técnico Deliberativo		Especialistas Técnicos Deliberativos		
						95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento Técnico Deliberativo				

PLAN OPERATIVO ANUAL 2026																
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA																
P26-SDF-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 Análisis Técnico de Muestras (si es necesario) Emisión de Resoluciones Anticipadas Remite a la SDF para aprobación.	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Emitir Resoluciones Anticipadas (RA) que son actos previos de naturaleza vinculante, mediante las cuales la autoridad aduanera resuelve consultas sobre clasificación arancelaria, valoración, afrecho de mercancías aduaneras, origen preferencial, marcado de país de origen, aplicación de cuotas, régimen aduanero especial u otros.	Tiempo de respuesta Solicitudes para responder (RA), ley 148-21, art. 215, párrafo (suma de los tiempos de respuesta de todas las resoluciones / número total de resoluciones) (dos habiles)	25	25	25	25	25	25	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos			
P26-SDF-000-OEA-001	Otorgamiento de Certificación y Recertificación de empresas como Operador Económico Autorizado Obrar certificación OEA y renovación de certificación OEA a las empresas que han obtenido un estatus que reconoce su seguridad y cumplimiento aduanero. Este reconocimiento facilita operaciones comerciales al agilizar trámites y fortalecer la cadena logística, contribuyendo a la eficiencia y confiabilidad en el comercio internacional.	Evaluación de Candidatos para Certificación OEA Auditorías y Verificaciones Emisión de la Certificación o Recertificación OEA, seguimiento y Monitoreo Continuo	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Establecer un modelo de gestión orientada a la facilitación y seguridad del comercio internacional	Cantidad de empresas certificadas y recertificadas OEA-S5 y OEA-S/ total (suma de empresas certificadas) % de certificaciones y recertificaciones OEA-S5 y OEA-S otorgadas (cantidad certificaciones otorgadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	139	100	25	25	25	25	Departamento de Operador Económico Autorizado Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA			
P26-SDF-000-OEA-003	Solicitudes de depuraciones realizadas a empresas solicitantes de la certificación OEA-S, OEA-S5 o recertificación OEA-S5 Realizar evaluaciones exhaustivas para garantizar el cumplimiento de estándares de seguridad y calidad en la cadena logística. Este proceso busca asegurar que las empresas cumplan con los requisitos necesarios para obtener o mantener la certificación OEA.	Recepción y Revisión de Solicitudes Evaluación de Cumplimiento de Estándares de Seguridad Verificación en Campo o Documental, Informe y Recomendación	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Establecer un modelo de gestión orientado a la facilitación y seguridad del comercio internacional	% de depuraciones realizadas (cantidad de depuraciones realizadas / cantidad de solicitudes registradas)*100	95%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA y áreas involucradas en el proceso de depuración.			
P26-SDF-000-OEA-004	Talleres y Capacitaciones relativas al OEA y otros temas del comercio exterior Ofrecen formación especializada para mejorar el cumplimiento normativo y la eficiencia en la cadena logística. Estas actividades promueven la actualización y competencia en aspectos clave del comercio internacional.	Identificación de Necesidades de Capacitación Desarrollo de Contenidos Formativos Organización, Ejecución de Talleres y Evaluación y Seguimiento de Capacidades	E1: 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 relativos al OEA y otros temas del comercio exterior (suma de talleres de capacitación realizados)	5	5	2	1	1	1	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA			
P26-SDF-000-D8-001	Fortalecimiento de las Relaciones Internacionales en relación a la DGA Promover acceso a los mercados internacionales, fomentando el comercio y la inversión extranjera directa	Participación y ejecución de reuniones, eventos, y/o negociaciones comerciales de carácter internacional.	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Establecer alianzas con otros estados en materia aduanera, actividades internacionales para estrechar los lazos comerciales.	% actividades de fortalecimiento de relaciones internacionales ejecutadas (Cantidad de actividades ejecutadas/ cantidad de actividades por realizar)*100	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de eventos			
P26-SDF-000-D8-002	Acuerdos firmados entre DGA y otros organismos internacionales Gestionar la elaboración y firma de acuerdos que establezcan la colaboración para fortalecer la gestión aduanera. Estos acuerdos fomentan la cooperación, intercambio de información y mejores prácticas para mejorar la eficiencia y seguridad en el comercio internacional.	Formulación de borradores de los nuevos acuerdos conjunto a jurídica Mediación entre la DGA y los organismos nacionales e internacionales. Respuestas de las comunicaciones recibidas del MIREX, OMA y OMC	E1: 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)	3	6	1	2	1	2	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/ Gerencia Legal			
P26-SDF-000-D8-003	Actividad de los días internacional y nacional de las Aduanas Actividades para celebrar y destacar el papel crucial de las aduanas en la facilitación del comercio, resaltando la importancia de una gestión aduanera eficiente y moderna.	Coordinación de la logística y montaje de los eventos del día nacional e internacional de las aduanas, junto con las áreas correspondientes.	E12: 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-SDF-000-D8-004	Asistencia técnica interinstitucional e interrelaciones Coordinación de programas en colaboración con distintas instituciones dirigidos a técnicos, encargados comerciales del servicio exterior y colaboradores de la Dirección General de Aduanas.	Dirigir agenda internacional sobre temas aduaneros a ser ejecutado por funcionarios en reuniones, talleres, cursos y otras actividades de carácter internacional.	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Concretizar las relaciones internacionales con el comercio exterior y las entidades aduaneras a través de la educación continua.	% de asistencia técnicas interinstitucionales realizadas (cantidad de capacitaciones realizadas/ cantidad de capacitaciones ofertadas)*100	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de eventos / Dpto. DGA			
P26-SDF-000-D8-005	Implementación de los acuerdos firmados por la DGA Seguimiento técnico y administrativo sobre la ejecución de los acuerdos de los cuales somos signatarios.	Evaluar y analizar los resultados emergentes de su aplicación en las áreas competentes, y en su caso, proponer enmiendas. Mantener actualizada la documentación e información.	E13: Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Correcta implementación de lo estipulado en los acuerdos.	% de acuerdos implementados (cantidad de acuerdos implementados/ cantidad de acuerdos evaluados)*100	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/ Departamento de Legal.			
P26-SDF-GTA-000-002	Fortalecer el Programa de Cumplimiento Voluntario Continuar 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 cánones y derechos de licencia.	Realizar sesiones de orientación y asistencia técnica a empresas participantes. Incorporar nuevas empresas previamente evaluadas al Programa. Elaborar informes sobre avances y resultados del Programa. Dar seguimiento a las empresas que ya se acogieron al programa y aquellas que no se acogieron y fueron remitidas a fiscalización	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Empresas participantes aplican correctamente los criterios establecidos en los artículos 1 y 8 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 evaluado (Cantidad de empresas acogidas formalmente / Cantidad total de empresas invitadas)*100	0	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Técnica Aduanera				
P26-SDF-GTA-000-003	Continuar la implementación del Departamento de Inteligencia Comercial Fortalecer las Capacidades del Departamento de Inteligencia Comercial mediante la mejora de sus herramientas y procesos clave, orientados a la gestión eficiente de información estratégica para la toma de decisiones, incluye la actualización de la Base de Datos de Mercancías (Catálogo de Productos) y el perfeccionamiento de los análisis e investigaciones de valores de referencia.	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. Perfeccionar los procesos de análisis e investigación de valores de referencia mediante la implementación de metodologías avanzadas y la generación de reportes periódicos que faciliten la toma de decisiones basada en datos confiables.	E1: Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Disponer de 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-SDF-GTA-DXS-001	Aplicación de las exoneraciones Consejo en la aplicación del sistema de los distintos exenciones autorizadas para los procesos de importación recibidas a través de VUCE, Ministerio de Hacienda u otra entidad relacionada al proceso, donde incluyen las siguientes: - Aplicación de exención de derechos e impuestos de importación a mercancías del sector agropecuario y aerolíneas a través de VUCE. - Exenciones aplicadas para las importaciones del sector agropecuario (MAA (JAD)). - Exoneraciones aplicadas mediante el Ministerio de Hacienda. - Aplicación de incentivo de vehículos de energía no convencional. - Aplicación de solicitudes de Impuesto Único Militar. - Aplicación de solicitudes de tratamiento especial a la importación de equipos acuáticos. - Otro tipo de aplicación recibida acorde a las leyes y normativas vigentes.	Recibir solicitudes Revisar y depurar solicitudes recibidas Aprobar o rechazar solicitudes según aplique	E1: Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Establecer un proceso eficiente para la aprobación de exenciones de derechos e impuestos a mercancías del sector agrícola y aerolíneas, a través de VUCE, con una revisión rigurosa para garantizar la conformidad documental y facilitar el comercio en un entorno digital.	Cantidad de exoneraciones aplicadas (Sumatoria de exoneraciones aplicadas)	14.973	12.800	3.200	3.200	3.200	3.200	Departamento de Exoneraciones				
P26-SDF-GTA-DXS-002	Requerimientos Administrativos internos y externos Busca medir la respuesta a los requerimientos recibidos por las instituciones internas.	Dar la aprobación final mediante el SIGA para el cierre de las exoneraciones definitivas tramitadas en el área de aplicaciones. Registro y Control de los oficios internos y externos correspondientes a exoneraciones. Proyectos administrativos que aseguren la calidad de los servicios relacionados con las exoneraciones.	E1: 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			

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024													
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA													
P26-SDF-GTA-DXS-003	AutORIZACIÓN DE EXONERACIÓN PARCIAL DE VEHÍCULO Y AJUARES DEL HOGAR PARA APLICAR EN EL PUERTO Permite la aplicación de beneficios fiscales específicos en el puerto para personas que vienen a residir en el país.	Confirmación e identificación: Confirmar la identidad de los solicitantes en diferentes sistemas para asegurar que no hayan aplicado anteriormente. Entrevistas y formalización: Realizar entrevistas a los interesados, recolectar firmas de los encargados y redactar una carta de compromiso si falta alguna documentación. Validación y coordinación: Validar documentos y coordinar el proceso de aplicación de las leyes 146-00 y 148-07 mediante el análisis de documentos. Recibir, procesar y/o aplicar las solicitudes de entrega provisional, de acuerdo con la Ley de Régimen de Exoneración en el Sistema Aduanero . Analizar y validar, en coordinación con el supervisor inmediato, el caso de los expedientes de entrega provisional recibidos. Notificar al solicitante sobre la documentación requerida para la conformación de expedientes (En caso de ser necesario).	E02. Gestión de riesgo 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%	96%	96%	96%	96%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones / Aduana y Vehículo
P26-SDF-GTA-DXS-004	Ejecutar en el sistema las solicitudes de entregas provisionales de las empresas públicas y privadas. Procesamiento eficiente de las solicitudes de entregas provisionales, asegurando la correcta gestión y control de los recursos para proyectos y operaciones específicas en un marco establecido.	Validación y coordinación: Validar documentos y coordinar el proceso de aplicación de las leyes 146-00 y 148-07 mediante el análisis de documentos. Recibir, procesar y/o aplicar las solicitudes de entrega provisional, de acuerdo con la Ley de Régimen de Exoneración en el Sistema Aduanero . Analizar y validar, en coordinación con el supervisor inmediato, el caso de los expedientes de entrega provisional recibidos. Notificar al solicitante sobre la documentación requerida para la conformación de expedientes (En caso de ser necesario).	E01. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Establecer un modelo de gestión orientada a resultados y calidad en los servicios.	% entregas provisionales procesadas (cantidad de solicitudes entregas provisionales procesadas / cantidad total de solicitudes de entregas provisionales recibidas)*100 Tiempo de respuesta para tramitar las solicitudes de entregas provisionales (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) 1 (días hábiles)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones / Entrega Provisional
P26-SDF-GTA-DNO-001	Certificación de Exportador Autorizado a Efectos de Origen Acreditación oficial otorgada a un exportador que cumple con los requisitos de origen establecidos en acuerdos comerciales. Facilita la circulación de mercancías al agilizar trámites aduaneros y garantizar la autenticidad de la procedencia de los productos.	Verificar cumplimiento de las normas de origen de la exportaciones y/o importaciones que realicen las empresas solicitantes.	E01. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Certificaciones otorgadas	Cantidad de certificaciones otorgadas (sumatoria de certificaciones otorgadas)	2	5	1	1	1	2	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH
P26-SDF-GTA-DNO-002	Verificaciones a posteriori Evaluaciones realizadas después de una transacción o proceso para confirmar la conformidad con normativas o acuerdos.	Comprobar cumplimiento de las normas de origen de productos exportados o importados	E01. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Fortalecimiento del Control A posteriori 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	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH
P26-SDF-GTA-DNO-003	Consultas vía correo electrónico Analizar y responder consultas realizadas por los contribuyentes vía correo electrónico.	Atender consultas arancelarias, consultas de países parte de los acuerdos y solicitudes de información de los Tratados de Libre Comercio.	E02. Gestión de riesgo 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%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH
P26-SDF-GTA-DNO-004	Verificaciones a posteriori Evaluaciones realizadas después de una transacción o proceso para confirmar la conformidad con normativas o acuerdos.	Comprobar cumplimiento de las normas de origen de productos exportados o importados	E03. Recaudación justa, sostenida y transparente	Fortalecimiento del Control A posteriori establecido en los acuerdos comerciales.	% de empresas analizadas (Cantidad de empresas analizadas / cantidad total de empresas por analizar)*100 % de empresas requiridas por las aduanas de los países parte (cantidad de solicitudes respondidas / cantidad total de solicitudes de empresas recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH
P26-SDF-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 tratamientos preferenciales después de la transacción, asegurando la conformidad con acuerdos comerciales.	Analizar declaraciones y secuencias, con el objetivo de validar que la información suministrada concuerda con las normas de origen de los TLC.	E01. 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 respondidas / cantidad total de solicitudes de crédito recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH
P26-SDF-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	E01. 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 infrinjan dichos derechos en puntos aduaneros.	% de solicitudes de registro titular y renovaciones aprobadas (cantidad de solicitudes aprobadas / cantidad total de solicitudes de registro recibidas)*100	90%	100%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Propiedad Intelectual	
P26-SDF-GTA-DPI-002	Destrucción o donación de mercancías luego de acuerdos o sentencias Gestión de los procesos de destrucción y donación de mercancía garantizando el uso adecuado de bienes, ya sea su eliminación o su destino benéfico, cumpliendo con las disposiciones legales establecidas.	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.	E02. Gestión de riesgo 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 estable de cada operación.	% actos de destrucción o donación realizados (cantidad de actos de destrucción o donación realizados de acuerdos programados para realizar / cantidad total de actos de destrucción o donación realizados)*100	90%	100%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Propiedad Intelectual	
P26-SDF-GTA-DPI-003	Registro de fichas en plataforma CENCOMM Registra y compare información relacionada con la propiedad intelectual. Esto puede incluir el intercambio de datos sobre mercancías sospechosas de infringir derechos de propiedad intelectual, alertas sobre actividades ilícitas, y otras informaciones relevantes para combatir el tráfico y la falsificación de productos relacionados con la propiedad intelectual.	Registrar Datos: Ingresar información en CENCOMM. Comparar y Alertar: Comparar datos y actualizar alertas. Monitorear: Supervisar información relevante.	E01. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Clavial para asegurar una cooperación eficaz entre las aduanas a nivel mundial, permitiendo que la República Dominicana comparta y acceda a información vital para combatir las infracciones a los derechos de propiedad intelectual en las operaciones aduaneras.	% de fichas registradas en la plataforma (Cantidad de fichas registradas en la plataforma / cantidad total de fichas)*100	90%	100%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Propiedad Intelectual	
P26-SDF-GTA-DIC-001	Administración de la Base de Datos de Mercancías y Valores de Referencia Consiste en gestionar y mantener actualizada la base de datos de productos utilizados en las operaciones de comercio, garantizando la mejora continua de la calidad de la información registrada. Incluye la validación, actualización y normalización de los datos, así como el mantenimiento de los valores de referencia asociados a los sectores previamente definidos por el área análisis e investigación de valores de referencia.	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.	E01. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Base de Datos de Mercancías (catálogo de productos) actualizada con criterios técnicos estandarizados, que sirva como insumo para análisis sectoriales, gestión de registros y apoyo al control del valor.	% productos registrados (cantidad de códigos registrados / cantidad total de solicitudes)*100	100	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Inteligencia Comercial	Gerencia Técnica
P26-SDF-GTA-DIC-002	Informes Sectoriales y Análisis de Valores de Referencia Elaboración de informes técnicos y análisis sectoriales sobre tendencias de precios internacionales, para identificar variaciones atípicas y generar insumos que apoyen la gestión de riesgo y el control del valor en aduanas.	Analizar información internacional relacionada con precios, estadísticas de comercio exterior y tendencias de fraude que puedan impactar la operatividad aduanera, mediante la consulta de bases de datos impositivos, aduaneros, de cotizaciones y mercados, así como fuentes públicas y privadas (Cámaras, Asociaciones, Entidades y publicaciones especializadas), con el objetivo de apoyar la gestión de riesgo valor y la implementación de alertas preventivas.	E01. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Informes sectoriales de interés, que permitan obtener datos relevantes sobre subvaluación o sobrevaloración de mercancías.	% de informes realizados (Cantidad de informes realizados/cantidad de informes planificados)	0	100%		100%	100%	100%	Departamento de Inteligencia Comercial	Gerencia Técnica
P26-SDF-GTA-DIC-003	Informe sobre elementos esenciales para determinar el valor de referencia Este identificará 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.	E02. Gestión de riesgo y control inteligente de operaciones aduaneras.	Base 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 miras / Cantidad de sectores planificados a actualizar)	0	100%		30%	40%	30%	Departamento de Inteligencia Comercial	Gerencia Técnica

PLAN OPERATIVO ANUAL 2026															
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA															
P26-SDT-GVC-S8-001	Eficiencia en la atención al cliente Busca gestionar de manera oportuna las respuestas a las consultas y solicitudes de los usuarios de la plataforma.	Recepción y Registro de Consultas	E1. 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)	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales			
P26-SDT-GVC-S8-002	Eficiencia en la atención al cliente Busca gestionar de manera oportuna las respuestas a las consultas y solicitudes de los usuarios de la plataforma.	Seguimiento y Cierre de Solicitudes	E1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Alta satisfacción de los usuarios.	Índice de Satisfacción del Usuario: Se mide a través de encuestas y retroalimentación de los usuarios y no tiene una fórmula matemática específica	90%	90%		90%	90%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales				
P26-SDT-GVC-S9-001	Gestión y Reporte a Organismos Externos de la VUCE Gestión integral de solicitudes relacionadas con la emisión, renovación y asistencia técnica de firmas digitales, así como la elaboración y envío de reportes financieros a los organismos externos vinculados a la plataforma VUCE. Está orientado a garantizar la continuidad, transparencia y eficiencia en los procesos de comercio exterior, cumpliendo con las normativas y plazos establecidos.	Asignación y Priorización de Consultas	E1. 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%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales			
P26-SDT-GVC-S9-003	Gestión y Reporte a Organismos Externos de la VUCE Gestión integral de solicitudes relacionadas con la emisión, renovación y asistencia técnica de firmas digitales, así como la elaboración y envío de reportes financieros a los organismos externos vinculados a la plataforma VUCE. Está orientado a garantizar la continuidad, transparencia y eficiencia en los procesos de comercio exterior, cumpliendo con las normativas y plazos establecidos.	Procesamiento de solicitudes de firma digital	E1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Asignar la gestión del 100 % de las solicitudes de firmas digitales (emisión, renovación y asistencia) y la elaboración y envío oportuno del 100 % de los reportes financieros requeridos por los organismos externos, fortaleciendo la operatividad y confianza en la plataforma VUCE.	% de gestión de firma digital a los organismos externos (suma de las solicitudes de emisiones y renovaciones de firma digital, asistencia)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales			
P26-SDT-GVC-S9-001	Gestión de procesos VUCE Levantamiento, simplificación 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.	Elaboración y envío de reportes financieros	E1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Asignar la gestión del 100 % de las solicitudes de firmas digitales (emisión, renovación y asistencia) y la elaboración y envío oportuno del 100 % de los reportes financieros requeridos por los organismos externos, fortaleciendo la operatividad y confianza en la plataforma VUCE.	% Reportes financieros enviados a los organismos externos (Cantidad de reportes enviados/reportes solicitados)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales			
P26-SDT-GVC-OPV-001	Gestión de procesos VUCE Levantamiento, simplificación 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	E1. 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 implementados)	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE			
P26-SDT-GVC-OPV-001	Gestión de procesos VUCE Levantamiento, simplificación 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.	Implementación de Procesos Simplificados			Cantidad de servicios implementados (suma total de procesos implementados)	3	3		1	1	1	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE			
P26-SDT-GVC-OPV-001	Gestión de procesos VUCE Levantamiento, simplificación 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.	Soporte y Coordinación: Asistencia técnica a externos y áreas internas de la DGA.			Cantidad de visitas de seguimiento y análisis realizadas (suma del total de visitas)	144	144	36	36	36	36	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE			
P26-SDT-GVC-OPV-001	Gestión de procesos VUCE Levantamiento, simplificación 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.	Soporte y Coordinación: Asistencia técnica a externos y áreas internas de la DGA.			Cantidad de reportes de seguimiento a los organismos parafiscales (suma del total de reportes realizados)	48	48	12	12	12	12	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 en el medio ambiente. Busca el uso sostenible de recursos, la reducción de residuos y la promoción de prácticas respetuosas con el entorno, contribuyendo a la sostenibilidad y conservación.	Coordinar Jornadas de reforestación.	E2. 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)	3	3		1	1	1	División de Aduanas Verdes			
P26-SDT-000-DAV-001	Gestión ambiental Busca la planificación y coordinación de actividades para minimizar impactos negativos en el medio ambiente. Busca el uso sostenible de recursos, la reducción de residuos y la promoción de prácticas respetuosas con el entorno, contribuyendo a la sostenibilidad y conservación.	Capacitar a los abafreadores de los puertos de Haina y Caucedo.			% de ejecución del plan anual para protección del medio ambiente (cantidad de tareas ejecutadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	División de Aduanas Verdes			
P26-SDT-000-DAV-001	Gestión ambiental Busca la planificación y coordinación de actividades para minimizar impactos negativos en el medio ambiente. Busca el uso sostenible de recursos, la reducción de residuos y la promoción de prácticas respetuosas con el entorno, contribuyendo a la sostenibilidad y conservación.	Crear estadísticas ambientales de exportación de desechos de metales, bagu y transformadores.			% de importaciones de sustancias controladas aprobadas para VUCE (cantidad de solicitudes aprobadas / cantidad total de solicitudes realizadas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	División de Aduanas Verdes			
P26-SDT-000-DAV-001	Gestión ambiental Busca la planificación y coordinación de actividades para minimizar impactos negativos en el medio ambiente. Busca el uso sostenible de recursos, la reducción de residuos y la promoción de prácticas respetuosas con el entorno, contribuyendo a la sostenibilidad y conservación.	Crear estadísticas ambientales de exportación de desechos de metales, bagu y transformadores.			% de exportaciones de sustancias controladas aprobadas para VUCE (cantidad de solicitudes aprobadas / cantidad total de solicitudes realizadas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	División de Aduanas Verdes			
P26-SDT-000-DAV-002	Certificación del comercio y exportación de desperdicios de metales via VUCE Análisis y procesamiento para de las solicitudes realizadas via VUCE sobre comercio y exportación de desperdicios de metales.	Verificar diariamente solicitudes en plataforma VUCE	E1. Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Certificaciones aprobadas	% de solicitudes de certificaciones para la exportación de metales ferrosos a no ferrosos, chatarras y otros desechos procesados (cantidad de solicitudes procesadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	División de Aduanas Verdes			
P26-SDT-000-DAV-002	Certificación del comercio y exportación de desperdicios de metales via VUCE Análisis y procesamiento para de las solicitudes realizadas via VUCE sobre comercio y exportación de desperdicios de metales.	Inspeccionar físicamente a la empresa que solicita la renovación o certificación													
P26-SDT-000-DAV-002	Certificación del comercio y exportación de desperdicios de metales via VUCE Análisis y procesamiento para de las solicitudes realizadas via VUCE sobre comercio y exportación de desperdicios de metales.	Completar formulario si cumple con los requisitos.													
P26-SDT-000-DAV-003	Inspección física para exportación de metales ferrosos, no ferrosos, chatarras y baterías de ácido plomo usadas (BAPU) Busca asegurar la calidad y conformidad con normativas de mercancía compuesta de metales ferrosos, no ferrosos, chatarras y baterías de ácido plomo usadas.	Verificar los contenedores.	E2. Gestión de riesgos y control inteligente de operaciones aduaneras.	Inspecciones para exportación de metales ferrosos, no ferrosos, chatarras y baterías de ácido plomo usadas realizadas	% de solicitudes de inspecciones físicas de la carga de contenedores para la exportación de metales y BAPU procesadas (cantidad de solicitudes procesadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	División de Aduanas Verdes			
P26-SDT-000-DAV-003	Inspección física para exportación de metales ferrosos, no ferrosos, chatarras y baterías de ácido plomo usadas (BAPU) Busca asegurar la calidad y conformidad con normativas de mercancía compuesta de metales ferrosos, no ferrosos, chatarras y baterías de ácido plomo usadas.	Crear Actas selladas y firmadas													
P26-SDT-000-DAV-003	Inspección física para exportación de metales ferrosos, no ferrosos, chatarras y baterías de ácido plomo usadas (BAPU) Busca asegurar la calidad y conformidad con normativas de mercancía compuesta de metales ferrosos, no ferrosos, chatarras y baterías de ácido plomo usadas.	Dar seguimiento a las cuotas designadas por el Ministerio de Medio Ambiente			tiempo de respuesta a las consultas (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes)	3	3	3	3	3	3	División de Aduanas Verdes			
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 fallas, 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.	E1. Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Tener un control de los equipos correctamente calibrados e verificados con un funcionamiento total 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	10	2	2	2	2	Laboratorio de Aduanas			
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 fallas, garantizando la continuidad operativa y prolongando la vida útil de la tecnología utilizada.	Realizar un programa de verificación y/o calibración de los equipos del medidor del laboratorio													
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 fallas, garantizando la continuidad operativa y prolongando la vida útil de la tecnología utilizada.	Dar seguimiento continuo a la ejecución del programa y Registrar los datos obtenidos de las verificaciones internas a los equipos.													
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 generadores eléctricos Monitorear y clasificar buques de hidrocarburos que ingresan al país evaluando su naturaleza y riesgos, además de clasificar los desechos generados en buques y generadores eléctricos garantizando una gestión adecuada de residuos, cumpliendo normativas y promoviendo prácticas ambientales responsables.	Programar los monitoreos y toma de muestra en campo con el técnico correspondiente.	E1. 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	≤ 10 días	100%	100%	100%	100%	100%	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 generadores eléctricos Monitorear y clasificar buques de hidrocarburos que ingresan al país evaluando su naturaleza y riesgos, además de clasificar los desechos generados en buques y generadores eléctricos garantizando una gestión adecuada de residuos, cumpliendo normativas y promoviendo prácticas ambientales responsables.	Programar los monitoreos y toma de muestra en campo con el técnico correspondiente.			tiempo promedio de entrega de resultados (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes)	95%	95%	95%	95%	95%	95%	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 generadores eléctricos Monitorear y clasificar buques de hidrocarburos que ingresan al país evaluando su naturaleza y riesgos, además de clasificar los desechos generados en buques y generadores eléctricos garantizando una gestión adecuada de residuos, cumpliendo normativas y promoviendo prácticas ambientales responsables.	Analizar la muestra tomada de acuerdo a su matriz y aneal.			% de solicitudes de servicios atendidas (cantidad de solicitudes de servicios atendidas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Laboratorio de Aduanas			
P26-SDT-000-DLB-003	Gestión quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas Recibir, analizar y responder a retroalimentación de usuarios. Este proceso busca mejorar servicios, fortalecer relaciones y garantizar la satisfacción del cliente mediante acciones correctivas y preventivas.	Recepción y Registro de Quejas y Sugerencias	E3. 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%	Laboratorio de Aduanas			
P26-SDT-000-DLB-004	Monitoreo y toma muestras: clasificar los alcoholes de importación y de admisión temporal Evaluar la composición y características de los alcoholes de importación y de admisión temporal. Este proceso garantiza la correcta clasificación arancelaria y el cumplimiento normativo, asegurando una gestión adecuada de productos químicos.	Programar los monitoreos y toma de muestra en campo con el técnico correspondiente.	E2. 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	≤ 10 días	100%	100%	100%	100%	100%	Laboratorio de Aduanas			
P26-SDT-000-DLB-004	Monitoreo y toma muestras: clasificar los alcoholes de importación y de admisión temporal Evaluar la composición y características de los alcoholes de importación y de admisión temporal. Este proceso garantiza la correcta clasificación arancelaria y el cumplimiento normativo, asegurando una gestión adecuada de productos químicos.	Analizar la muestra tomada de acuerdo a su matriz y aneal.			tiempo promedio de entrega de resultados (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes)	10	10	10	10	10	10	Laboratorio de Aduanas			
P26-SDT-000-DLB-004	Monitoreo y toma muestras: clasificar los alcoholes de importación y de admisión temporal Evaluar la composición y características de los alcoholes de importación y de admisión temporal. Este proceso garantiza la correcta clasificación arancelaria y el cumplimiento normativo, asegurando una gestión adecuada de productos químicos.	Recopilar y procesar la data suministrada por el técnico			% de solicitudes de servicios atendidas (cantidad de solicitudes de servicios atendidas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Laboratorio de Aduanas			
P26-SDT-000-DLB-004	Monitoreo y toma muestras: clasificar los alcoholes de importación y de admisión temporal Evaluar la composición y características de los alcoholes de importación y de admisión temporal. Este proceso garantiza la correcta clasificación arancelaria y el cumplimiento normativo, asegurando una gestión adecuada de productos químicos.	Recopilar y procesar la data suministrada por el técnico			% de muestras analizadas (cantidad de muestras analizadas / cantidad total de muestras tomadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Laboratorio de Aduanas			

Subdirección Zonas Francas




PLAN OPERATIVO ANUAL 2026 SUBDIRECCIÓN DE ZONAS FRANCAS																		
Subdirección Zonas Francas																		
ID	Actividad	Objetivo/Resultado	Alcance/Estándar	Definición de la Iniciativa				Indicador				Evidencias	Responsable					
				Resultado Esperado				Línea Base	Meta	T1	T2			T3	T4			
P26-SZF-000-000-001	Traslado de mercancías de Zonas Francas. El traslado de mercancías desde Zonas Francas implica el movimiento de productos desde áreas con beneficios fiscales hacia destinos específicos. Este proceso sigue procedimientos aduaneros para garantizar la legalidad y cumplimiento de regulaciones en el traslado de bienes desde estas zonas.	Recibir solicitud vía correo electrónico	EE2 Gestión de riesgos y control insignias de operaciones aduaneras.	Despacho de la mercancía con los traslados aprobados en tiempo prudente después de validada la solicitud				90%	90%	90%	90%	90%	90%					
		Verificar documentación		Tiempo de respuesta promedio para aprobación de los traslados (suma de tiempos de respuesta para todos los traslados/numero total de traslados)				30	30	30	30	30	30					
P26-SZF-000-000-002	Registro de entradas y salidas de mercancías en Zonas Francas. Movimiento de mercancías, tanto exportación, importación, traslado de las Zonas Francas.	Oficina de Zonas Francas recibe información del flujo de mercancías de las empresas.	EE1 Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Garantizar un control eficiente y transparente del inventario, optimizar los procesos logísticos, mejorar la toma de decisiones estratégicas y asegurar el cumplimiento de normativas y seguridad														
		Registra información de la mercancía		% de incidencias encontradas en movimientos de mercancías (Cantidad de incidencias encontradas/ Total de movimientos inspeccionados)														
P26-SZF-000-000-003	Control, registro y confirmación de las importaciones en las administraciones. Gestiona las importaciones en las administraciones, asegurando que todas las mercancías se controlen, registren y confirmen consecuentemente. Facilita el cumplimiento de normativas, la documentación precisa y la verificación de las mercancías recibidas.	Notificar sobre cambio para fines de control	EE1 Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Reducción significativa en errores de documentación				100%	100%	100%	100%	100%	100%					
		Supervisión de mercancía		% de importaciones de ZF Confirmadas (Número total de importaciones confirmadas/ Registros de confirmación recibidos en la administración *100)														
P26-SZF-000-000-004	Emisión y renovación de licencia para operar como empresa de Zona Franca Comercial, Ley núm. 4315. La emisión y renovación de la licencia para operar como empresa de Zona Franca Comercial, según la Ley núm. 4315, implica la autorización/actualización periódica para participar en actividades comerciales dentro de las zonas francas, siguiendo las disposiciones legales y normativas establecidas.	Aprobación de solicitudes de GSE	EE1 Facilitación y eficiencia del comercio exterior	Emitir licencia y registro para operar como empresa de zona franca comercial				356	344	75	90	100	79					
		Verificación de despacho de importación		Cantidad de emisiones de licencia de Zonas Francas Comercial (sumatoria de licencias emitidas)														
P26-SZF-000-000-005	Venta al mercado local. La venta al mercado local implica la comercialización de productos dentro del país de origen, atendiendo a la demanda nacional. Este proceso busca satisfacer las necesidades locales y puede estar sujeto a regulaciones comerciales específicas.	Alfombrado documental, solicitudes y notificación informal de cada solicitud	EE3 Recaudación justa, sostenida y transparente	Realizar las validaciones de la mercancía para venta al mercado local				7,808	7,808	1,888	1,991	1,980	1,949					
		Realizar estudios de mercado sobre la mercancía		Cantidad de declaraciones por concepto de mercado local (sumatoria de declaraciones de mercado local)														
		Aprobación de resultados de inspección								Monto RDS recaudaciones por ventas al mercado local								
										6,857,632,349.24								
										8,001,269,545.92								
										1,667,959,595.30								
								1,947,601,838.25										
								2,113,602,291.21										
								2,272,105,841.14										

*Nota: Los renglos de este POA están parametrados en las matrices de riesgo interno

Subdirección de Fiscalización





Subdirección de Fiscalización														Interiores		Región Pinar del Río
ID	Producto/Descripción	Actividades	Atribución Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área	Área de apoyo	Borja Pinar del Río		
P26-SH-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	EE: Gestión de riesgos y control Inteligente de operaciones aduaneras.	Fiscalizaciones Ejecutadas	Número de visitas realizadas (Sumatoria de fiscalizaciones completadas (Sumatoria de fiscalizaciones realizadas) Nivel de cumplimiento de meta (ocurrencias) (visitas ejecutadas/ visitas programadas)	95	95	24	31	22	18	Departamento de Operación de Fiscalización				
		Montos estimados en impuestos determinados a reintegrar				260	260	42	62	78	78					
P26-SH-GFA-DPF-001	Análisis y evaluación de riesgo posterior al despacho. Control a posteriori, evaluación de riesgo: mercancías despachadas por los operadores comerciales.	Evaluar a través de análisis masivos o individuales que determinen riesgo de los operadores comerciales.	EE: Gestión de riesgos y control Inteligente de operaciones aduaneras.	Emisión de opiniones relacionadas a reconsideración o créditos solicitados por operadores aduaneros. Determinación de cancelación o ejecución de garantías presentadas por diferencia de valor.	Nivel de Riesgo Determinado Operadores Evaluados (Análisis ejecutados/ Análisis programados) Respuestas a solicitudes (Declaraciones tratadas/ Declaraciones recibidas) Cantidad de Expedientes con garantías analizadas (Cantidad de Declaraciones con garantías tratadas/ Cantidad de declaraciones con garantías recibidas)	220	220	48	57	56	59	Departamento de Planificación		Subdirección de Planificación	Sumary Rolos...	
		Emite informes de determinación del valor relacionados a declaraciones que presentan garantías por valor en zona prima.				70	70	18	13	21	18					
P26-SH-GRA-CAR-001	Análisis y evaluación de riesgo antes y durante el despacho. Control a priori y concurrente realizado a las acciones aduaneras que presentan los operadores comerciales.	Emisión de Alertas	EE: 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-SH-GRA-CAR-002	Análisis y evaluación de riesgo antes y durante el despacho. Control a priori y concurrente realizado a las acciones aduaneras que presentan los operadores comerciales.	Monitoreo de Alertas y tiempo de respuesta.	EE: Gestión de riesgos y control Inteligente de operaciones aduaneras.	Eficientización del tiempo de respuesta en los envíos de valores que dependen de Unidad de Riesgo.	Tasa de Atención de Alertas en 72 Horas (Sumatoria alertas emitidas/Alertas respondidas 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			
		Capacitaciones sobre mejores prácticas fomentar cumplimiento voluntario.				8	8	2	2	2	2					
P26-SH-GFE-DM-001	Despacho exportaciones mineras. Gestión del despacho de las declaraciones mineras.	Control las declaraciones productos mineros, asegurando el cumplimiento de procedimientos de exportación de las mineras asignadas en base a las normativas legales emanadas de los Ministerios competentes (Ministerio Ambiente, Energía y Minas, Defensa y Combate Nacional de Energía).	EE: Gestión de riesgos y control Inteligente de operaciones aduaneras.	Verificación de exportaciones productos mineros: Doro, Laimar, Yaso, Ambur, Carbonato de Calcio, Concentrado de Cobre y Concentrado de Zinc	% de revisión exportaciones productos mineros (Cantidad de exportaciones procesadas/cantidad de exportaciones recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Minería	Subdirección de Fiscalización, Subdirección de Tecnología y Gerencia de Ventanilla Única (VUCI)			
	Inclusión de todos los códigos de Bienes Mineros en el Sistema de Ventanilla Única (VUCI) antes con los Ministerios relacionados. Verificaciones realizadas por personal Depto. Minería en las Administraciones del muestreo que no poseen presencia de este Depto. (Barrancón, Caucaedo, Hana Oriental, AEA, Punta Cana, Santiago, Puerto Plata)															
P26-SH-GFE-DH-001	Despacho de declaraciones de hidrocarburos. Gestión del despacho de las declaraciones de hidrocarburos.	Gestionar las declaraciones de hidrocarburos con precisión asegurando el cumplimiento de los procedimientos en el despacho.	EE: Gestión de riesgos y control Inteligente de operaciones aduaneras.	Declaraciones de hidrocarburos despachadas.	% de despacho de declaraciones de hidrocarburos (Cantidad de declaraciones de despacho de hidrocarburos procesadas/cantidad de declaraciones de despacho de hidrocarburos recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Hidrocarburos	Subdirección de Fiscalización			
P26-SH-GFE-DH-002	Solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos. Gestión de las solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos.	Evaluar las solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos.	EE: 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 procesados/cantidad de descargas y retiro de residuos y desechos recibidas)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Hidrocarburos	Subdirección de Fiscalización			


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

Subdirección de Transformación Digital






Subdirección de Transformación Digital																Interesados	Rendición
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alimentación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Linea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Área		Interesados	Rendición		
P26-SID-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.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Sistemas y servicios disponibles.	Nivel de disponibilidad de los sistemas y servicios críticos: (Tiempo de disponibilidad / (Tiempo de disponibilidad - tiempo de ausencia de servicio)) * 100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Subdirección de Transformación Digital	Autonomía máxima de la Subdirección de Transformación Digital y las áreas de apoyo de la Gerencia de Infraestructura II, Gerencia de Desarrollo de la Información y la Gerencia de la Información.				
P26-SID-000-000-002	Monitoreo de la infraestructura TI y Seguridad de la información Busca medir el porcentaje de disponibilidad de los servidores críticos, esquema de Seguridad de la información y equipos de redes y comunicación para asegurar el acceso a los servicios y sistemas de los usuarios internos y externos.	Configuración de parámetros y analíticas en las herramientas de monitoreo y supervisión del informe de salud de las aplicaciones y servicios.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Infraestructura y herramientas de seguridad disponibles.	Nivel de disponibilidad de la infraestructura TI y Seguridad de la información - (Tiempo de disponibilidad / (Tiempo de disponibilidad - tiempo de ausencia de servicio)) * 100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Subdirección de Transformación Digital	Autonomía máxima de la Subdirección de Transformación Digital y las áreas de apoyo de la Gerencia de Infraestructura II, Gerencia de Desarrollo de la Información y la Gerencia de la Información.				
P26-SID-000-000-003	Tasa de cumplimiento de atención y solución de incidentes II Busca medir la gestión 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.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Atención y solución de incidentes.	Tasa de solución de incidentes: (cantidad de ticket cerrado/cantidad de tickets solicitados) * 100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Subdirección de Transformación Digital	Autonomía máxima de la Subdirección de Transformación Digital y las áreas de apoyo de la Gerencia de Infraestructura II, Gerencia de Desarrollo de la Información y la Gerencia de la Información.				
P26-SID-GDS-DGD-001	Gestión de Requerimientos Der respuesta a la gestión oportuna de las solicitudes requerimientos recibidos por los usuarios.	Asignación y gestión	ET1 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 asignados 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-SID-GDS-DDS-001	Cumplimiento de programación de las fechas planificación de Desarrollo Cumplir con las fechas de conclusión pactadas de los Requerimientos y Proyectos en un 90% trimestral.	Gestionar la priorización correspondiente. Estimación adecuada del ticket asignado y Comparar fecha con GDS-GD	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Proyectos y productos entregados oportunamente	Índice de cumplimiento de programación de las fechas planificación de Desarrollo: (Cant. Req. concluidos a tiempo/Cant. Req. 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-SID-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. Asesorar dentro del SLA definido según la prioridad asignada al incidente.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Entrega consistente y confiable de servicios de alta calidad lograda	Nivel de cumplimiento SLA de los incidentes asignados: (Cant. incidentes concluidos a tiempo/Cant. incidentes trabajados)*100	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	Departamento de Desarrollo Sistemas de Información	Departamento de Desarrollo Sistemas de Información				
P26-SID-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. Atención y respuesta al Departamento de Calidad dentro de los primeros 5 días laborales a la devolución	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Mejora continua de los procesos y la calidad de los productos o servicios.	Índice de devoluciones - (Cant. Devoluciones/Cant. Solicitudes entregadas a Calidad) * 100	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	Departamento de Desarrollo Sistemas de Información	Departamento de Desarrollo Sistemas de Información				
P26-SID-GDS-DCS-001	Gestión de Pruebas de sistemas(QA) Mide el cumplimiento de la fecha acordada para la ejecución de pruebas en un 95% trimestral	Planificación y estimación de pruebas Análisis de requerimientos para identificación de casos de pruebas. Ejecución de pruebas y Aceptación de las pruebas.	ET1 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-SID-GDS-DCS-002	Elaboración o actualización de manuales Mide el cumplimiento de fecha de elaboración y actualización de manuales de usuarios en un 95% trimestral	Planificación documentación de manual. Ejecución documentación de manuales y Aprobación manual por parte usuario. Entrega manual para su publicación	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Manuales elaborados y actualizados	% Manuales de usuario elaborados o actualizados en fecha acordada - (trabajos de documentación realizados /trabajos asignados) *100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Calidad.	Prueba y Control de Calidad II, Desarrollo, Gestión de la Demanda				
P26-SID-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	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Medición satisfacción usuarios	Promedio de satisfacción en las Encuestas de Requerimientos (Nota: en las encuestas respondidas por los usuarios)	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento Gestion Aplicaciones	Desarrollo, Usuarios funcionales				
P26-SID-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	Planificación instalación de cambios en ambiente de prueba. Solución de errores en ambiente de prueba y Planificación y preparativos instalación cambios ambiente productivo Despliegue de cambios en ambiente productivo	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Cambios implementados en producción	% de requerimientos aplicados en producción en la fecha establecida (tickets implementados en producción / cantidad de tickets asignados) *100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento Gestion Aplicaciones	Servidores, Base de Datos, Seguridad de Infraestructura, Desarrollo				
P26-SID-GOT-DRD-001	Monitoreo de Tiempo promedio de respuesta de la red Busca medir la velocidad de la red en términos de tiempo de respuesta una baja latencia indica una comunicación más rápida.	Comprobar mediante herramientas de monitoreo o de línea de comandos llamada "ping".	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Mantener una baja latencia en la red para garantizar una comunicación rápida y eficiente entre los usuarios y los recursos de TI.	Latencia de Red Tiempo promedio de respuesta de la red <= 20 milisegundos.	99%	99%	99%	99%	99%	99%	Departamento de Redes y Comunicaciones.	División Redes de Datos				
P26-SID-GOT-DRD-002	Monitoreo de tiempo en que la red está disponible para su uso Busca medir cuánto tiempo la red está operativa y lista para su uso.	Asegurar mediante las herramientas de monitoreo disponibilidad de equipos que soportan la red.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Mantener y garantizar disponibilidad de red.	Disponibilidad de la Red (Tiempo de disponibilidad de la red / tiempo total) * 100	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones.	División Redes de Datos				
P26-SID-GOT-DRD-003	Capacidad de los enlaces de conectividad con las Administraciones se mantenga por debajo del 80% de la capacidad total, utilizando herramientas de monitoreo para garantizar un rendimiento óptimo y prevenir saturaciones.	Monitoreo Continuo del Ancho de Banda y alertas proactivas Revisión Periódica de Capacidad	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Mantener controlado el consumo de ancho de banda y evitar saturaciones en velocidad de transferencia de datos en la conectividad con las administraciones.	Capacidad de Ancho de Banda (BW) de los Enlaces Datos transferidos / Tiempo (Btu/Seg)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Redes y Comunicaciones.	División Redes de Datos				
P26-SID-GOT-DRD-004	Garantizar la disponibilidad de las llamadas de la central HCS. Asegurar la disponibilidad de los servicios de la central HCS mediante el monitoreo constante tanto físico como de nuestras herramientas de monitoreo	Monitoreo Continuo Mantenimiento Preventivo, Evaluación y Mejora Continua	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Mantener y garantizar disponibilidad del servicio de telefonía HCS	Disponibilidad del servicio: (Tiempo de disponibilidad de la central / tiempo total) * 100	98%	98%	98%	98%	98%	98%	Departamento de Redes y Comunicaciones.	División Comunicaciones de Voz				
P26-SID-GOT-DDC-001	Salud y disponibilidad de la infraestructura de los servidores y almacenamiento, mitigando posibles incidencias. Evalúa las posibles incidencias que intervienen en las afectaciones de servicio y salud de los equipos de infraestructura de Servidores y Almacenamiento.	Asegurar la disponibilidad de los servicios de la infraestructura de servidores y almacenamiento en DGA mediante reporte de status de la salud de dichos servidores y almacenamiento, tomando acciones preventivas para que dichos servidores no presenten fallas a corto y largo plazo.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Optimizar el uso de recursos del servidor para garantizar que se utilicen eficientemente sin exceso de capacidad no utilizada. Mantener los recursos por debajo del 80%.	Uso de Recursos del Servidor: Uso promedio de CPU, memoria, almacenamiento, etc. por debajo del 80%.	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center.	Departamento de Servidores Alm. y Data Center.				
P26-SID-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 resultados de mantenimiento semestral en UPS, Data Center, informe de resultados cuatrimestral, Data Center Aero, inspección diaria sobre el funcionamiento general de la infraestructura Data Center mañana y tarde.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Mantener una alta disponibilidad del Data Center del 99.82% (equivalente a interrupción del servicio de 1.6 horas al año) o superior.	Disponibilidad del Data Center (Tiempo de disponibilidad del Data Center / tiempo total) * 99.8	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center.	Departamento de Servidores Alm. y Data Center.				
P26-SID-GOT-DDC-003	Disponibilidad de los Backup de la infraestructura de Servidores de Producción, QA y Desarrollo. Ejecución de los Backup Datos 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.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	tener la infraestructura de servidores de producción operativa y activa en cualquier caso de falla física o lógica de los mismos por algún incidente mayor, poder recuperarse de manera eficiente.	Disponibilidad de Backup de la infraestructura. (Disponibilidad de Backup de servidores Producción DGA) * 100	99%	99%	99%	99%	99%	99%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center.	Departamento de Servidores Alm. y Data Center.				
P26-SID-000-DAS-001	Resolución de incidentes Para medir el cumplimiento de solución incidentes de los servicios provistos.	Resolución y cierre del incidente.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Resolver los incidentes minimizando el impacto en el negocio.	Porcentaje de resolución de incidentes cerrado (incidentes resueltos/incidentes que se presentaron)*100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Administración de Servicios Digitales	Departamento de Administración de Servicios Digitales				
P26-SID-000-DAS-002	Gestión de encuestas de satisfacción usuario interno Busca medir el cumplimiento de las encuestas con los servicios de soporte de TI, lo que refleja la calidad del servicio.	Envío encuesta de satisfacción.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Mantener una alta calificación de satisfacción del usuario.	Satisfacción del Usuario: Resultado de encuestas de satisfacción del usuario Tipo de Encuesta escala de estrellas 1-5. (Como se calcula CSA) (Customer Satisfaction Score) % = Número de respuestas Positivas (y/o) Número total de respuestas * 100.	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Departamento de Administración de Servicios Digitales	Departamento de Administración de Servicios Digitales				
P26-SID-000-DAS-003	Resolución de solicitudes Busca medir el cumplimiento de atención y solución de solicitudes de servicio.	Resolución y cierre de la solicitud.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Entregar servicio para cumplimiento.	Tasa 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-SID-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	ET1 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-SID-000-DAS-005	Atención telefónica usuarios internos y externos Mide el porcentaje de llamadas atendidas.	Atención telefónica, Recolección de Datos, Cálculo del Porcentaje de Llamadas Atendidas, Análisis y Reporte de Resultados.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Garantizar disponibilidad servicio de atención a usuarios.	Porcentaje llamadas atendidas: (Llamadas atendidas / Llamadas recibidas) * 100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Departamento de Administración de Servicios Digitales	Departamento de Administración de Servicios Digitales				

<div>  <div> <div>PLAN OPERATIVO ANUAL 2026</div> <div>SUBDIRECCIÓN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL</div> </div> </div>																
P26-SID-GOT-D8D-001	Monitoreo de tiempo en que la base de datos (CONSOLIDADAS) está disponible y operativa. Mide cuánto tiempo la base de datos está operativa y lista para su uso, lo que es esencial para garantizar la continuidad de las operaciones.	Verificación de servicio a través de las herramientas de gestión y administración de SI. Informes de salud diaria, informe de resultado de mantenimiento proactivo, asegurando la correcta optimización y mantenimiento de estos.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Base de datos disponible.	Disponibilidad de la Base de Datos. (Tiempo de disponibilidad (horas) de la base de datos / Tiempo total (horas)) * 100 SCA Consolidado, Consolidado 2, Servicio en línea Global Entry	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-SID-GOT-D8D-002	Monitoreo de tiempo en que la plataforma de QLIK está disponible y operativa. Mide cuánto tiempo la plataforma de QLIK está operativa y lista para su uso, el cual garantiza la ejecución de los reportes presentados día a día.	Asegurar la disponibilidad del servicio. La medición a través de los alertas programadas e informes diarios de estado de salud.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Servicio de QLIK disponible.	Disponibilidad del servicio QLIK. (Tiempo de disponibilidad del servicio de QLIK (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	99%	99%	99%	99%	99%	99%	Departamento de Administración Base de Datos.	Departamento de Administración Base de Datos.			
P26-SID-GOT-D8D-003	Disponibilidad de Respaldos Base de Datos. Mide la ejecución de respaldos ejecutados exitosamente en base a la totalidad realizada.	Asegurar la disponibilidad de los respaldos realizados exitosamente sin pérdida de datos. La misma se comprueban con pruebas de integridad y solicitudes de restauraciones.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Respaldos disponibles.	Disponibilidad de respaldos. (Cantidad de respaldos completados / Cantidad de respaldos ejecutados) * 100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Administración Base de Datos.	Departamento de Administración Base de Datos.			
P26-SID-GCS-000-001	Gestión de los tickets de Servicios. Se refiere al proceso organizado y controlado para recibir, registrar, asignar, gestionar y dar seguimiento a las solicitudes, incidentes, problemas y peticiones de servicio presentados por los usuarios.	Revisar los tickets asignados al Dpto. y confirmar que estén asignados a la división y analista correcto. Cierra y notificación de los tickets en el SLA definido. Generar reporte de los tickets que cumplieron el SLA establecido.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Tickets de Servicios Gestionados.	Nivel de cumplimiento de los SLA de Tickets de Servicios. (Tickets SLA >=97%/Tickets Atendidos)/100	97%	97%	97%	97%	97%	97%	Gerencia de Cibseguridad	Todos los divisiones del Depto Seguridad de información. División Soporte Técnico. Departamento Centro de Servicios TI.			
P26-SID-GCS-000-002	Aceptación de políticas de seguridad. Asegurarse de que los usuarios estén al tanto de las políticas y estén comprometidos a seguirlos, se les puede solicitar que firmen una declaración de aceptación.	Revisar las Declaraciones de Responsabilidad enviadas por RH/HI y el listado de nuevos ingresos. Revisar las Declaraciones de Responsabilidad enviadas por RH/HI en el repositorio oficial del Dpto.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Alto nivel de cumplimiento de políticas de seguridad.	Índice de Cumplimiento de políticas de seguridad. (Número de Declaraciones de Responsabilidad Firmadas / Número de Nuevos ingresos) * 100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Cibseguridad	División Administración Riesgo y Cumplimiento. Gerencia de Recursos Humanos.			
P26-SID-GCS-000-003	Gestión de incidentes de Seguridad Informática. Se refiere al conjunto de procesos, procedimientos y acciones implementados para identificar, gestionar y responder a eventos no deseados o incidentes que ponen en riesgo la seguridad de la información.	Atender y Documentar los incidentes cibernéticos reportados por el área de Monitoreo o el CIOC. Validar el vector de ataque del incidente reportado.	ET1 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%	Gerencia de Cibseguridad	División de Seguridad Infraestructura. División Monitoreo y Mejora Continua.			
P26-SID-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 las Cápsulas Informativas mensualmente. Definir y crear nuevas Cápsulas. Envío de Puebas de Phishing y entrenamiento Trimestral.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Nórga de la conciencia en seguridad del personal.	Nivel de concientización de usuarios en términos de cibseguridad. (Cápsulas enviadas/Cápsulas programadas)/100 Efectividad de concientización en seguridad. (Evaluación mediante pruebas de conocimientos)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Cibseguridad	División Continuidad de TI. Gerencia de Comunicaciones.			
P26-SID-GCS-000-005	Detección y eliminación de malware. Busca medir la capacidad del equipo de seguridad de TI para detectar y eliminar amenazas de malware, lo que es fundamental para proteger los sistemas y los datos.	Revisar las alertas generadas por nuestra plataforma de EDR (Microsoft 365 Defender) y Generar reporte mensual.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Detección efectiva y eliminación de amenazas de malware.	Tasa de detección de malware. (Número de amenazas de malware detectadas y eliminadas/número total de amenazas de malware)/100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Cibseguridad	División Continuidad de TI. División de Seguridad Infraestructura. Departamento Servidores Almacenamiento. División Soporte Técnico.			
P26-SID-GCS-000-006	Cumplimiento para Endpoints. El cumplimiento con el ciclo de vida de Microsoft y el soporte de actualizaciones es fundamental para garantizar que los endpoints (dispositivos finales, como computadoras, tabletas, teléfonos, etc.) en una organización estén protegidos y funcionando de manera óptima.	Detección efectiva y eliminación de amenazas de malware.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Mantener el sistema operativo actualizado.	Índice de Cumplimiento de endpoints. (Número de Endpoints en Cumplimiento / Número total de Endpoints) * 100	75%	75%	75%	75%	75%	75%	Gerencia de Cibseguridad	División de Seguridad Infraestructura. Departamento Servidores Almacenamiento. División Soporte Técnico.			
P26-SID-000-DPI-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 Cierra y notificación de los tickets. Generar reporte de los tickets de los tickets recibidos vs tickets cerrados.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Requerimientos gestionados.	Nivel de cumplimiento de requerimientos. (Tickets Resueltos / Tickets Asignados)/100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Depto. Gestión y Planificación TI	Soporte Técnico Mesa de Ayuda Redes y Comunicaciones.			
P26-SID-000-DPI-002	Gestión de compras de tecnologías. Garantizar la gestión oportuna de los procesos de compras de TI en el mes.	Solicitar Documentación (justificación, IDR, etc.) a las áreas y Realizar formulario de compras. Aprobación del Comité, Elaboración de pliego de condiciones y Entrega a compras.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Compras gestionadas.	Nivel de cumplimiento de la gestión de compras de tecnologías. (Procesos adjudicados / procesos totales)/100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Depto. Gestión y Planificación TI	Todos los departamentos de la Subdirección de TI. Dpto. Compras. Gerencia de Jurídica. Gerencia de Finanzas.			
P26-SID-000-DPI-003	Gestión del Presupuesto de TI. Asegurar la ejecución del presupuesto que no exceda el 0.5% de las recaudaciones de la institución.	Recepción de facturas y Certificación por parte de las áreas. Asegurar la ejecución del presupuesto que no exceda el 0.5% de las recaudaciones de la institución. Elaboración y firma de los oficios de solicitud de pago.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Certificación y solicitud de pago a fineros.	% Cumplimiento del Presupuesto de TI. (Gasto Mensual / Recaudación Mensual)/100	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	Depto. Gestión y Planificación TI	Depto. Gestión y Planificación TI. Todos los departamentos de la Subdirección de TI. Cuentas por pagar.			
P26-SID-000-DGP-001	Levantamiento, simplificación y automatización de los servicios de la Dirección General de Aduanas. Optimizar la gestión de la Dirección General de Aduanas mediante el levantamiento de procesos, la simplificación de flujos y la automatización de servicios, con la finalidad de mejorar la eficiencia operativa, agilizar el comercio internacional, aumentar la transparencia y ofrecer servicios más rápidos y confiables para ciudadanos y empresas.	Revisión de los procesos actuales y Elaboración nuevo proceso simplificado. Automatización del servicio y Capacitación. Elaboración ficha de servicio y Publicación servicio.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Automatización de 15 servicios de forma interactiva o transaccional en el Portal de Servicios DGA o el Intranet.	% Avance de los proyectos. Fórmula: (RAP - (CS / CTA) * 100 RAP = Porcentaje de avance. CS = Cantidad de actividades ejecutadas. CTA = Cantidad total de actividades a ejecutar	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Gestión de Proyectos TI	Subdirector de TI, Asesor de TI, Gerencia de Planificación y Departamento de Servicios. Asesor de TI y encargado del departamento de desarrollo de aplicaciones, asesor de TI, etc.			
P26-SID-000-DGP-002	Mejoras y conexiones al Intranet de la Dirección General de Aduanas. Implementar mejoras y conexiones al Intranet de la Dirección General de Aduanas para optimizar su funcionamiento, garantizar la disponibilidad de información actualizada y confiable, facilitar la comunicación interna y ofrecer herramientas más ágiles y seguras al personal, con la finalidad de fortalecer la eficiencia institucional y apoyar la gestión administrativa y operativa.	Aplicar mejoras y conexiones al Intranet. Elaborar manuales de usuarios.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Proveer a los colaboradores de la DGA una vía fácil y completa de canalizar las notificaciones del área del departamento de comunicaciones, solicitudes internas (permisos, suministros, licencias médicas, visualizar volantes de pago nómina, etc.) y/o acceder a las principales aplicaciones internas de la institución.	% Avance de los proyectos. Fórmula: (RAP - (CS / CTA) * 100 RAP = Porcentaje de avance. CS = Cantidad de actividades ejecutadas. CTA = Cantidad total de actividades a ejecutar	100%	100%	75%	25%	0%	0%	Departamento de Gestión de Proyectos TI	Asesor de TI y encargado del departamento de desarrollo de aplicaciones.			
P26-SID-000-DGP-003	Diseño, desarrollo e implementación de un Dashboard estadístico para los importadores / exportadores. Diseñar, desarrollar e implementar un Dashboard estadístico para los importadores y exportadores con el propósito de centralizar información relevante, facilitar el análisis de datos comerciales, mejorar la toma de decisiones y ofrecer una herramienta tecnológica que incentive la transparencia, eficiencia y competitividad en las operaciones de comercio exterior.	Diseño de boceto, documento de requerimientos, desarrollo aplicativo, pruebas e implementación. Análisis y diseño módulos. Elaboración procedimiento a utilizar módulo. Puebas integrales. Publicación aplicativo.	ET1 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 SIGA por un periodo de tiempo establecido.	RAP=Porcentaje de avance RAP=Progreso real PP=Progreso planificado	100%	100%	0%	100%	0%	0%	Departamento de Gestión de Proyectos TI	Asesor de TI y encargados del departamento de planificación de TI y servidores, almacenamiento y database.			
P26-SID-000-DGP-004	Diseño, desarrollo e implementación de un módulo de gestión de cobros. Diseñar, desarrollar e implementar un módulo de gestión de cobros para optimizar el control de ingresos, automatizar procesos de facturación y pago, garantizar mayor transparencia en las transacciones y ofrecer una herramienta eficiente que fortalezca la administración financiera de la Dirección General de Aduanas.	Diseño de boceto, documento de requerimientos, desarrollo aplicativo, pruebas e implementación.	ET1 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.	RAP=Porcentaje de avance RAP=Progreso real PP=Progreso planificado	100%	100%	40%	60%	0%	0%	Departamento de Gestión de Proyectos TI	Asesor de TI y encargados del departamentos de cobros, contabilidad, desarrollo de aplicaciones.			
P26-SID-000-DGP-005	Actualización 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 plataforma, incorporar versiones más recientes y compatibles de librerías y componentes, y asegurar que el sistema mantenga un rendimiento óptimo y confiable en la gestión de procesos vinculados al comercio y control aduanero.	Actualización de dependencias, actualización código fuente, pruebas e implementación.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Actualización de todas las dependencias utilizadas en este sistema.	RAP=Porcentaje de avance RAP=Progreso real PP=Progreso planificado	100%	100%	0%	0%	50%	50%	Departamento de Gestión de Proyectos TI	Asesor de TI y encargados de los departamentos de seguridad y servidores.			
P26-SID-000-DGP-006	Actualización dependencias utilizadas en el sistema de la Plataforma de Servicios DGA. Actualizar las dependencias utilizadas en el sistema de la Plataforma de Servicios de la Dirección General de Aduanas 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 un rendimiento óptimo y confiable en la prestación de los servicios institucionales.	Actualización de dependencias, actualización código fuente, pruebas e implementación.	ET1 Modernización y transformación digital de procesos aduaneros.	Actualización de todas las dependencias utilizadas en este sistema.	RAP=Porcentaje de avance RAP=Progreso real PP=Progreso planificado	100%	100%	0%	33%	33%	33%	Departamento de Gestión de Proyectos TI	Asesor de TI y encargados de los departamentos de seguridad y servidores.			

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

Subdirección Adm. y Fin.



<div> <div>  </div> <div> PLAN OPERATIVO ANUAL 2024 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA </div> </div>																
Gerencia Administrativa																
ID	Producto/Descripción	Actividades	Alcance Estratégico	Resultados Esperados	Indicador	Línea Base	Meta	T1	T2	T3	T4	Año	Interacción	Áreas de apoyo	Responsable	Resumen
P26-SAF-GAD-000-001	Garantizar administración y control de los servicios de mayordomía hacia referencia a la ejecución de los servicios de mayordomía, mediante la guía control y gestión de los recursos y personal de mayordomía, para el aumento de la satisfacción en general de los servicios otorgados.	Realización de encuesta de satisfacción de los colaboradores interno/ externo. Hacer un formulario de control validar que la está ajustando las tasas de empresa según cronograma. Realizar inventario por conteo 4 veces al día, para validar que los baños cuenten con los insumos necesarios. Hacer cronogramas de limpieza profunda por área mensual, calendario de limpieza reversa y baldosas.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Cumplir en un 100% el programa de mejoración de la DGA.	% de quejas, reclamaciones y sugerencias atendidas (total de quejas, reclamaciones y sugerencias atendidas/total quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas)*100	93%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Administrativa				
P26-SAF-GAD-DM-001	Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura gestional. Puesta en marcha del plan de mantenimiento de la infraestructura de la Dirección General de Aduanas mediante la planificación y ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos, para la preservación de las instalaciones y contribución de las labores de la institución en Sede Central, Hana Chertal, Maile Santo Domingo.	Elaborar un plan anual de mantenimiento preventivo por trimestre. Hacer un reporte de incidencias en visitas para levantar requerimientos de mantenimiento correctivos. Hacer ficha de visita para los mantenimientos preventivos realizados.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Recibir y ejecutar las solicitudes de mantenimiento e implementar el plan de mantenimiento preventivo como estándar de la institución.	% ejecución del plan de mantenimiento preventivo y correctivo (numero de actividades ejecutadas/numero de actividades programadas)*100	94%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento			
P26-SAF-GAD-DM-002	Requisita de las solicitudes de mantenimiento recibidas Servicios Interno Seguimiento desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del servicio.	Hacer registros trimestrales catalogando los servicios por tipo y tiempo estimado para generar reporte de eficiencia de los mismos. Evidenciar por los comos de recepción el tiempo transcurrido para la recepción satisfactoria.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Solucionar en tiempo oportuno los requerimientos generados.	tiempo de respuesta de las solicitudes recibidas Servicios Interno (suma de los tiempos de respuesta de las solicitudes/numero total de solicitudes recibidas)	4	4	4	4	4	4	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento			
P26-SAF-GAD-DM-003	Requisita de las solicitudes de mantenimiento recibidas que requieren servicios externos Seguimiento desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del servicio.	Hacer registros trimestrales catalogando los servicios por tipo y tiempo estimado para generar reporte de eficiencia de los mismos. Evidenciar por los comos de recepción el tiempo transcurrido para la recepción satisfactoria.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Diagnosticar, presupantar/suministrar los recursos requeridos para resolver las necesidades presentadas en la DGA a nivel nacional.	tiempo de respuesta de las solicitudes recibidas que requieren servicio externo (suma de los tiempos de respuesta de las solicitudes/numero total de solicitudes recibidas)	14	15	15	15	15	15	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento			
P26-SAF-GAD-DCM-001	Requisita de las solicitudes de compra recibidas que requieren servicios externos Seguimiento desde la recepción de la solicitud, hasta la entrega del informe de levantamiento para iniciar proceso de compra.	Recepción de las solicitudes y gestión de los procesos en el portal de compras.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Cumplir con el total de solicitudes.	tiempo de respuesta de las solicitudes recibidas que requieren servicio externo (suma de los tiempos de respuesta de las solicitudes/numero total de solicitudes recibidas)	7	7	7	7	7	7	Departamento de Compras	Departamento de Compras/ Áreas solicitantes			
P26-SAF-GAD-DCM-002	Garantizar de Compras Verdes las Compras Verdes y Sosteniblemente Responsables se caracterizan por la integración de aspectos ambientales, sociales y éticos en las decisiones de compras y contrataciones de servicios y suministros.	Realizar procesos de compra que cumplan con las políticas establecidas de Compras Verdes y que aporcen a la sostenibilidad medioambiental.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Cumplir con la meta de realizar procesos que aporcen al medioambiente.	% de Compras Verdes realizadas (valor Compras Verdes/ Valor total compras institución)	2%	5%	1.25%	1.25%	1.25%	1.25%	Departamento de Compras	Departamento de Compras/ Áreas solicitantes			
P26-SAF-GAD-DCM-003	Ejecución del plan de Compras. Se refiere al proceso que engloba desde la recepción de los requerimientos de bienes, servicios, obras y concesiones, hasta la publicación, adjudicación y recepción de los procesos de compra y contrataciones.	Establecer un modelo de gestión orientada a resultados y calidad en los servicios.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Cumplir en un 100% con el Plan de compras.	% de proveedores evaluados (Proveedores evaluados/debidamente evaluados/ total de proveedores)	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Compras	Depart. De compras/ Comité de Compras/ Áreas solicitantes			N/A
					% de ejecución del PACC (numero de compras y contrataciones realizadas /numero de compras y contrataciones planificadas)*100	50%	70%	17.5%	17.5%	17.5%	17.5%					
					% de ejecución de las solicitudes recibidas por el Departamento de Compras (Numero de compras y contrataciones realizadas /Numero de compras y contrataciones solicitadas)*100	100%	85%	21%	21%	21%	21%					
		Cumplir con las actividades requeridas para alcanzar el % definido por SICOMAR.			Nivel de cumplimiento del indicador del uso del Sistema Nacional de Compras (SICOMAR)	74%	90%	22.5%	22.5%	22.5%	22.5%					
P26-SAF-GAD-DCM-004	Publicación de los procesos en el Portal Transaccional. Más 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 40-08 y su modificación.	Publicar los procesos en el portal transaccional. Gestionar completamente en el Portal Transaccional según cronograma.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	100% de los procesos publicados en el portal transaccional. 90% de los procesos gestionados por el portal transaccional según cronograma.	% de los procesos publicados en Portal Transaccional (numero de procesos publicados/numero total de procesos planificados)*100	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Compras	Depart. De compras/ Comité de Compras/ Áreas solicitantes			N/A
P26-SAF-GAD-DCM-005	Cumplir con el % establecido por Ley, según procesos trimestrales de compras a Mfymes y Mujeres. Más que se cumpla con las cuotas de compra a Mfymes y Mujeres laborales, por reglas establecidas en la normativa de compras y del sector.	Cumplir con porcentaje establecido por ley en los procesos trimestrales de Compras a Mfymes y Mujeres Laborales.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Cumplir. Nivel de cumplimiento % establecidos por Ley de procesos trimestrales de Compras dirigidos a Mfymes y Mujeres Laborales.	% nivel de cumplimiento de porcentaje de compras Mfymes y Mujeres (valor de compras dirigidos a Mfymes y Mujeres/Mujeres/valor total de Compras)*100	18%	50%	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	Departamento de Compras	Órgano de compras			N/A
P26-SAF-GAD-AYS-001	Medir la productividad en el control de despacho de las mercancías. Recaudar medir la efectividad de los despachos de mercancías por administraciones y optimizar las mismas.	Mediante el sistema Dynamics y/o levantamiento físico de las administraciones en acompañamiento con productividad.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Cumplimiento de recepción de las mercancías por parte de las administraciones.	Índice de Cumplimiento de Despacho (Numero de despachos cumplidos a tiempo/Numero total de despachos)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Almacén y Suministro	Almacén y Suministro			
P26-SAF-GAD-AYS-002	Proceso de gestión, administración y control de inventario automatizado. Control en la automatización de los procesos de inventario mediante la implementación de herramientas de inventario que permita la administración y control en sitio y digital en los tiempos de respuesta en el manejo del inventario.	Mediante reportes y validación en el sistema Dynamics.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Conectar recepción de las mercancías entrante de la institución y asegurar la adecuada codificación de las mismas.	Numero de informes de inventario semestrales elaborados.	2	2	1	0	0	1	Almacén y Suministro	Almacén y Suministro			
P26-SAF-GAD-DSB-001	Proceso de Gestión de Subastas. Hacia la recuperación económica de productos abandonados o no debidas reposición y medir el cumplimiento de lo programado en el plan de subastas.	Operativos de traslado de mercancías abandonadas de diferentes Courier, depósitos y administraciones.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Completar los operativos programados.	Cantidad de operativos ejecutados.	212	250	62	63	62	63	Departamento de Subasta	Subasta			N/A
		Despachos de guías.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Completar en un 100% las guías recibidas de los Courier.	% de despachos de guías (Numero de guías despachadas/numero total de guías recibidas)*100	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Subasta	Subasta			N/A
		Albore.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Aumento de las subastas.	Cantidad de subastas realizadas en el año.	4	4	1	1	1	1	Departamento de Subasta	Subasta			N/A
P26-SAF-GAD-DSB-002	Destacar mercancías invaluables que ocupan espacio de Almacenamiento. Implementar un plan de acción para optimizar la destucción de mercancía que ocupan espacio de almacenamiento.	Convocatorias junto al departamento de auditoría, albore representado por el coordinador, creación de procesos, flujos y organizados, con equipos de protección para los empleados para ejecutar la destucción de mercancías invaluables.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Optimizar espacio para futuras mercancías y descongestionar las áreas de tificación que sirven como recaudación de los impuestos.	% de mercancía invaluables destuidas (cantidad de mercancía destruida/cantidad total de mercancías)*100	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Subasta	Subasta			N/A
P26-SAF-GAD-DSB-003	Desahogamiento de los gastos establecidos de las mercancías en zona prima. El plan general de almacenamiento en los recintos de depósito sea de hasta 90 días, controlado desde la fecha de recepción de las mercancías en el respectivo almacén.	Solicitud de inventario a administraciones, almacenes y depósitos y Courier. Proceso de albore.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Completar los traslados de mercancías.	% de desahogo de las mercancías en zona prima (cantidad de carga desahogada de zona prima/cantidad total de mercancías en subasta en zona prima)*100	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Departamento de Subasta	Subasta			N/A
P26-SAF-GAD-DTA-001	Programa de mantenimiento preventivo a flota vehicular de la DGA. Asegurar que la flota vehicular de la DGA tenga todos sus mantenimientos al día.	Utilizar una matriz que nos indique los mantenimientos que corresponden. Llevar un seguimiento con los talleres de la cantidad de mantenimientos otorgados por vehículo.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Mantenimientos al día de cada vehículo operativo.	Cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo (numero de mantenimientos preventivos realizados/numero total de mantenimientos preventivos programados)	95%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Transportación	Deppto. Transportación			N/A
P26-SAF-GAD-DTA-002	Servicio de Transporte Institucional según los servicios de transporte que son gestionados y operados por una institución para satisfacer las necesidades de movilidad de su personal.	Encuesta de satisfacción servicios de transporte individual.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Medición de satisfacción de los servicios internos.	Nivel de satisfacción de los servicios individuales brindados por los chóferes.	80%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Transportación	Deppto. Transportación			N/A
		Encuesta de satisfacción servicios de transporte colectivo.	ET3 Cultura transparente de gestión por resultados y rendición de cuentas.	Medición de satisfacción de los servicios externos.	Nivel de satisfacción del servicio brindado por los chóferes de las sube.	85%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Transportación	Deppto. Transportación			N/A

*Nota: Los renglos de este PCA están planificados en las matrices de riesgo internas

