



# Informe de avances Plan Operativo Anual 2025

Enero - Marzo 2025  
Gerencia de Planificación

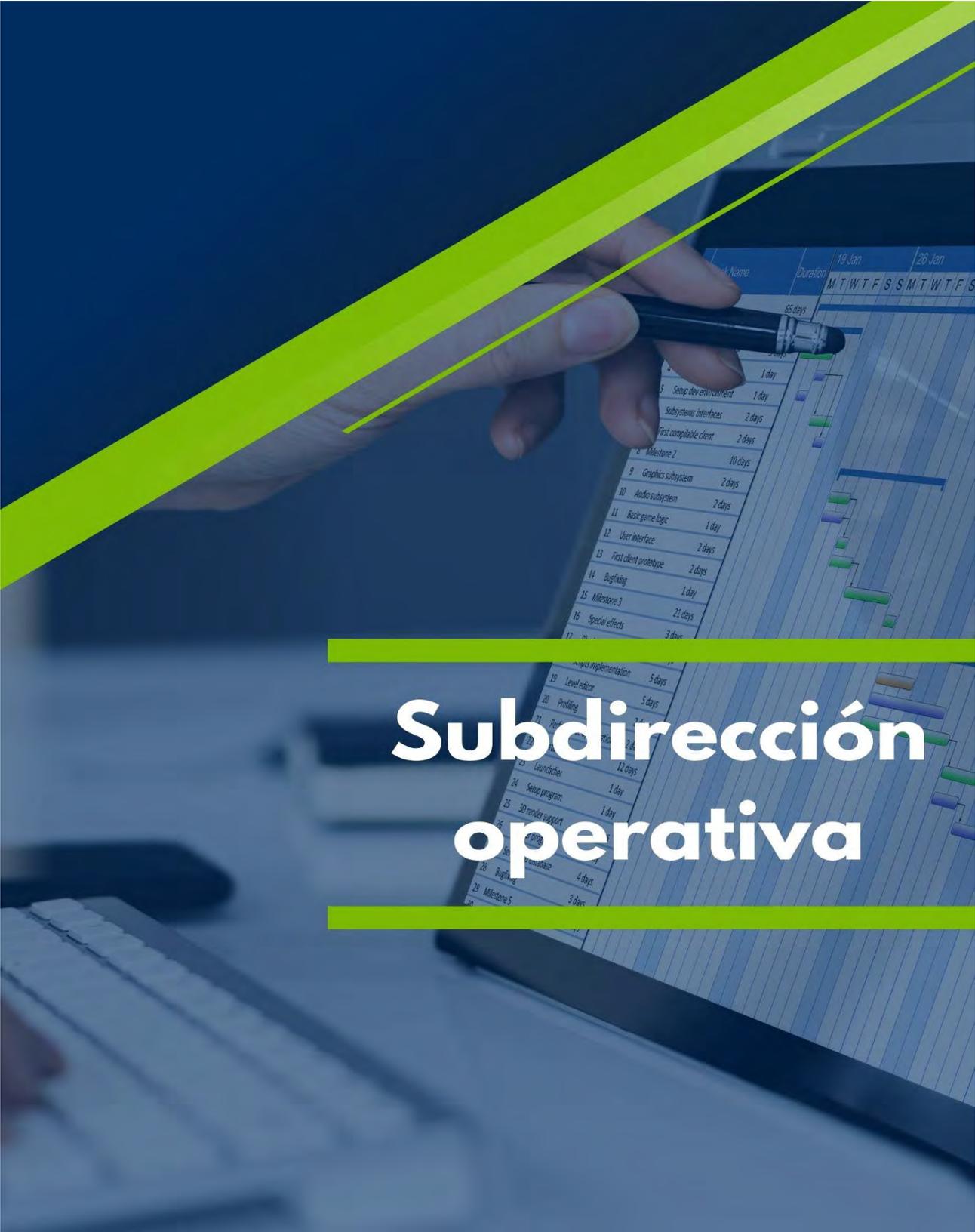


ÍNDICE DE CONTENIDO

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

P25-SFI-GFE-DMI Departamento de Minería

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



# Subdirección operativa

Task Name	Duration
15 Setup dev environment	1 day
Subsystems interfaces	2 days
First compilable client	2 days
Milestone 2	10 days
9 Graphics subsystem	2 days
10 Audio subsystem	2 days
11 Basic game logic	1 day
12 User interface	2 days
13 First client prototype	2 days
14 Bugfixing	1 day
15 Milestone 3	21 days
16 Special effects	3 days
17	
18	
19 Maps implementation	5 days
20 Level editor	5 days
21 Profiling	5 days
22	
23	
24 Launcher	12 days
25 Setup program	1 day
26 3D render support	1 day
27	
28 Bugfixing	4 days
29 Milestone 5	3 days
30	

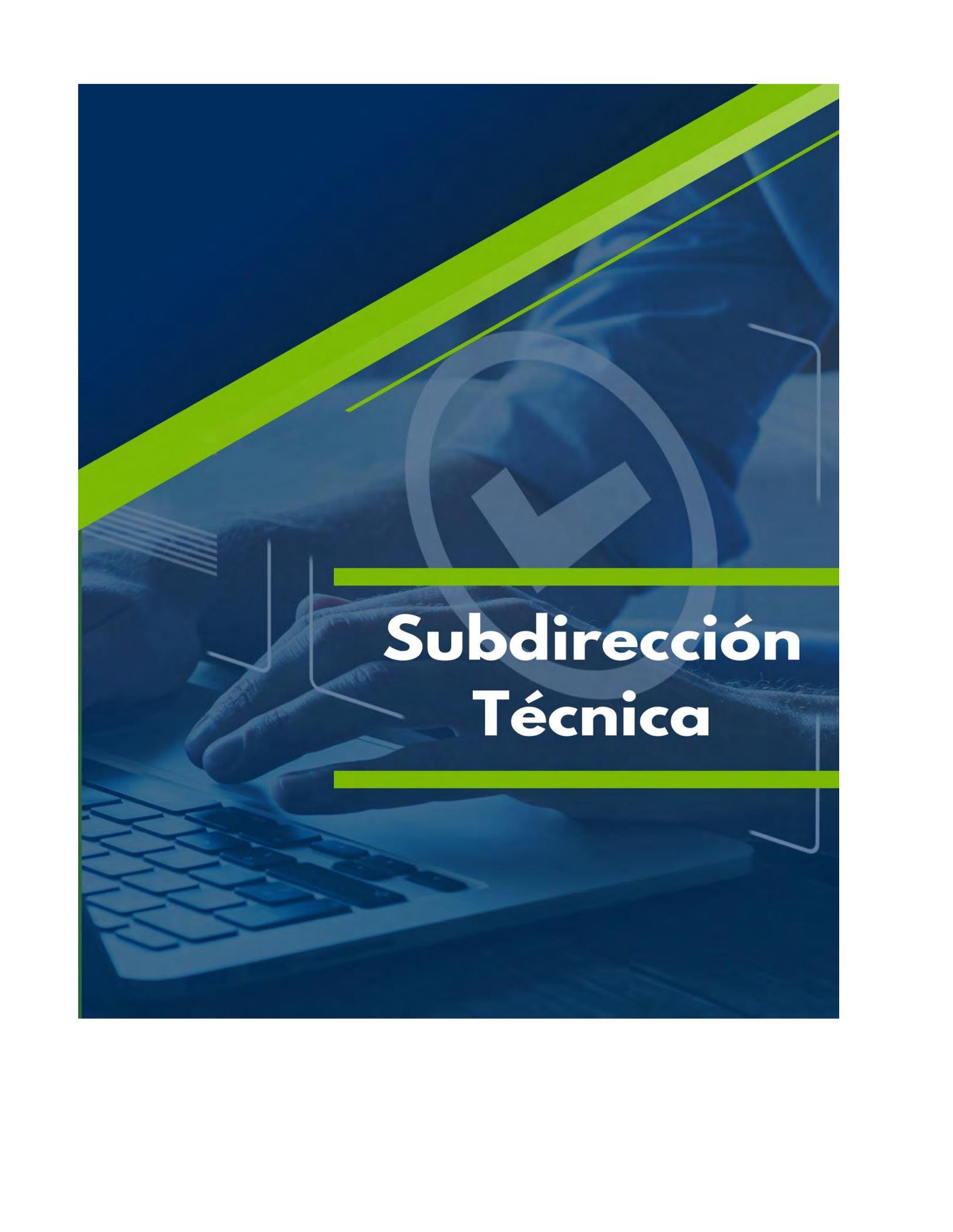


PLAN OPERATIVO ANUAL 2025  
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA

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

Subdirección Operativa				Seguimiento a la Ejecución						Interesados		Rendición Financiera
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta 11	Ejecución	Logro	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P25.SDO.000.DAT.001	Resoluciones de Admisión Temporal Análisis y aprobación de las resoluciones para operar bajo el régimen de admisión temporal para perfeccionamiento activo	OE.1 Facilitación y Control	Resoluciones emitidas	Cantidad de solicitudes evaluadas. (Suma de los ítemes I y C) de las solicitudes de resolución CEIBD con otro documental y evaluación técnica aplicada durante el periodo. Cantidad de resoluciones CEIBD validadas (Suma de las resoluciones emitidas por el CEIBD validadas durante el periodo)	60	15	16.00	106.67%	26.67%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Narciso A. Ballesteros (Unidad Control Expedientes y Documentación Zona Norte) Victor Acosta Cabrera (Unidad Control Expedientes y Documentación Zona Norte)	N/A
P25.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	OE.1 Facilitación y Control	Inspecciones de importaciones realizadas	Cantidad de declaraciones de importación con otro documental (Suma de las declaraciones de importación durante el periodo) Cantidad de declaraciones de importación inventariadas (Suma de las declaraciones de importación inventariadas durante el periodo)	1,160.00	280.00	339.00	121.07%	30.27%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Alberto José Martínez Vargas (Sección de Importaciones y Control de Ingresos) José David Reyes Ventura (Unidad Control Expedientes y Documentación Zona Norte)	N/A
P25.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.	OE.1 Facilitación y Control	Inspección de reparaciones	Cantidad de declaraciones de importación para reparación recepcionadas (Suma de las declaraciones de importación para reparación recepcionadas durante el periodo)	4	1	1.00	100.00%	25.00%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Alberto José Martínez Vargas (Sección de Importaciones y Control de Ingresos) José David Reyes Ventura (Unidad Control Expedientes y Documentación Zona Norte)	N/A
P25.SDO.000.DAT.004	Solicitud de Tránsito de Mercancía Gestión de las solicitudes de tránsito de mercancías entre las empresas de admisión temporal / zonas francas, modalidad de comercio exterior que representan importaciones o exportaciones locales.	OE.1 Facilitación y Control	Tránsitos de mercancías despachados	Cantidad de solicitudes de tránsitos de mercancías autorizadas, inspeccionadas y despachadas durante el periodo)	200	40	62.00	205.00%	51.25%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Raimon Emilio Arriaga Diaz (Sección de Exportaciones) José David Reyes Ventura (Unidad Control Expedientes y Documentación Zona Norte)	N/A
P25.SDO.000.DAT.005	Aplicación de Tratamiento Proindustria Análisis y aprobación de las solicitudes para aplicar el tratamiento Proindustria.	OE.1 Facilitación y Control	Tratamiento Proindustria aplicado	Cantidad Calificación de Tratamiento Proindustria (Suma de los nuevos certificados o renovaciones de calificación posterior registrados en los perfiles de los operadores aduaneros durante el periodo)	125	30	38.00	126.67%	31.67%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Delvis René Jaquez de los Santos (Sección de Cancelación de Fianzas)	N/A
P25.SDO.000.DAT.006	Inspección declaraciones de exportación al amparo del Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Aforo documental y físico realizado a la carga declarada bajo el régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	OE.1 Facilitación y Control	Inspecciones de exportaciones realizadas	Cantidad de declaraciones de exportación inspeccionadas (Suma de las declaraciones de exportación inspeccionada durante el periodo)	5,500.00	1,300.00	1,090.00	83.85%	20.94%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Colaboradores de AT3T Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones	N/A
P25.SDO.000.DAT.007	Cancelación de Fianzas Gestión del proceso de cancelación de las fianzas sometidas a descargo por las empresas.	OE.1 Facilitación y Control	Fianzas canceladas	Cantidad de fianzas trabajadas y canceladas (Suma de las fianzas canceladas con el operador aduanero y canceladas durante el periodo)	1,200.00	250.00	194.00	77.60%	19.40%	Departamento de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	Colaboradores de AT3T Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones	N/A
P25.SDO.000.AST.001	Solicitudes de Admisión Temporal Sin Transformación Gestionar las solicitudes de entrada de mercancía bajo el régimen de Admisión Temporal Sin Transformación a la Rep. Dom.	OE.1 Facilitación y Control	Declaraciones de Admisión Temporal Sin Transformación despachadas	% de declaraciones despachadas (Cantidad de declaraciones bajo el régimen de admisión temporal procesadas/cantidad de solicitudes de despacho bajo el régimen de admisión temporal)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Colaboradores de AT3T Subdirección Operativa Colaboradores de las Administraciones	N/A
P25.SDO.000.AST.002	Solicitudes de reembarque de Mercancía bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación Analizar y aprobar las solicitudes de reembarque otorgados a los contribuyentes de la carga declarada a bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de reembarques de carga bajo el régimen de AT3T aprobadas	% de reembarques aprobados (Cantidad de reembarques procesados/cantidad de solicitudes de reembarques)*100	95%	95%	95%	100.00%	25.00%	División de Admisión Temporal sin Transformación		
P25.SDO.000.AST.003	Solicitudes de prórroga de Mercancía bajo el Régimen de Admisión Temporal Sin Transformación Gestionar las solicitudes de prórroga realizadas por los contribuyentes al vencer el plazo inicial establecido por la ley.	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de cruces de prórroga procesadas	% de prórrogas procesadas (Cantidad de solicitudes de prórrogas procesadas / total de prórrogas recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Recursos Humanos, Procesos, Tecnologías Especiales y Comercio Exterior	\$500,000.00
P25.SDO.000.AST.004	Cruces de Frontera Buscar mejorar los cruces de frontera otorgados por el Mitec hasta su destino final a sexta DGA.	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de cruces de frontera procesadas	% de cruces de frontera procesados (Cantidad de solicitudes de cruces de frontera procesados / total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	División de Admisión Temporal sin Transformación	Instituciones parafiscales, Gerencia de Inteligencia, Gerencia de Comunicaciones y Comercio Exterior	\$500,000.00
P25.SDO.000.DCE.001	Despacho expreso de envíos Gestión de la carga expresa recibida en las administraciones aeroportuarias.	OE.1 Facilitación y Control	Carga expresa despachada	Nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria (total recaudado/meta)*100 % de inspecciones realizadas (Cantidad de mercancías categoría A y B (inspeccionadas / Cantidad de mercancías presentadas)*100 % de despacho de carga A y B (Cantidad de mercancías categoría A y B despachadas/cantidad recibidas)*100 Cantidad de paquetes con cambio de categoría	190,886,331.53	33,779,840.00	35,620,383.67	100.00%	25.00%	Departamento de Comercio Exterior	Gerencia de Comunicaciones, Comercio Exterior y Gerencia de Facilitación.	0
P25.SDO.000.DCE.002	Relación y evaluación de mercancías de despacho expreso de envíos Gestión de paquetería Courier retenida por el equipo de Comercio Exterior.	OE.1 Facilitación y Control	Guías evaluadas	% de relaciones de guías (Cantidad de paquetes evaluados/cantidad de paquetes totales)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Comercio Exterior		
P25.SDO.000.000.001	Solicitud de Reembarque general de mercancías Gestión de las solicitudes de reembarque de mercancías.	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de reembarque procesadas	% de reembarques procesados (Cantidad de reembarques procesados/cantidad de solicitudes de reembarques)*100 Tiempo de solicitudes de reembarque procesadas en un plazo menor a 30 días (Sumatoria del tiempo de respuesta tardías)	95%	30	30.00	100.00%	25.00%	Subdirección Operativa		RD\$ 200,000
P25.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.	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de cambio de régimen procesadas	% de solicitudes de cambio de régimen procesadas (Cantidad de las solicitudes de cambio de régimen procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100 % de solicitudes de cambio de régimen aplicadas (Cantidad de las solicitudes de cambio de régimen aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	25.00%	Subdirección Operativa		RD\$ 200,000
P25.SDO.000.DAM.001	Gestión Solicitud de Endoso Análisis y procesamiento de las solicitudes de endoso	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes de endoso procesadas y aplicadas	% de solicitudes de endoso procesadas (Cantidad de solicitudes de endoso procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100 % de solicitudes de endoso aplicadas (Cantidad de solicitudes de endoso aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Aduanas Marítimas		RD\$ 200,000
P25.SDO.000.DAM.002	Cambio de Consignatario Gestión de las solicitudes de cambio de consignatario realizadas por los contribuyentes o sus representantes.	OE.1 Facilitación y Control	Cambios de consignatario procesados y aplicados	% de solicitudes de cambio de consignatario procesadas (Cantidad de solicitudes de cambio de consignatario procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100 % de solicitudes de cambio de consignatario aplicadas (Cantidad de solicitudes de cambio de consignatario aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Aduanas Marítimas		RD\$ 200,000
P25.SDO.000.DAM.003	Gestión de Solicitud de Corrección de declaraciones de Motocicletas y Vehículos Análisis y procesamiento de las solicitudes de conexión para motocicletas y vehículos.	OE.1 Facilitación y Control	Solicitud de corrección aplicada	% de solicitudes de corrección de motocicletas y Vehículos aplicadas (Cantidad de solicitudes de corrección de motocicletas y vehículos aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Aduanas Marítimas		RD\$ 200,000
P25.SDO.000.DAM.005	Ingreso y salida del país de pasajero vía marítima Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía marítima.	OE.1 Facilitación y Control	Proceso de gestión de ingreso de pasajeros realizado	% de Inspección de pasajeros (Cantidad de verificaciones de equipaje por Aduanas Marítimas/cantidad de pasajeros entrantes)*100 % incidencias identificadas (Número de incidencias identificadas/número total de eventos o situaciones analizadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Aduanas Marítimas		

P25-SDO-000-DAE-001	Ingreso y salida del país de pasajero vía aérea Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía aeroportuaria.	OE.1 Facilitación y Control	Proceso de gestión de ingreso de pasajeros realizado	% de Inspección de pasajeros (Cantidad de verificaciones de equipaje por Aduanas Aeroportuarias/cantidad de pasajeros embarcados)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias				
P25-SDO-000-DAE-002	Registro de aeronaves asociadas a las líneas aéreas Análisis y procesamiento de las solicitudes de registro de aeronaves asociadas a las líneas aéreas.	OE.1 Facilitación y Control	Aeronaves registradas	% de registro de aeronaves procesadas (Cantidad de las solicitudes de registro de aeronaves procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias				
				% de solicitudes de registro aplicadas (Cantidad de las solicitudes de registro de aeronaves aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias				
P25-SDO-000-DAE-003	Gestión Solicitud de Endoso Análisis y procesamiento de las solicitudes de endoso.	OE.1 Facilitación y Control	Endoso procesado o aplicado	% de solicitudes de endoso procesadas (Cantidad de solicitudes de endoso procesadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias				
				% de solicitudes de endoso aplicadas (Cantidad de solicitudes de endoso aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias				
P25-SDO-000-DAE-004	Gestión de Solicitud de Corrección Análisis y procesamiento de las solicitudes de corrección realizadas por los contribuyentes o sus representantes.	OE.1 Facilitación y Control	Corrección procesada o aplicada	% de solicitudes de corrección procesadas (Cantidad de solicitudes de corrección aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias				
				% de solicitudes de corrección aplicadas (Cantidad de solicitudes de corrección aplicadas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Aduanas Aeroportuarias				
P25-SDO-000-DAF-001	Ingreso y salida del país de pasajero Gestión del ingreso y salida de pasajeros por vía terrestre.	OE.1 Facilitación y Control	Pasajeros inspeccionados	% de Inspección de pasajeros (Cantidad de verificaciones de equipaje por Aduanas Terrestre/cantidad de pasajeros embarcados)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Aduanas Fronterizas				
P25-SDO-000-DFR-001	Gestión de aduanas turística Gestión de solicitudes de recepción de delegaciones o pasajeros de actividades culturales que ingresen al país.	OE.1 Facilitación y Control	Delegaciones y pasajeros recibidos	% de delegaciones recibidas (Cantidad de solicitudes de recepción de delegaciones respondidas/cantidad de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Aduanas Turísticas				
				% de pasajeros reconocidos (Cantidad de recepciones de pasajeros de actividades culturales/cantidad de recepciones de pasajeros en actividades culturales planificadas)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Aduanas Turísticas				
P25-SDO-GLO-DAD-001	Cumplimiento de la Meta Recaudatoria Busca medir el nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria establecida para el área de Almacenes y Depósitos.	OE.1 Facilitación y Control	Cumplimiento de meta recaudatoria monitoreado	Nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria (total recaudado/total meta)*100	15,448,911,107.96	3,461,007,111.93	3,112,639,993.02	89.93%	22.48%	Departamento de Almacenes, Depósitos y Centros Logísticos				
P25-SDO-GLO-DCL-001	Salida de carga de una empresa operadora logística Gestión del proceso de salida de carga en empresas operadoras logísticas, mejorando la eficiencia operativa, asegurando la trazabilidad de los envíos y proporcionando un control más efectivo.	OE.3 Eficiencia e innovación	Medir la cantidad de transacciones de importación generadas desde las dotinas ICLs.	Cantidad de carga de importación despachada desde empresas operadoras logísticas (suma de la carga despachada)*100	18,000.00	4,500.00	4,266.00	94.80%	23.30%	Departamento Operaciones Logísticas				
		OE.3 Eficiencia e innovación	Medir la cantidad de transacciones de Exportación. Seleccionar en condiciones de trabajo internacional y salidas en condición de extrajera generados desde las dotinas ICLs.	% de carga de exportación despachada desde empresas operadoras logísticas (Cantidad de despachos de exportación de mercancías desde una EOL o CL /Cantidad de solicitudes de despachos desde una EOL o CL *Cantidad de solicitudes de despachos desde una EOL o CL *Cantidad de solicitudes de despachos desde una EOL o CL)*100	95%	95%	102.60%	108.00%	27.00%	Departamento Operaciones Logísticas				
		OE.1 Facilitación y Control	[Evaluar las recaudaciones percibidas por la DGA vía la Modalidad de Operaciones Logísticas y medir la cantidad de ingresos que genera la modalidad por concepto de pago de tasa por servicios.	Nivel de cumplimiento de la meta recaudatoria (total recaudado/meta)*100	18,627,779,539.85	4,106,537,975.16	3,683,306,157.86	89.69%	22.42%	Departamento Operaciones Logísticas	RR-464	8D5 1,000,000.00		
P25-SDO-GLO-DCL-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.	OE.1 Facilitación y Control	Asegurar que los operadores logísticos cumplan con el compromiso de garantizar a la DGA la recepción y tránsito de la carga.	% de cumplimiento de cierre de solicitud de traslado IGRs (Cantidad de IGRs cerrados en el mes total de los IGRs)*100	80%	80%	77.12%	96.40%	24.10%	Departamento Operaciones Logísticas				
		OE.3 Eficiencia e innovación	Medir el crecimiento de su capacidad de almacenamiento.	% de incidencias identificadas en el proceso de Inspección física de cumplimiento (Cantidad de incidencias/Cantidad de Inspecciones físicas realizadas)*100	10%	10%	10.00%	100.00%	25.00%	Departamento Operaciones Logísticas				
P25-SDO-GLO-DCL-001	Control de inventario de mercancías de empresas operadoras logísticas Solución Integral para el control preciso y eficiente del inventario de mercancías, en empresas operadoras logísticas, optimizando y mejorando la visibilidad en tiempo real.	OE.1 Facilitación y Control	Asegurar que en la vista a los operadores logísticos cumplan con una exactitud de inventario de 99% que le permita a las empresas operadoras logísticas.	% de inventarios realizados (Número de inventarios realizados/total de inventarios planificados)*100	90%	90%	90%	100.00%	25.00%	Departamento Control de Inventario				
		OE.1 Facilitación y Control	Medir la cantidad de incidencias que se identifiquen en los controles de inventarios.	% de incidencias identificadas en el proceso de inventario (Cantidad de incidencias/cantidad de inventarios realizados)*100	10%	10%	10.00%	100.00%	25.00%	Departamento Control de Inventario				
		OE.1 Facilitación y Control	Asegurar el cumplimiento de entrega de los inventarios.	% de cumplimiento de la recepción del inventario en las fechas indicadas (Cantidad de inventario entregado a la fecha /total de inventario estimado a entregarse a la fecha)*100	80%	80%	77.12%	96.40%	24.10%	Departamento Control de Inventario				
P25-SDO-GSC-000-001	Correos de seguimientos Dar seguimiento y continuidad a los correos recibidos a fin brindar el mejor servicio.	OE.1 Facilitación y Control	Asegurar que la estado de la mercancía no exceda del tiempo establecido por legislación vigente.	% de valor de las mercancías con plazo vencido (Valor total de la mercancía vencida /valor total de la mercancía en puertos)*100	10%	10%	9.50%	95.00%	23.75%	Departamento Control de Inventario				
		OE.1 Facilitación y Control	Agilizar y dar continuidad a las informaciones y solicitudes de los contribuyentes y los diferentes departamentos.	Cantidad de Correos de Seguimiento (Sumatoria de los correos de seguimiento)	5,000.00	1,250.00	1,250.00	100.00%	25.00%	Gerencia de Gestión de Servicios				
P25-SDO-GSC-000-002	Seguimiento a la trazabilidad Registrar y documentar la ubicación y estado de la carga, desde su origen hasta su destino final a través de un gráfico que se le envíe al contribuyente.	OE.1 Facilitación y Control	Informar a los contribuyentes de su trazabilidad en busca de mejorar en la cadena logística, enviando reportes gráficos informativos, notificaciones importantes, incentivar a los procesos automatizados, línea de tiempo.	Cantidad de gráficos de trazabilidad remitidos (Sumatoria gráficos remitidos)	480.00	120.00	120.00	100.00%	25.00%	Gerencia de Gestión de Servicios				
P25-SDO-GSC-000-003	Gestiones de despacho Agilizar y garantizar la entrega oportuna de la mercancía a los contribuyentes, al tiempo que se identifica y resuelve de manera eficiente cualquier problema o contratiempo que pueda surgir durante el proceso.	OE.1 Facilitación y Control	Agilizar el proceso de despacho dando seguimiento a las plantaciones con situaciones presentadas puntualmente en las Instituciones paraguayas (DFP, DPW, DPH, ETC.), departamentos internos, Vuco, etc. Si. Despacho aprobado, no recibido. Notificaciones de puertos para despacho.	Cantidad de Gestiones de Despacho (suma del total de gestiones realizadas)	1,200.00	300.00	300.00	100.00%	25.00%	Gerencia de Gestión de Servicios				
P25-SDO-GSC-000-004	Gestión de llamadas Implementar las técnicas de comunicación para la atención ciudadana que visitan orientadas a garantizar la asistencia oportuna y la calidad en el servicio.	OE.1 Facilitación y Control	Proporcionar un servicio eficiente y satisfactorio a los clientes, optimizando la comunicación telefónica y maximizando la productividad de la institución.	% de llamadas contestadas (Número de llamadas contestadas/número total de llamadas recibidas)*100	90%	90%	90.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Gestión de Servicios				
P25-SDO-GSC-000-005	Recepción de solicitudes - Plataforma de servicios Recibir todas las solicitudes asignadas a gestión de servicio y enviarlas a los departamentos correspondientes según el proceso.	OE.1 Facilitación y Control	Acorrar tiempo de respuesta	% de solicitudes completadas plataforma de servicios (Número de solicitudes completadas/número total de solicitudes recibidas o procesadas)*100	90%	90%	90.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Gestión de Servicios				
				Tiempo de promedio de respuesta plataforma de servicios (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (horas)	24	24	24.00	100.00%	25.00%	Gerencia de Gestión de Servicios				
P25-SDO-GSC-000-006	Recepción de solicitudes - vía el buzón #960 Están son las solicitudes recibidas vía correo electrónico en su mayoría corresponden a Zonas Fronteras y Subestación Técnica.	OE.1 Facilitación y Control	Brindar un servicio eficaz en menor tiempo. Actualmente es de 40 a 80 mins.	% de solicitudes completadas solicitudes - vía el buzón #960 (Número de solicitudes completadas/número total de solicitudes recibidas o procesadas)*100	90%	90%	90.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Gestión de Servicios				
				Tiempo de promedio de respuesta solicitudes - vía el buzón #960 (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (horas)	48	48	48.00	100.00%	25.00%	Gerencia de Gestión de Servicios				
P25-SDO-GSC-000-007	Recepción de solicitudes - Ventanilla Recibir toda la correspondencia que llega a la Institución haciendo el debido registro, así como llevar un archivo adecuado de los expedientes, oficios y comunicaciones que entran y salen de la institución.	OE.1 Facilitación y Control	Un proceso eficiente de recepción de solicitudes con un registro completo y un archivo adecuado de la correspondencia recibida y enviada.	% de solicitudes recibidas correctamente (Número de solicitudes recibidas correctamente/número total de solicitudes recibidas)*100	90%	90%	90.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Gestión de Servicios				
				Tiempo de promedio de respuesta solicitudes de ventanilla (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (minutos)	20	20	20.00	100.00%	25.00%	Gerencia de Gestión de Servicios				
P25-SDO-GSC-000-008	Gestión de correo de servicios Correos: #serviciocudadano y #guaymas/gerecías recibidos versus contestados y tiempo de respuesta.	OE.1 Facilitación y Control	Respuestas satisfactorias que puedan apoyar o cumplir con las expectativas de los contribuyentes. Ser voceros de las oportunidades y mejoras deseadas por el contribuyente.	% de correos respondidos (Número de correos electrónicos respondidos/número total de correos electrónicos)*100	90%	90%	90.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Gestión de Servicios				
				Tiempo de promedio de respuesta solicitudes vía correo (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (horas)	48	48	48.00	100.00%	25.00%	Gerencia de Gestión de Servicios				
										128.61%	32.15%	Cumplimiento Acumulado		

The image is a cover page for a technical sub-direction. It features a dark blue background with a blurred image of a person's hands typing on a laptop keyboard. A large, semi-transparent checkmark icon is centered in the background. Two horizontal lime green bars are positioned above and below the text. The text 'Subdirección Técnica' is written in a bold, white, sans-serif font.

**Subdirección  
Técnica**



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025  
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

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

Subdirección Técnica										Interesados		Renglón Financiero
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa		Indicador	Seguimiento a la Ejecución					Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
		Alineación Estratégica	Resultado Esperado		Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Avance General			
P25-SDT-000-000-001	<b>Autorización de contingente recertificación técnica para mercancía de origen animal y vegetal</b> Busca medir la gestión de las autorizaciones de contingentes de recertificación técnica para mercancías 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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un proceso eficiente que permita el registro y monitoreo preciso de autorizaciones para la importación sujeta a Recertificación Técnica, incluyendo la generación de cuadros estadísticos para control de importaciones y la implementación de un proceso digital para la autorización del arancel básico después de ajustes técnicos.	<b>% de autorización de solicitudes contingente de recertificación técnica</b> (cantidad de contingentes aplicados / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	25%	Subdirección Técnica		N/A
P25-SDT-000-000-002	<b>Requerimientos Administrativos internos y externos</b> evaluar la efectividad y eficiencia de las solicitudes proporcionadas por las instituciones a las solicitudes recibidas. Busca medir la respuesta a los requerimientos recibidos por las instituciones internas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientada a resultados y calidad en los servicios.	<b>Nivel de cumplimiento a solicitudes respondidas</b> (número de solicitudes respondidas / número total de solicitudes recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	25%	Subdirección Técnica		N/A
P25-SDT-000-000-003	<b>Autorización Incentivo a Mercancías para Aerolíneas Ley 491-06</b> 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. Busca medir la respuesta a los requerimientos recibidos por las instituciones internas.	OE.1 Facilitación y Control	Establecimiento de un proceso eficiente y preciso que garantice el cumplimiento de los requerimientos necesarios para la aplicación del Incentivo a Mercancías para líneas Aéreas, reduciendo el riesgo en estas solicitudes.	<b>% de solicitudes de autorización de incentivo a mercancías para líneas aéreas aprobadas</b> (número de solicitudes aprobadas / número total de solicitudes recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	25%	Subdirección Técnica		N/A
P25-SDT-GTA-DXS-001	<b>Aplicación de las exenciones</b> Consiste en la aplicación en sistema de las distintas 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 (MA/JAD). - Exoneraciones aplicadas mediante el Ministerio de Hacienda. - Aplicación de incentivo de vehículos de energía no convencional. - Aplicación de solicitudes de impuesto línea Militar. - Aplicación de solicitudes de tratamiento especial a la importación de equipos acuáticos. - Otro tipo de aplicación recibido acorde a las leyes y normativas vigentes.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un proceso eficiente para la aprobación diaria de solicitudes de exención de derechos e impuestos a mercancías del sector agrícola y aerolíneas, a través de VUCE, con una revisión rigurosa para garantizar la conformidad documental y facilitar el comercio en un entorno digital.	<b>Cantidad de exenciones aplicadas</b> (Sumatoria de exenciones aplicadas)	11,400.00	2,500.00	3,878.00	155.12%	39%	Departamento de Exoneraciones	N/A	
P25-SDT-GTA-DXS-002	<b>Autorización de Exoneración parcial de vehículo y ajuares del hogar para aplicar en el puerto</b> Permite la aplicación de beneficios fiscales específicos en el puerto para personas que vienen a residir en el país.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientada a resultados y calidad en los servicios.	<b>% de exoneraciones aprobadas de vehículos y ajuares del hogar</b> (cantidad de exoneraciones aprobadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	25%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones / Aduanza y Vehículo	N/A
				<b>Tiempo de respuesta para tramitar las solicitudes de exoneraciones de ajuares de hogar y vehículos</b> (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) 1 (días hábiles)	1.00	1.00	1.00	100.00%	25%	Departamento de Exoneraciones		N/A
P25-SDT-GTA-DXS-003	<b>Ejecutar en el sistema las solicitudes de entregas provisionales de las empresas públicas y privadas</b> Procesamiento eficiente de las solicitudes de entregas provisionales, asegurando la correcta gestión y control de los recursos para proyectos y operaciones específicas en un marco establecido.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientada a resultados y calidad en los servicios.	<b>% entregas provisionales procesadas</b> (cantidad de solicitudes entregas provisionales procesadas / cantidad total de solicitudes de entregas provisionales recibidas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	25%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones / Entrega Provisional	N/A
				<b>Tiempo de respuesta para procesar las solicitudes de entregas provisionales</b> (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) 1 (días hábiles)	1.00	1.00	1.00	100.00%	25%	Departamento de Exoneraciones		N/A
P25-SDT-GTA-DXS-004	<b>Requerimientos Administrativos internos y externos</b> Busca medir la respuesta a los requerimientos recibidos por las instituciones internas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer un modelo de gestión orientada a resultados y calidad en los servicios.	<b>Nivel de cumplimiento a solicitudes respondidas</b> (número de solicitudes respondidas / número total de solicitudes recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	25%	Departamento de Exoneraciones	Departamento de Exoneraciones (Área Administrativa)	N/A
P25-SDT-GTA-DNO-001	<b>Certificación de Exportador Autorizado a Efectos de Origen</b> 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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Certificaciones otorgadas	<b>Cantidad de certificaciones otorgadas</b> (sumatoria de certificaciones otorgadas)	4.00	1.00	0.00	0.00%	0%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH	N/A
P25-SDT-GTA-DNO-002	<b>Verificaciones a posteriori</b> Evaluaciones realizadas después de una transacción o proceso para confirmar la conformidad con normativas o acuerdos.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Fortalecimiento del Control A posteriori establecido en los acuerdos comerciales.	<b>% de empresas analizadas</b> (cantidad de empresas analizadas / cantidad total de empresas por analizar)*100	100%	100.00%	95.00%	95.00%	24%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH	N/A
				<b>Cantidad de empresas remitidas a la Gerencia de Ficalización para reliquidar</b> (sumatoria de empresas remitidas)	700.00	175.00	0.00	0.00%	0%	Departamento de Normas de Origen		N/A
				<b>% de empresas requisas por las aduanas de los países parte</b> (cantidad de solicitudes respondidas / cantidad total de solicitudes de empresas recibidas)*100	100%	100.00%	95.00%	95.00%	24%	Departamento de Normas de Origen		N/A
P25-SDT-GTA-DNO-003	<b>Solicitud y análisis de aplicación de tratamiento arancelario preferencial a posteriori</b> Implica pedir y evaluar retrospectivamente la aplicación de beneficios arancelarios especiales. Este proceso verifica la adecuada utilización de tratamientos preferenciales después de la transacción, asegurando la conformidad con acuerdos comerciales.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Aprobación y/o negación de créditos A posteriori para futura importación al amparo de los TLC, conforme a los requisitos negociados.	<b>% de solicitudes de créditos respondidos</b> (cantidad de solicitudes de crédito respondidas / cantidad total de solicitudes de crédito recibidas)*100	100%	100.00%	95.00%	95.00%	24%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH	N/A
P25-SDT-GTA-DNO-004	<b>Consultas via correo electrónico</b> Analizar y responder consultas realizadas por los contribuyentes via correo electrónico.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Dar respuestas.	<b>% de consultas respondidas via correo electrónico</b> (cantidad de consultas respondidas / cantidad total consultas recibidas)*100	100%	100.00%	95.00%	95.00%	24%	Departamento de Normas de Origen	Normas de Origen/ RRHH	N/A
P25-SDT-GTA-DPI-001	<b>Solicitud de registro de titular y renovaciones</b> Proceso para solicitar y actualizar la información del titular, facilitando la gestión de registros y asegurando la validez continua de la información.	OE.1 Facilitación y Control	Protección aduanera de sus derechos de propiedad intelectual en la República Dominicana, facilitando la detección y retención de mercancías que infrinjan dichos derechos en puntos aduaneros.	<b>% de solicitudes de registro titular y renovaciones aprobadas</b> (cantidad de solicitudes aprobadas / cantidad total de solicitudes de registro recibidas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	25%	Departamento de Propiedad Intelectual	N/A	
P25-SDT-GTA-DPI-002	<b>Destrucción o donación de mercancías luego de acuerdos o sentencias</b> Gestión de los procesos de destrucción y donación de mercancía garantizando el uso adecuado de bienes, ya sea su eliminación o su destino benéfico, cumpliendo con las disposiciones legales establecidas.	OE.3 Eficiencia e innovación	Este resultado garantiza que las mercancías que infringen derechos de propiedad intelectual no regresen al mercado y que se manejen conforme a la ley, al mismo tiempo que se mantiene un registro transparente y estable de cada operación.	<b>% de acciones de destrucción o donación realizadas</b> (cantidad de acciones de destrucción o donación realizadas de acuerdo programados para realizar / cantidad total de acciones de destrucción o donación realizadas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	25%	Departamento de Propiedad Intelectual	N/A	
P25-SDT-GTA-DPI-003	<b>Registro de fichas en plataforma CENCOMM</b> Registrar y comparar 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.	OE.3 Eficiencia e innovación	Cualquier 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.	<b>% de fichas registradas en la plataforma</b> (cantidad de fichas registradas en la plataforma / cantidad total de fichas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	25%	Departamento de Propiedad Intelectual	N/A	

P25-SDT-GTA-DIC-001	<b>Administración de la Base de Datos de Mercancías</b> Consiste en gestionar y mantener actualizada la base de datos de productos utilizados en las operaciones de comercio, garantizando la regístra 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 vectores previamente definidos por la unidad responsable del registro.	OE.1 Facilitación y Control	Base de Datos de Valores de Referencia actualizada.	% <b>codigos registrados</b> (solicitudes procesadas de codigos registrados / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100%	100.00%	25%	Departamento de Inteligencia Comercial	Gerencia Técnica	
P25-SI-GVC-000-001	<b>Eficiencia en la atención al cliente</b> Busca gestionar de manera oportuna las respuestas a las consultas y solicitudes de los usuarios de la plataforma.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Alta satisfacción de los usuarios.	% de <b>llamadas contestadas dentro de 15 ms del SLA</b> (cantidad de llamadas recibidas/cantidad total de llamadas)  % de <b>correos electrónicos atendidos</b> : (Cant. Total de correos electrónicos respondidos/Cant. Total de correos electrónicos recibidos)*100  <b>Índice de Satisfacción del Usuario</b> : Se mide a través de encuestas y retroalimentación de los usuarios y no tiene una fórmula matemática específica.	90%	90%	91%	101.11%	25%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales		
P25-SI-GVC-000-002	<b>Gestión y Reporte a Organismos Externos de la VUCE</b> 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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Asegurar la gestión del 100 % de las solicitudes de firmas digitales (emisión, renovación y asistencia) y la elaboración y envío oportuno del 100 % de los reportes financieros requeridos por los organismos externos, fortaleciendo la operatividad y confianza en la plataforma VUCE.	% de <b>gestión de firma digital a los organismos externos</b> (suma de las solicitudes de emisiones y renovaciones de firma digital, asistencia)  <b>Reportes financieros enviados a los organismos externos</b> (Cantidad de reportes enviados/reportes solicitados)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	25%	Sección de Soporte a las Instituciones Gubernamentales		
P25-SI-GVC-000-003	<b>Gestión de procesos VUCE</b> Levantamiento, simplificación e implementación de procesos y servicios de las diferentes organismos que intervienen en el comercio exterior dentro de la plataforma VUCE y soporte a las áreas internas de la DGA.	OE.1 Facilitación y Control	Cumplimiento de los objetivos diarios y reducción en los tiempos y tener una sola plataforma.	% de <b>procesos simplificados y mejorados</b> (número de procesos simplificados y mejorados / número total de procesos evaluados)*100  <b>Cantidad de capacitaciones realizadas</b> (suma de total de capacitaciones impartidas)  <b>Cantidad de servicios implementados</b> (suma total de procesos implementados)  <b>Cantidad de visitas de seguimiento y análisis realizadas</b> (suma del total de visitas)  <b>Cantidad de reportes de seguimiento a los organismos paraguayanos</b> (suma del total de reportes realizados)	100%	25%	25%	100.00%	25%	Departamento de Gestión y Procesos Operativos VUCE		
P25-SDT-000-EXP-001	<b>Gestión de Certificaciones de Exportación</b> Manejo eficiente de documentos que garantizan la conformidad y origen de productos para el comercio internacional, facilitando el cumplimiento de requisitos y asegurando la calidad de las exportaciones.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Implementar un proceso eficiente de gestión de certificaciones de exportación, involucrando la identificación de necesidades y mejoras, la formulación de un esquema de trabajo para certificaciones, reuniones con el Área de Tecnología para cambios necesarios, y evaluación continua de los resultados.	% de <b>certificaciones desde exportación otorgadas</b> (cantidad de certificaciones salientes del periodo analizado / Total de certificaciones del periodo analizado)* 100	90%	90%	83%	92.11%	23%	Departamento de Exportación	Subdirección Tecnología	N/A
P25-SDT-000-EXP-002	<b>Gestión de programa Exporta Más y D24H</b> Gestión ágil y eficiente de exportaciones, garantizando procesos continuos las 24 horas del día. Facilita la expansión de negocio internacional al ofrecer una plataforma que agiliza trámites y promueve la competitividad en el comercio global.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Establecer una gestión ágil y eficiente del programa Exporta Más D24H mediante la realización de reuniones para proponer mejoras y definir metas, la propuesta de un esquema de trabajo, y el monitoreo constante de los resultados obtenidos para asegurar procesos continuos las 24 horas y promover la competitividad en el comercio global.	% de <b>declaraciones aprobadas dentro del programa Exporta +</b> (Cantidad de declaraciones en despacho aprobado (empresas Exporta Mas) / Total Declaraciones (Empresas Exporta Mas)) * 100	95%	95.00%	92.00%	96.84%	24%	Departamento de Exportación	Áreas de apoyo: D24H, Gerencia Grandes Contribuyentes, Subdirección Tecnología, Departamento de Admisión Temporal, Subdirección de Zonas Francas.	N/A
P25-SDT-000-DEA-001	<b>Solicitud consulta clasificación arancelaria</b> Dar orientación oficial sobre la categorización específica de un producto para el cumplimiento normativo. Este proceso busca garantizar la correcta aplicación de tarifas y regulaciones aduaneras.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Responder las solicitudes de clasificación arancelarias sin efecto vinculante.	% de <b>solicitudes de consultas de clasificación arancelaria atendidas</b> (Cantidad de consultas de clasificación arancelaria atendidas / cantidad total de consultas recibidas)*100  <b>Tiempo de respuesta a las consultas</b> (suma de los tiempos de respuesta de todas las consultas / número total de consultas) días	100%	100.00%	100.00%	100.00%	25%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P25-SDT-000-DEA-002	<b>Aplicación de incentivos a la importación de vehículos de energía no convencional bajo la ley num. 108-13</b> Implica la promoción fiscal para fomentar la adquisición de vehículos más sostenibles, contribuyendo a la diversificación y eficiencia energética.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Recibir, validar y aprobar las solicitudes de aplicación de incentivos a la importación de vehículos de energía no convencional.	<b>Índice de aprobación de solicitudes de aplicación de incentivos a la importación de vehículos de energía no convencional</b> (Número de solicitudes aprobadas cada día / número total de solicitudes revisadas)*100	80%	80%	79%	98.75%	25%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P25-SDT-000-DEA-003	<b>Aplicación de tratamiento administrativo o legislativo en la importación de determinadas mercancías de insumo animal y productos radiactivos y dispositivos médicos</b> Aplicación de medidas específicas para garantizar la seguridad, regulación y control adecuado de estas mercancías, asegurando la conformidad con normativas y estándares establecidos.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Examinar, analizar y responder las solicitudes de la aplicación de tratamientos administrativos o legislativos asignados al departamento.	% de <b>aplicación de tratamientos administrativos o legislativos a las materias primas para la elaboración de alimento animal y tratamiento administrativo a ciertos productos radiactivos o dispositivos médicos</b> (cantidad de tratamientos aplicados / cantidad total de solicitudes de aplicación recibidas)*100	100%	100%	100%	100.00%	25%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P25-SDT-000-DEA-004	<b>Actualización del impuesto selectivo al consumo (ISC) para los productos del alcohol y tabaco</b> 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.	OE.1 Facilitación y Control	Incrementar los niveles de eficiencia recaudatoria y simplificar los procesos que intervienen en el flujo de despacho de estas mercancías	<b>Cantidad de subpartidas afectadas para actualización de impuesto selectivo al consumo en el sistema informático aduanero</b> (Suma de subpartidas afectadas)	162	162	162	100.00%	25%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P25-SDT-000-DEA-005	<b>Administración de las disposiciones en el módulo de Portal App</b> Registrar 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.	OE.1 Facilitación y Control	Aumentar los niveles de cumplimiento de la normativa aduanera en las operaciones de comercio exterior y su posterior seguimiento.	% <b>disposiciones registradas / editadas en el módulo de Administraciones de disposiciones</b> (cantidad de disposiciones registradas / editadas en el módulo / cantidad total de solicitudes de registro)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	25%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P25-SDT-000-DEA-006	<b>Mantener al día los textos legales del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías</b> Garantizar la participación técnica en las reuniones técnicas del CSA de la OMA y en el CN del COMALEP para mantener al día la nomenclatura del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías y sus textos auxiliares, en español.	OE.1 Facilitación y Control	Participar en las discusiones técnicas sobre las emiendas y adecuaciones realizadas a la estructura del Sistema Armonizado, visitando las cuestiones de interés para el país, así como establecer enlaces de consultas con técnicos expertos sobre la normativa arancelaria de otros aduaneros del mundo.	<b>Cantidad de reuniones del comité del sistema armonizado y del comité iberoamericano de nomenclatura</b> (suma de reuniones sostenidas)	4	1	1	100.00%	25%	Departamento Normas y Estudios Aduaneros	Departamento de Estudios aduaneros	
P25-SDT-000-DTD-001	<b>Emisión de Resoluciones y Consultas Comisión Técnica Deliberativa Ampliada</b> Gestión de resoluciones sobre informaciones técnicas y estudios de casos de clasificación arancelaria. <b>Emisión de Consultas de Clasificación Arancelaria vinculantes (CCAV)</b> decisiones oficiales sobre la correcta clasificación arancelaria de productos, ofreciendo certeza jurídica a los importadores y exportadores. Estas consultas contribuyen a evitar ambigüedades y garantizan el cumplimiento normativo.	OE.1 Facilitación y Control	Emite resolución vinculante de clasificación arancelaria de algún producto del cual se desconoce o se tiene alguna duda sobre su funcionamiento, origen y clasificación a los fines de establecer un código arancelario correcto, puede ser también en casos de inconformidad ante una clasificación ya otorgada, en un plazo de 30 días laborables.	<b>Tiempo de respuesta de las CCAV</b> (suma de los tiempos de respuesta de todas las CCAV / número total de CCAV + resoluciones de CTDA) 30 (días hábiles)  <b>Tiempo de respuesta de las Resoluciones de la CTDA</b> (suma de los tiempos de respuesta de todas las Resoluciones de CTDA / número total resoluciones de CTDA) 10 (días hábiles)	30.00	30.00	30.00	100.00%	25%	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A
P25-SDT-000-DTD-002	<b>Aprobaciones de solicitudes Litera K y de exención de IBIS</b> Analizar y procesar las solicitudes de Litera K y exención de IBIS para fines de aprobación siempre y cuando la mercancía cumpla con los requisitos establecidos. <b>Aprobaciones de solicitudes tratamiento JAD</b> Busca analizar y procesar las solicitudes de aplicación del tratamiento JAD para fines de aprobación.	OE.1 Facilitación y Control	Emite opinión técnica respecto a si procede o no la aplicación de tratamiento administrativo de exención de impuestos (gravámenes e IBIS) al sector agropecuario a través de la Junta Agropecuaria Dominicana (JAD) o el Ministerio de Agricultura (MA). Responder sobre las solicitudes de Aplicación de la Ley 146-00 Art. 13 literal K, así como la ley de rectificación Fiscal Num. 253-12 para exención de IBIS.	<b>Tiempo de respuesta de las exenciones de IBIS y tratamienos JAD</b> (suma de los tiempos de respuesta de todas las exenciones / número total de resoluciones) 5 (días hábiles)	5	5	3	100.00%	25%	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	Visítalos con personal técnico que se desplace
P25-SDT-000-DTD-003	<b>Emisión de resoluciones anticipadas de clasificación arancelaria</b> Analizar expedientes y muestras, en caso de ser necesario con la finalidad de emitir Resoluciones Anticipadas.	OE.1 Facilitación y Control	Emite Resoluciones Anticipadas (RA) que son actos previos de naturaleza vinculante, mediante las cuales la autoridad aduanera resuelve consultas sobre clasificación arancelaria, valoración, diferido de aranceles aduaneros, origen preferencial, marcado de país de origen, aplicación de cuotas, régimen aduanero especial u otros.	<b>Tiempo de respuesta Solicitudes para responder (RA), ley 168-21, art. 215, párrafo</b> (suma de los tiempos de respuesta de todas las resoluciones / número total de resoluciones) (días hábiles)  % de <b>solicitudes RA Ley 168-21, art. 215 respondidas</b> (cantidad de solicitudes respondidas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	30.00	30.00	30.00	100.00%	25%	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A

P25 SDT 000 DTD 004	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	OE.1 Facilitación y Control	Responder sobre las solicitudes de diversa índole, que puede incluir: aprobaciones de solicitudes de crédito, opiniones respecto a recursos de reconsideración presentados, a Jurídica, procesos de fiscalización, controversia en las Administraciones Aduaneras, entre otros, relaciones a clasificación arancelaria de productos.	Tempo de respuesta de las opiniones técnicas emitidas (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) (días hábiles)	30	30	30	100.00%	25%	Departamento Técnico Deliberativo	Especialistas Técnicos Deliberativos	N/A
				% de opiniones técnicas emitidas de consulta sobre aspectos legales y/o dptos. internos de la DGA (Cantidad de opiniones técnicas emitidas / cantidad total de solicitudes recibidas)	95%	95%	95%	100.00%	25%	Departamento Técnico Deliberativo		
P25 SDT 000 OEA 001	Obtención de Certificación y Recertificación de empresas como Operador Económico Autorizado Obrigar certificación OEA y renovación de certificación OEA a las empresas que han obtenido un estatus que reconozca su seguridad y cumplimiento aduanero. Este reconocimiento facilita operaciones comerciales al agilizar trámites y fortalecer la cadena logística, contribuyendo a la eficiencia y confiabilidad en el comercio internacional.	OE.1 Facilitación y Control	Establecer un modelo de gestión orientada a la facilitación y seguridad del comercio internacional.	Cantidad de empresas certificadas y recertificadas OEA-SS y OEA-S/ Total (suma de empresas certificadas)	90	23	23	100.00%	25%	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA	N/A
				% de certificaciones y recertificaciones OEA-SS y OEA-S otorgadas (cantidad certificaciones otorgadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	100.00%	25%	Departamento de Operador Económico Autorizado		
P25 SDT 000 OEA 002	Solicitudes de depuraciones realizadas a empresas solicitantes de la certificación OEA-S, OEA-SS o recertificación OEA-SS Realizar evaluaciones exhaustivas para garantizar el cumplimiento de estándares de seguridad y viablez en la cadena logística. Este proceso busca asegurar que las empresas cumplan con los requisitos necesarios para obtener o mantener la certificación OEA.	OE.1 Facilitación y Control	Establecer un modelo de gestión orientado a la facilitación y seguridad del comercio internacional.	% de depuraciones realizadas (cantidad de depuraciones realizadas / cantidad de solicitudes registradas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	25%	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA y áreas involucradas en el proceso de depuración	N/A
P25 SDT 000 OEA 003	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.	OE.1 Facilitación y Control	Establecer un modelo de gestión orientado a la facilitación y seguridad del comercio internacional.	Cantidad de talleres y Capacitaciones relativas al OEA y otros temas del comercio exterior (suma de talleres de capacitación realizados)	5.00	1.00	2.00	200.00%	50%	Departamento de Operador Económico Autorizado	Equipo OEA	N/A
P25 SDT 000 DR 001	Acuerdos firmados entre DGA y otros organismos internacionales Gestionar la elaboración y firma de acuerdos que establezcan la colaboración para fortalecer la gestión aduanera. Estos acuerdos fomentan la cooperación, intercambio de información y mejores prácticas para mejorar la eficiencia y seguridad en el comercio internacional.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	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)	6.00	1.00	0.00	0.00%	0%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/ Gerencia Legal	N/A
P25 SDT 000 DR 002	Actividad de los días internacional y nacional de las Aduanas Actividades para celebrar y destacar el papel crucial de las aduanas en la facilitación del comercio, resaltando la importancia de una gestión aduanera eficiente y moderna.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Realizar las actividades de los días de las aduanas tanto nacional como internacional	Cantidad de actividades realizadas (suma de las actividades)	2.00	1.00	1.00	100.00%	50%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de eventos	N/A
P25 SDT 000 DR 003	Asistencia Técnica Interinstitucional e Internacional Coordinación de programas en colaboración con distintas instituciones dirigidos a técnicos, agregados comerciales del servicio exterior y colaboradores de la Dirección General de Aduanas.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Concretizar las relaciones internacionales con el comercio exterior y la entidades aduaneras a través de la educación continua.	% de asistencia técnica interinstitucional realizada (cantidad de capacitaciones realizadas/ cantidad de capacitaciones ofrecidas)*100	100%	100.00%	90.00%	90.00%	23%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de eventos / Dpto. DGA	N/A
P25 SDT 000 DR 004	Implementación de los acuerdos firmados por la DGA Seguimiento técnico y administrativo sobre la aplicación de los acuerdos de las cuales somos signatarios.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Correcta implementación de lo estipulado en los acuerdos.	% de acuerdos implementados (cantidad de acuerdos implementados/ cantidad de acuerdos evaluados)*100	100%	100%	100%	100.00%	25%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/ Departamento de Legal.	N/A
P25 SDT 000 DR 005	Fortalecimiento de las Relaciones Internacionales en relación a la DGA Promover acceso a los mercados internacionales, fomentando el comercio y la inversión extranjera directa	OE.3 Eficiencia e Innovación	Establecer alianzas con otros estados en materia aduanera, actividades internacionales para estrechar los lazos comerciales.	% actividades de fortalecimiento de relaciones internacionales ejecutadas (Cantidad de actividades ejecutadas/ cantidad de actividades por realizar)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	25%	Departamento Negociación y Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales/Departamento de eventos	N/A
P25 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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Lograr la sostenibilidad y conservación del ambiente	Cantidad de campañas medioambientales planificadas (suma de campañas realizadas)	3				0%	División de Aduanas Verdes	R.H.H., Transportación, Suministro, Gerencia de Comunicación, Gerencia Financiera	RD\$ 260,000
				% de ejecución del plan anual para protección del medio ambiente (cantidad de tareas ejecutadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	25%	División de Aduanas Verdes		
				% de importaciones de sustancias controladas aprobadas para VUCE (cantidad de solicitudes aprobadas / cantidad total de solicitudes realizadas)*100	95%	95%	95%	100.00%	25%	División de Aduanas Verdes		
				% de exportaciones de sustancias controladas aprobadas para VUCE (cantidad de solicitudes aprobadas / cantidad total de solicitudes realizadas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	25%	División de Aduanas Verdes		
P25 SDT 000 DAV 002	Certificación del comercio y exportación de desperdicio de metales via VUCE Análisis y procesamiento para de las solicitudes realizadas via VUCE sobre comercio y exportación de desperdicios de metales.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Certificaciones aprobadas	% de solicitudes de certificaciones para la exportación de metales ferrosos o no ferrosos, chatarras y otros desechos procesadas (cantidad de solicitudes procesadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95%	95%	100.00%	25%	División de Aduanas Verdes	RR.H.H., Transportación, Suministro, Gerencia Financiera, Supervisoria genera de metales .	RD\$ 250,000
P25 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.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Inspecciones para exportación de metales ferrosos, no ferrosos, chatarras y baterías de ácido plomo usadas realizadas	% de solicitudes de inspecciones físicas de la carga de contenedores para la exportación de metales y BAPU procesadas (cantidad de solicitudes procesadas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	25%	División de Aduanas Verdes	RR.H.H., Transportación, Suministro, Gerencia Financiera, Supervisoria genera de metales .	RD\$ 250,000
P25 SDT 000 DLB 001	Gestión quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas Recibir, analizar y responder a retroalimentación de usuarios. Este proceso busca registrar servicios, fortalecer relaciones y garantizar la satisfacción del cliente mediante acciones correctivas y preventivas.	OE.1 Facilitación y Control	Gestionar en tiempo oportuno todas las denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas	% de quejas, reclamaciones, sugerencias atendidas (cantidad de quejas, reclamaciones, sugerencias atendidas / cantidad total de quejas, reclamaciones, sugerencias recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	25%	Laboratorio de Aduanas		No
				Tempo de respuesta de las quejas, reclamaciones recibidas (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) (días)	10.00	10.00	10.00	100.00%	25%	Laboratorio de Aduanas		No
				Nivel de satisfacción de los ciudadanos (encuesta)	90%				0%	Laboratorio de Aduanas		No
P25 SDT 000 DLB 002	Mantenimiento de infraestructura y equipos tecnológicos de forma oportuna Busca asegurar el funcionamiento eficiente de los equipos de laboratorio. Este proceso incluye actividades regulares para prevenir fallos, garantizando la continuidad operativa y prolongando la vida útil de la tecnología utilizada.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Tener un control de los equipos correctamente calibrados o 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)	100.00	25.00	25.00	100.00%	25%	Laboratorio de Aduanas		SI
P25 SDT 000 DLB 003	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.	OE.1 Facilitación y Control	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	95%	95.00%	95.00%	100.00%	25%	Laboratorio de Aduanas		SI
				Tempo promedio de entrega de resultados (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes) (días)	10.00	10.00	10.00	100.00%	25%	Laboratorio de Aduanas		
				% de solicitudes de servicios atendidas (cantidad de solicitudes de servicios atendidas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	25%	Laboratorio de Aduanas		
				% de muestras analizadas (cantidad de muestras analizadas / cantidad total de muestras tomadas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	25%	Laboratorio de Aduanas		
				% de desechos entregados (cantidad de desechos entregados / cantidad total de desechos colectados)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	25%	Laboratorio de Aduanas		
				% de entregas de resultados en el tiempo establecido (máximo 10 días) (número de Entregas de Resultados Realizadas en el Tiempo Establecido / número Total de Entregas de Resultados)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	25%	Laboratorio de Aduanas		

P25 SDT 000 DLB 004	<b>Monitoreo y toma muestras: clasificar los alcoholes de importación y de admisión temporal</b> Evaluar la composición y características de los alcoholes de importación y de admisión temporal. Este proceso garantiza la correcta clasificación arancelaria y el cumplimiento normativo, asegurando una gestión adecuada de productos químicos.	OE.1 Facilitación y Control	Servir de control inicial para la gestión aduanal del país, ayudando al Estado a reducir los diferentes tipos de riesgos provenientes del exterior que puedan impedir el desarrollo sostenible de la nación.	<b>Tiempo promedio de entrega de resultados</b> (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes / número total de solicitudes)	10.00	10.00	10.00	100.00%	25%	Laboratorio de Aduanas	SI
				<b>% de solicitudes de servicios atendidas</b> (cantidad de solicitudes de servicios atendidas / cantidad total de solicitudes recibidas)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	25%	Laboratorio de Aduanas	
				<b>% de muestras analizadas</b> (cantidad de muestras analizadas / cantidad total de muestras tomadas)*100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	25%	Laboratorio de Aduanas	
				<b>97.49%</b>							

A photograph of a red forklift in a warehouse or port area, lifting a blue container. The background shows stacks of various colored containers (red, blue, yellow) under a twilight sky. A large, bright green diagonal graphic element is on the left side of the image. Two horizontal green bars are positioned above and below the text.

# Subdirección de Zonas Francas



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

Subdirección Zonas Francas												
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa			Seguimiento a la Ejecución					Interesados		Renglón Financiero
		Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta 11	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P25-SZF-000-000-001	<b>Traslado de mercancía de Zonas Francas</b> El traslado de mercancía desde Zonas Francas implica el movimiento de productos desde áreas con beneficios fiscales hacia destinos específicos. Este proceso sigue procedimientos aduaneros para garantizar la legalidad y cumplimiento de regulaciones en el traslado de bienes desde estas zonas.	OE.1 Facilitación y Control	Despacho de la mercancía con los traslados aprobados en tiempo prudente después de realizada la solicitud.	% de traslados aprobados (número de traslados aprobados/número total de solicitudes de traslados recibidos)*100	95%	95.00%	95.00%	100.00%	25.00%	Subdirección de Zonas Francas		
				Tiempo de respuesta promedio para aprobación de los traslados (suma de tiempos de respuesta para todos los traslados/número total de traslados) (minutos)	30	30	30.00	100.00%	25.00%	Subdirección de Zonas Francas		
P25-SZF-000-000-002	<b>Registro de entrada y salidas de mercancías en Zonas Francas</b> Gestión de Movimientos de mercancías tanto exportación, importación, traslado de las Zonas Francas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Garantizar un control eficiente y transparente del inventario, optimizar los procesos logísticos, mejorar la toma de decisiones estratégicas y asegurar el cumplimiento de normativas y seguridad.	<b>Volumen de Movimientos de Mercancías de empresas de Zonas Francas</b> (Número total de entradas, salidas y traslados de mercancías registrados)	10.548	2.637	3.479	131.93%	32.98%	Subdirección de Zonas Francas		
P25-SZF-000-000-003	<b>Control, registro y confirmación de las Importaciones en las administraciones</b> Gestiona las importaciones en las administraciones, asegurando que todas las mercancías se controlen, registren y confirmen correctamente. Facilita el cumplimiento de normativas, la documentación precisa y la verificación de las mercancías recibidas.	OE.1 Facilitación y Seguridad	Reducción significativa en errores de documentación.	<b>% de Importaciones Procesadas</b> (Número total de importaciones confirmadas/registros de confirmación recibidos en la administración)*100	100%	100%	100%	100.00%	25.00%	Subdirección de Zonas Francas		
P25-SZF-000-000-004	<b>Emisión y renovación de licencia para operar como empresa de Zona Franca Comercial, Ley num. 4315</b> La emisión y renovación de la licencia para operar como empresa de Zona Franca Comercial, según la Ley num. 4315, implica la autorización y actualización periódica para participar en actividades comerciales dentro de las zonas francas, siguiendo las disposiciones legales y normativas establecidas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Emisión de licencia y registro para operar como empresa de zona franca comercial	<b>Cantidad de emisiones de licencia de Zonas Francas Comercial</b> (sumatoria de licencias emitidas)	300.00	69.00	72.00	104.35%	26.09%	Subdirección de Zonas Francas		
P25-SZF-000-000-005	<b>Venta al mercado local</b> La venta al mercado local implica la comercialización de productos dentro del país de origen, atendiendo a la demanda nacional. Este proceso busca satisfacer las necesidades locales y puede estar sujeto a regulaciones comerciales específicas.	OE.1 Facilitación y Control	Realizar las validaciones de las mercancías para venta al mercado local.	<b>Cantidad de declaraciones por concepto de mercado local</b> (sumatoria de declaraciones de mercado local)	7.741.00	1.706.00	1.888.00	110.67%	27.67%	Subdirección de Zonas Francas		
				<b>Monto RDS recaudaciones por ventas al mercado local</b>	7.534.331.496.38	1.646.040.233.39	1.436.209.408.80	87.25%	21.81%	Subdirección de Zonas Francas		
									<b>107.26%</b>	<b>26.81%</b>		





# Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

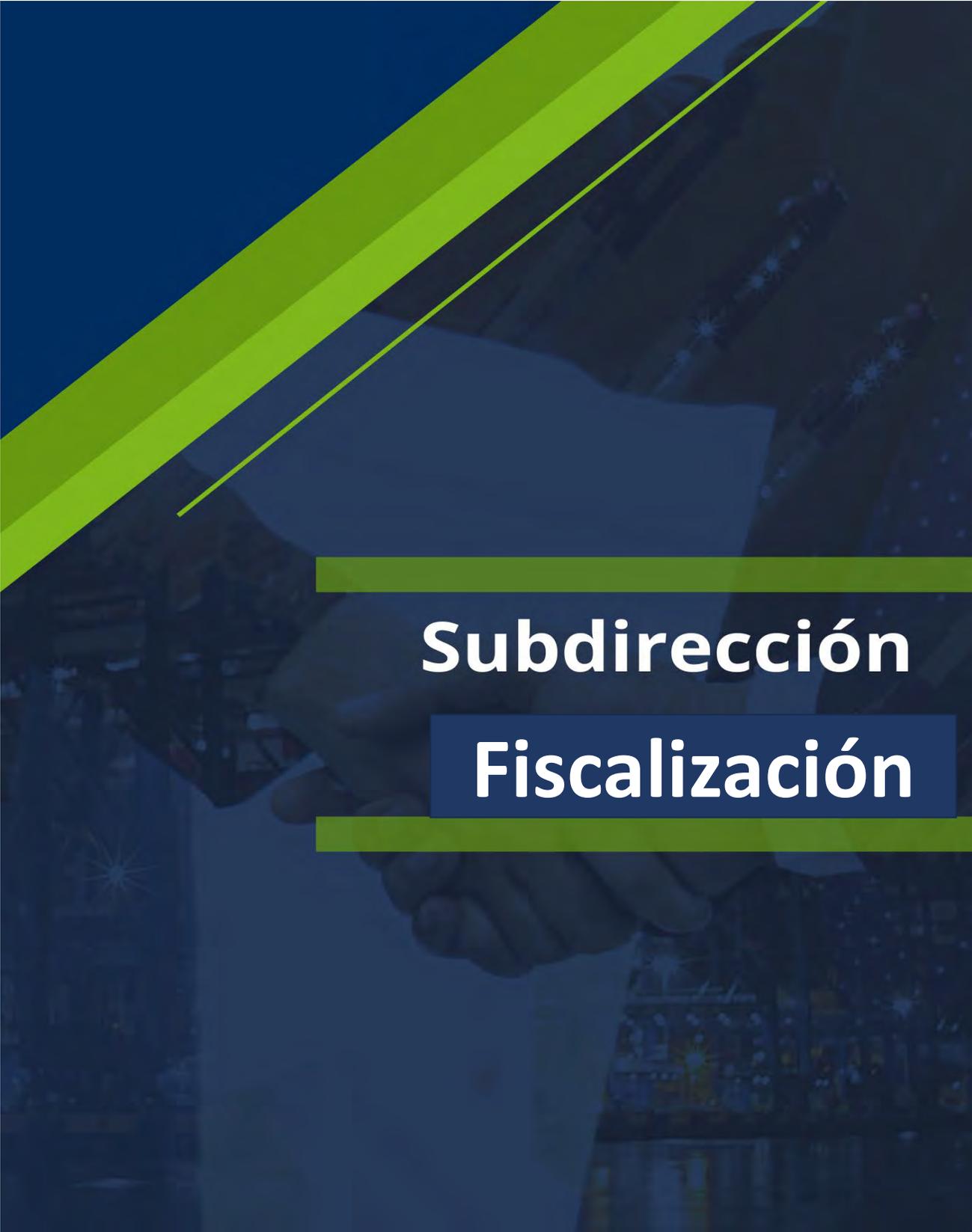


PLAN OPERATIVO ANUAL 2025  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

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

Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones												
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución				Interesados		Renglon Financiero		
ID	Iniciativa/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta I	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P25-STI-000-000-001	<b>Sistemas y servicios críticos</b> Busca monitorear la disponibilidad de los sistemas y servicios para asegurar el acceso de los usuarios finales.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Sistemas y servicios disponibles.	<b>Nivel de disponibilidad de los sistemas y servicios críticos:</b> (Tiempo de disponibilidad/(Tiempo de disponibilidad + Tiempo de ausencia de servicio)*100)	95%	95%	99%	100.00%	25.00%	Subdirección de Tecnología y Comunicaciones	Autoridad máxima de la Subdirección de Tecnología y las áreas de apoyo de la Gerencia de Infraestructura TI, Gerencias de Sistemas y seguridad de la información.	
P25-STI-000-000-002	<b>Monitoreo de la infraestructura TI y Seguridad de la información</b> 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.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Infraestructura y herramientas de seguridad disponibles.	<b>Nivel de disponibilidad de la infraestructura TI y Seguridad de la información:</b> (Tiempo de disponibilidad/(Tiempo de disponibilidad + Tiempo de ausencia de servicio)*100)	95%	95%	100.00%	100.00%	25.00%	Subdirección de Tecnología y Comunicaciones	Autoridad máxima de la Subdirección de Tecnología y las áreas de apoyo de la Gerencia de Infraestructura TI, seguridad de la información.	
P25-STI-000-000-003	<b>Tasa de cumplimiento de atención y solución de incidentes TI</b> Busca medir la gestión para la solución de incidentes de los usuarios, lo que asegura la atención y calidad del soporte brindado a los usuarios.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Atención y solución de incidentes.	<b>Tasa de solución de incidentes:</b> (cantidad de tickets cerrados/cantidad de tickets solicitados)*100	90%	90%	98.00%	100.00%	25.00%	Subdirección de Tecnología y Comunicaciones	Autoridad máxima de la Subdirección de Tecnología y las Gerencias y Departamentos.	
P25-STI-GSI-DGD-001	<b>Gestión de Requerimientos</b> Busca dar seguimiento a la gestión oportuna de los requerimientos realizados por los usuarios.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Requerimientos gestionados de manera oportuna.	<b>Tiempo de Validación a Solicitudes de Requerimientos:</b> Fecha de validación de requerimiento con usuario - Fecha de asignación a analista, este valor debe ser menor a 30 días mensuales.	90	90	90.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Gestión de la Demanda	Departamento de Gestión de la Demanda.	
				<b>Porcentaje de requerimientos con fechas estimadas implementados (OO-DX-CA-BO Usuarios etc.):</b> (Número de requerimientos con fecha de compromisos establecidas / Número de requerimientos priorizados) * 100	90%	90%	90.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Gestión de la Demanda	Departamento de Gestión de la Demanda.	
				<b>Nivel de Cambios de Requerimientos a partir de nuevos requerimientos del 2024:</b> (Número de cambios de requerimientos / Número de requerimientos aprobados luego de evaluado por Desarrollo y RYC) * 100	20%	20%	20.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Gestión de la Demanda	Departamento de Gestión de la Demanda.	
P25-STI-GSI-DDS-001	<b>Cumplimiento de programación de las fechas planificación de Desarrollo.</b> Cumplir con las fechas de conclusión pactadas de los Requerimientos y Proyectos en un 90% bimestral.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Proyectos y productos entregados oportunamente.	<b>Índice de cumplimiento de programación de las fechas planificación de Desarrollo:</b> (Cant. Req. concluidos a tiempo/Cant. Req. trabajados)*100	90%	90%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Desarrollo		
P25-STI-GSI-DDS-002	<b>Nivel de cumplimiento SIA de los incidentes asignados.</b> Cumplir SIA de los incidentes asignados en un 90% bimestral.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Entrega consistente y confiable de servicios de alta calidad lograda.	<b>Nivel de cumplimiento SIA de los incidentes asignados:</b> (Cant. Incidentes concluidos a tiempo/Cant. Incidentes trabajados)*100	90%	90%	92.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Desarrollo		
P25-STI-GSI-DDS-003	<b>Control de las devoluciones de las solicitudes entregadas al Departamento de Calidad.</b> Busca tener como cantidad máxima el 20% de devoluciones de las solicitudes entregadas al Departamento de Calidad.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mejora continua de los procesos y la calidad de los productos o servicios.	<b>Índice de devoluciones:</b> (Cant. Devoluciones/Cant. Solicitudes entregadas a Calidad)*100	20%	20%	27.00%	74.07%	18.52%	Departamento de Desarrollo		
P25-STI-GSI-DCP-001	<b>Gestión de Pruebas de sistemas(QA)</b> Busca medir el cumplimiento de la ejecución de pruebas para la cantidad de tickets acordados por mes(26)	OE.3 Eficiencia e Innovación	Pruebas de QA gestionadas.	<b>% de requerimientos probados en la fecha acordada:</b> (Cantidad de tickets probados/Cantidad de tickets acordados por mes) *100	95%	95%	95.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Calidad	Usuarios funcionales, Desarrollo, Gestión de la Demanda, Implementación de Cambios TI, Seguridad Infraestructura, Base de Datos	
P25-STI-GSI-DCP-002	<b>Gestión nivel satisfacción usuarios de cambios desplegados</b> Mide la satisfacción de los usuarios de los cambios desplegados en producción.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Medición satisfacción usuarios	<b>Promedio de satisfacción en las Encuestas de Requerimiento:</b> (Nota en las encuestas respondidas por los usuarios)	90%	90%	90.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Calidad	Desarrollo, Usuarios funcionales	
P25-STI-GSI-DCP-003	<b>Gestión de requerimientos aplicados en producción.</b> Cumplimiento del despliegue a producción de cantidad de tickets acordados por mes(20)	OE.3 Eficiencia e Innovación	Cambios implementados en producción	<b>% de requerimientos aplicados en producción en la fecha establecida:</b> (Cantidad de tickets implementados en producción/cantidad de tickets acordados por mes) *100	95%	95%	95.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Calidad	Servidores, Base de Datos, Seguridad de Infraestructura, Desarrollo	
P25-STI-GSI-DCP-004	<b>Elaboración o actualización de manuales.</b> Elaboración y actualización de manuales de los cambios a ser desplegados en producción.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Manuales elaborados y difundidos.	<b>% Manuales de usuario elaborados o actualizados en fecha acordada:</b> (trabajos de documentación realizados/trabajos asignados)*100	95%	95%	95.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Calidad	Pruebas y Control de Calidad TI, Desarrollo, Gestión de la Demanda	
P25-STI-GIE-DRD-001	<b>Monitoreo de tiempo promedio de respuesta de la red</b> Busca medir la velocidad de la red en términos de tiempo de respuesta. Una baja latencia indica una comunicación más rápida.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mantener una baja latencia en la red para garantizar una comunicación rápida y eficiente entre los usuarios y los recursos de TI.	<b>Latencia de Red:</b> (Tiempo promedio de respuesta de la red-~20 milisegundos.	20.00	20.00	1.00	100.00%	25.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Redes de Datos	
P25-STI-GIE-DRD-002	<b>Monitoreo de tiempo en que la red está disponible para su uso.</b> Busca medir cuánto tiempo la red está operativa y lista para su uso.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mantener y garantizar disponibilidad de red.	<b>Disponibilidad de la Red:</b> (Tiempo de disponibilidad de la red / Tiempo total) * 100	99.50%	99.50%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Redes de Datos	
P25-STI-GIE-DRD-003	<b>Capacidad de los enlaces de conectividad con los Monitores y asegurar que el uso del ancho de banda (BW) en los enlaces de conectividad con las Administraciones se mantenga por debajo del 80% de la capacidad contratada, utilizando herramientas de monitoreo para garantizar un rendimiento óptimo y prevenir saturaciones.</b>	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mantener controlado el consumo de ancho de banda y evitar saturaciones en velocidad de transferencia de datos en la conectividad con las administraciones.	<b>Capacidad de Ancho de Banda (BW) de los Enlaces:</b> Datos transferidos / (Tiempo (Btu/Seg)	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Redes de Datos	RD\$ 500,000.00
P25-STI-GIE-DRD-004	<b>Garantizar la disponibilidad de las llamadas de la central HCS</b> Asegurar la disponibilidad de los servicios de la central HCS mediante el monitoreo constante tanto físico como de pruebas.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mantener y garantizar disponibilidad del servicio de telefonía HCS.	<b>Disponibilidad del servicio:</b> (Tiempo de disponibilidad de la central / Tiempo total) * 100	98%	98%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Redes y Comunicaciones	División Comunicaciones de Voz	RD\$ 2,400,000.00
P25-STI-GIE-DDC-001	<b>Salud y disponibilidad de la infraestructura de los servidores y almacenamiento, mitigando posibles incidencias</b> Evalúa las posibles incidencias que intervienen en las afectaciones de servicios y salud de los equipos de infraestructura de Servidores y Almacenamiento.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Optimizar el uso de recursos del servidor para garantizar que se utilicen eficientemente sin exceso de capacidad no utilizada.	<b>Uso de Recursos del Servidor:</b> Uso promedio de CPU, memoria, almacenamiento, etc.	95%	95%	99.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center		RD\$ 15,000,000.00
P25-STI-GIE-DDC-002	<b>Monitoreo de tiempo en que el Data Center está disponible para su uso.</b> Mide cuánto tiempo el Data Center está operativo y listo para su uso.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mantener una alta disponibilidad del Data Center del 99.8% (equivalente a interrupción del servicio de 1.6 horas al año) o superior.	<b>Disponibilidad del Data Center:</b> (Tiempo de disponibilidad del Data Center / Tiempo total) * 99.8	99.82%	99.82%	99.82%	100.00%	25.00%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center		RD\$ 3,500,000.00
P25-STI-GIE-DDC-003	<b>Disponibilidad de los Backup de la Infraestructura de Servidores de Producción, QA y Desarrollo.</b> Ejecución de los Backup Díaslos que mantienen la infraestructura intacta recuperable de cualquier incidente.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Tener la infraestructura de servidores de producción activa y operativa en cualquier caso de falla física o lógica de los mismos por algún incidente mayor, poder recuperarse de manera eficiente.	<b>Disponibilidad de Backup de la Infraestructura:</b> (Disponibilidad de Backup de servidores Producción DGA) * 100	99%	99%	99.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Servidores Alm. y Data Center		RD\$ 1,000,000.00
P25-STI-GIE-DCS-001	<b>Resolución de incidentes</b> Para medir el cumplimiento de solución de incidentes de los servicios previstos.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Resolver los incidentes minimizando el impacto en el negocio.	<b>Porcentaje de resolución de incidentes cerrado</b> (Incidentes resueltos/incidentes que se presentaron)*100	95%	95%	99.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Centro de Servicios TI		
P25-STI-GIE-DCS-002	<b>Gestión de encuestas de satisfacción usuario interno</b> Evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de soporte de TI, lo que refleja la calidad del servicio.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Mantener una alta calificación de satisfacción del usuario.	<b>Satisfacción del Usuario:</b> Resultado de encuestas de satisfacción del usuario. (meta: 4/5)	4.00	4.00	4.90	100.00%	25.00%	Departamento de Centro de Servicios TI		
P25-STI-GIE-DCS-003	<b>Tasa de resolución de solicitudes</b> Para medir el cumplimiento de atención y solución de solicitudes de servicio.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Entregar servicio para cumplimiento.	<b>Porcentaje:</b> (Solicitudes completadas/Solicitudes recibidas)*100	95%	95%	98.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Centro de Servicios TI		
P25-STI-GIE-DCS-004	<b>Servicio atención telefónica</b> Para medir la satisfacción del servicio de atención a los usuarios.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Disponibilidad en la atención telefónica.	<b>Porcentaje nivel de servicio atención de llamadas</b> (primeros 20 segundos)	80%	80%	95.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Centro de Servicios TI		
P25-STI-GIE-DCS-005	<b>Atención telefónica usuarios internos y externos</b> Mide el porcentaje de llamadas atendidas.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Garantizar disponibilidad servicio de atención a usuarios.	<b>Porcentaje llamadas atendidas:</b> (llamadas atendidas / llamadas recibidas) * 100	95%	95%	97.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Centro de Servicios TI		
P25-STI-GIE-DCS-006	<b>Tasa de Cumplimiento de la gestión del servicio (Incidentes y Solicitudes)</b> Mide la gestión y resolución de incidentes/solicitudes desde el registro hasta el cierre.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Resolver los incidentes/solicitudes con rapidez y eficacia	<b>Tasa de Cumplimiento de la gestión del servicio</b> (Porcentaje de incidentes y solicitudes registradas)	95%	95%	97%	100.00%	25.00%	Departamento de Centro de Servicios TI		

P25-STI-GIE-0BD-001	<b>Monitoreo de Tiempo en que la base de datos SIGA está disponible y operativa</b> 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.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Base de datos disponible, estable y en óptimas condiciones operativas, manteniendo el acceso a las aplicaciones que interactúan con las BD y demás conexiones.	<b>Disponibilidad de la Base de Datos:</b> (Tiempo de disponibilidad (horas) de la base de datos / Tiempo total (horas)) * 100	99.97%	99.97%	100%	100.00%	25.00%	Departamento de Administración Base de Datos	
P25-STI-GIE-0BD-002	<b>Monitoreo de Tiempo en que la base de datos CONSOLIDADO está disponible y operativa</b> 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.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Base de datos disponible.	<b>Disponibilidad de la Base de Datos:</b> (Tiempo de disponibilidad de la base de datos (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	99.97%	99.97%	100%	100.00%	25.00%	Departamento de Administración Base de Datos	
P25-STI-GIE-0BD-003	<b>Disponibilidad de Respaldos base de datos</b> Mide la ejecución de respaldos ejecutados exitosamente en base a la totalidad realizada.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Base de datos respaldadas y aseguradas.	<b>Disponibilidad de la Base de Datos:</b> (cantidad de respaldos completados / Cantidad de respaldos ejecutados) * 100	100%	100%	100%	100.00%	25.00%	Departamento de Administración Base de Datos	
P25-STI-GIE-0BD-004	<b>Monitoreo de Tiempo en que la plataforma de QLIK está disponible y operativa</b> 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.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Servicio de QLIK disponible.	<b>Disponibilidad del servicio:</b> (Tiempo de disponibilidad del servicio de QLIK (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	99%	99%	100%	100.00%	25.00%	Departamento de Administración Base de Datos	RD\$1,300,000.00
P25-STI-GIE-0BD-005	<b>Monitoreo de Tiempo en que la base de datos SERVICIO EN LINEA</b> 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.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Base de datos disponible de Servicio en Línea	<b>Disponibilidad de la Base de Datos:</b> (Tiempo de disponibilidad de la base de datos (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	99.4%	99.4%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Administración Base de Datos	
P25-STI-GIE-0BD-006	<b>Monitoreo de Tiempo en que la base de datos GLOBAL ENTRY</b> 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.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Base de datos disponible de Global Entry	<b>Disponibilidad de la Base de Datos:</b> (Tiempo de disponibilidad de la base de datos (horas) / Tiempo total (horas)) * 100	99.4%	99.4%	100%	100.00%	25.00%	Departamento de Administración Base de Datos	
P25-STI-GIE-000-001	<b>Gestión de los Tickets de Servicios</b> Se refiere al proceso organizativo y controlado para recibir, registrar, asignar, gestionar y dar seguimiento a las solicitudes, incidentes, problemas y peticiones de servicio presentados por los usuarios.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Tickets de Servicios Gestionados.	<b>Nivel de cumplimiento de los SLA de Tickets de Servicios:</b> (Tickets SLA >=95/(Tickets Atendidos)*100	97%	97.00%	99%	100.00%	25.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	Todas las divisiones del Depto. Seguridad de Información División Soporte Técnico
P25-STI-GSE-000-002	<b>Aceptación de políticas de seguridad</b> Asegurarse de que los usuarios estén al tanto de las políticas y estén comprometidos a seguirlas, se les puede solicitar que...	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Alto nivel de cumplimiento de políticas de seguridad.	<b>Índice de Cumplimiento:</b> (Número de Declaraciones de Responsabilidad Firmadas / Número de Nuevos Ingresos) * 100	100%	100%	100%	100.00%	25.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	Departamento Centro de Servicios TI División Administración Riego Y Cumplimiento
P25-STI-GSE-000-003	<b>Gestión de incidentes de seguridad informática</b> Se refiere al conjunto de procesos, procedimientos y acciones...	OE.1 Facilitación y Control	Incidentes de seguridad gestionados de manera efectiva.	<b>Número de incidentes de seguridad informática:</b> (sumatoria de incidentes documentados)	100%	100%	100%	100.00%	25.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	Gerencia de Recursos Humanos División de Seguridad Informática División de Mantenimiento y Mantenimiento Operativo
P25-STI-GSE-000-004	<b>Concientización y capacitación en seguridad.</b> Gestión de los programas de concientización y capacitación en seguridad para el personal, lo que contribuye a la reducción de riesgos.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Mejora de la conciencia en seguridad del personal.	<b>Nivel de concientización de usuarios en términos de ciberseguridad:</b> (Cápsulas enviadas/Cápsulas programadas) *100  <b>Efectividad de concientización en seguridad:</b> Evaluación mediante pruebas de conocimiento.	100%	100%	100%	100.00%	25.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	División Continuidad de TI Gerencia de Comunicaciones División Continuidad de TI.
P25-STI-GSE-000-005	<b>Detección y eliminación de malware.</b> 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.	OE.1 Facilitación y Control	Detección efectiva y eliminación de amenazas de malware.	<b>Tasa de detección de malware:</b> (numero de amenazas de malware detectadas y eliminadas/numero total de amenazas de malware)*100	100%	100%	100%	100.00%	25.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	División de Seguridad Infraestructura Departamento Servidores Almacenamiento. División Soporte Técnico.
P25-STI-GSE-000-006	<b>Cumplimiento para Endpoints.</b> 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.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Mantener el sistema operativo actualizado.	<b>Índice de Cumplimiento:</b> (Número de Endpoints en Cumplimientos / Número Total de Endpoints) * 100	75%	75%	93%	100.00%	25.00%	Gerencia de Seguridad de la Información	División de Seguridad Infraestructura Departamento Servidores Almacenamiento. División Soporte Técnico
P25-STI-000-DPI-001	<b>Cumplimiento de requerimientos.</b> Garantizar el cumplimiento de los requerimientos asignados a través de la herramienta de gestión de tickets.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Requerimientos gestionados.	<b>Nivel de cumplimiento de requerimientos:</b> (Tickets Resueltos / Tickets Asignados)*100	90%	90%	90.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Gestión y Planificación TI	Soporte Técnico Mesa de Ayuda Redes y Comunicaciones.
P25-STI-000-DPI-002	<b>Gestión de compras de tecnologías.</b> Garantizar la gestión oportuna de los procesos de compras de TI en el mes.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Compras gestionadas.	<b>Nivel de cumplimiento de la gestión de compras de tecnologías:</b> (Procesos adjudicados / procesos totales)*100	100%	100%	100	100.00%	25.00%	Departamento de Gestión y Planificación TI	Todos los departamentos de la Subdirección de TI. Dpto. Compras. Gerencia de Justicia Gerencia de Finanzas.
P25-STI-000-DPI-003	<b>Gestión del Presupuesto de TI.</b> Asegurar la ejecución del presupuesto que no exceda el 0.5% de las recaudaciones de la institución.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Certificación y solicitud de pago a finanzas.	<b>% Cumplimiento del Presupuesto de TI:</b> (Gasto Mensual / Recaudación Mensual)*100	0.50%	0.50%	1%	100.00%	25.00%	Departamento de Gestión y Planificación TI	Depto. Gestión y Planificación TI Todos los departamentos de la Subdirección de TI. Cuentas por pagar.
P25-STI-000-DGP-001	<b>Levantamiento, simplificación y automatización de los servicios de la Dirección General de Aduanas.</b>	OE.3 Eficiencia e Innovación	Automatización de 28 Servicios de forma interactiva o transaccional en el Portal de Servicio DGA o el Intranet.	<b>% Avance del proyectos</b> Formula: (AAP-(CS / CISA) * 100 AAP = Porcentaje de avance. CS = Cantidad de servicios a automatizar CISA = Cantidad total de servicios automatizados	100%	25%	23%	92.00%	23.00%	Departamento 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.
P25-STI-000-DGP-002	<b>Mejoras y correcciones al Intranet de la Dirección General de Aduanas.</b>	OE.3 Eficiencia e Innovación	Proveer a los colaboradores de la DGA una vía fácil y completa de centralizar las notificaciones del área del departamento de comunicaciones, solicitudes internas (permisos, suministros, licencias médicas, visualizar volantes de pago nómina, etc.) y los accesos a las principales aplicaciones internas de la institución.	<b>% Avance del proyecto</b> Formula: (AAP-(CS / CISA) * 100 AAP = Porcentaje de avance. CS = Cantidad de mejoras a realizar CISA = Cantidad total de módulos creados	100%	25%	25%	100.00%	25.00%	Departamento de Proyectos TI	Asesor de TI y encargado del departamento de desarrollo de aplicaciones.
P25-STI-000-DGP-003	<b>Diseño, desarrollo e implementación módulo de videollamada para la validación física el ciudadano.</b>	OE.3 Eficiencia e Innovación	Proveer a la Plataforma de Servicios de un módulo para validar a los ciudadanos que no se acuerden de los datos colocados en el registro de usuario del portal.	<b>% Avance de los proyectos</b> Formula: (AAP-(CS / CISA) * 100 AAP = Porcentaje de avance. CS = Cantidad de actividades ejecutadas CISA = Cantidad total de actividades a ejecutar	100%	15%	14%	93.33%	23.33%	Departamento de Proyectos TI	Asesor de TI y encargados del departamento de planificación de TI y servidores, almacenamiento y datacenter.
P25-STI-000-DGP-004	<b>Desarrollo e Integración de Aplicativo FirmaGOB y la herramienta de SoftExpert.</b>	OE.3 Eficiencia e Innovación	Facilitar el uso de los Certificados de Firmas Digitales para la firma de los documentos de la herramienta de SoftExpert.	<b>% Avance de los proyectos</b> Formula: (AAP-(CS / CISA) * 100 AAP = Porcentaje de avance. CS = Cantidad de actividades ejecutadas CISA = Cantidad total de actividades a ejecutar	100%	15%	12%	80.00%	20.00%	Departamento de Proyectos TI	Asesor de TI y encargados del departamento de planificación de TI y servidores, almacenamiento y datacenter.
P25-STI-000-DTE-001	<b>Operaciones de Escaneo Eficientes.</b> 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.	OE.1 Facilitación y Control	Reducción en los tiempos de inspección y detección de discrepancias.	<b>% de escaneo de los contenedores por debajo de 5 minutos</b> (Cantidad de contenedores escaneados en menos de 5 minutos/ total de contenedores escaneados)*100	90%	90%	90%	100.00%	25.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	Depto. Gestión Y Planificación TI. Soporte técnico. Mesa de ayuda. Redes y Comunicaciones.
P25-STI-000-DTE-002	<b>Inspecciones físicas por discrepancia.</b> Inspección Rigurosa por Discrepancia se centra en la realización de inspecciones físicas minuciosas en contenedores cuando se detectan discrepancias en las imágenes de rayos X.	OE.1 Facilitación y Control	Reducción de falsos positivos y detección precisa de ilícitos.	<b>% de Inspecciones físicas por discrepancias</b> (Cantidad de Falsos Positivos/Cantidad contenedores escaneados)*100	90%	90%	90%	100.00%	25.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	Depto. Gestión Y Planificación TI. Todos los departamentos de la subdirección de TI. Dpto. Compras. Gerencia de Jurídica. Gerencia de Finanzas.
P25-STI-000-DTE-003	<b>Productividad y Rendimiento.</b> 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.	OE.1 Facilitación y Control	Cumplimiento de los objetivos diarios y reducción en los tiempos.	<b>% de contenedores escaneados por día</b> (Cantidad de contenedores escaneados por Día/Cantidad de Contenedores solicitados a escanear por día)*100	90%	90%	95%	100.00%	25.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	Depto. Gestión Y Planificación TI. Todos los departamentos de la subdirección de TI. Cuentas por pagar.
P25-STI-000-DTE-004	<b>Gestión de Riesgos, Seguridad y Respuesta.</b> Tiempo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad o Emergencias y el Número de Incidentes Gestionados de Manera Efectiva para medir.	OE.1 Facilitación y Control	Ausencia de violaciones de seguridad y colaboración efectiva.	<b>Índice de gestión Riesgo</b> (Cantidad de registros de incidencias reportadas/Cantidad de hallazgos realizados)*100	90%	90%	100%	100.00%	25.00%	Departamento de Tecnologías Estratégicas	
<b>98.79%</b>										<b>24.78%</b>	<b>Cumplimiento Acumulado</b>

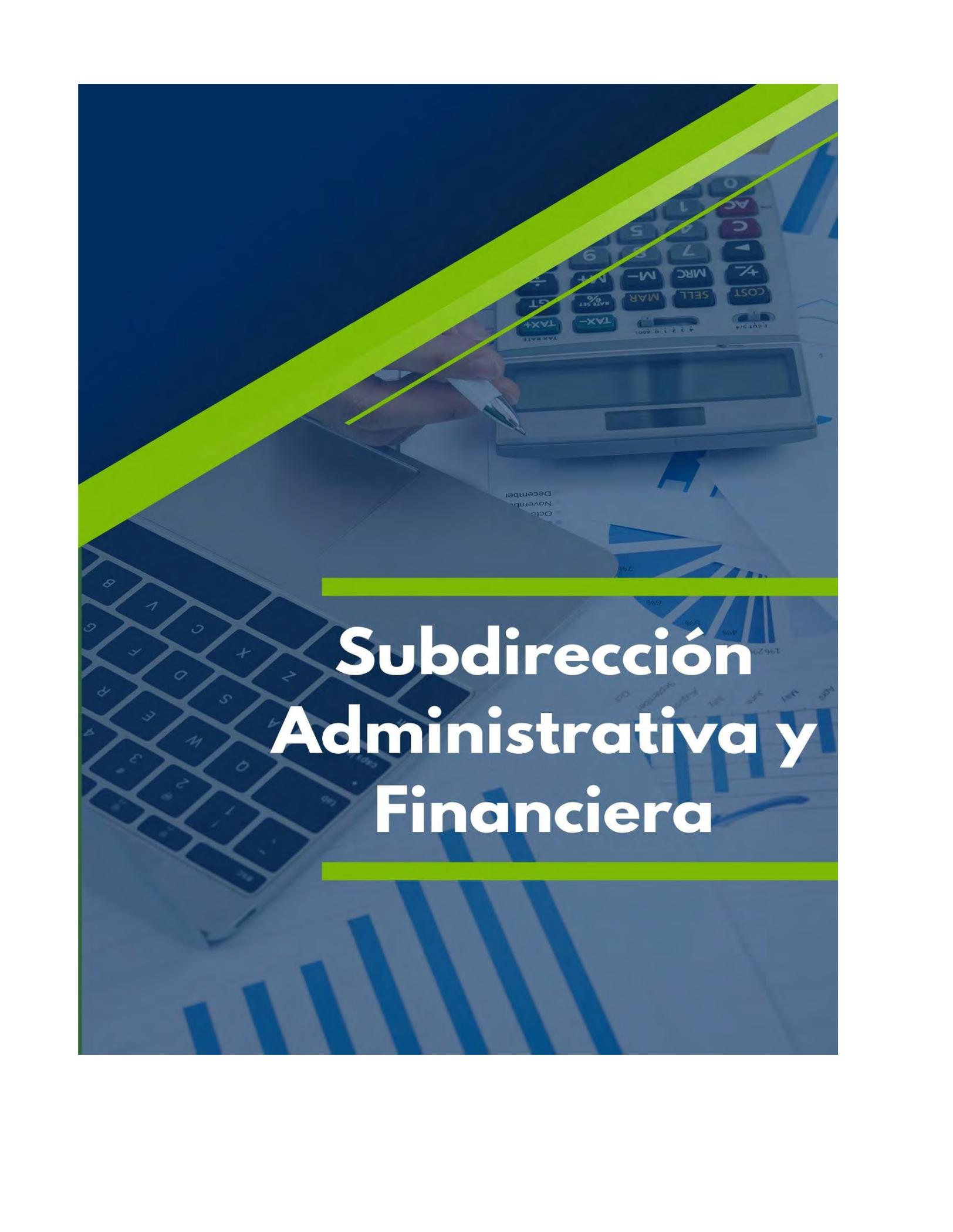


**Subdirección**  
**Fiscalización**



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

Subdirección de Fiscalización													
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa			Seguimiento a la Ejecución					Interesados		Renglón Financiero	
		Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto	
P25-SFI-GFC-000-001	Ejecución de las fiscalizaciones Control posterior al despacho realizado a operadores comerciales que presentan hipótesis de riesgo	OE.1 Facilitación y Control	Fiscalizaciones Ejecutadas	Número de visitas realizadas (Sumatoria de fiscalizaciones realizadas)	95	24	25.00	104.17%	26.04%	Departamento de Operaciones	Gerencia de Fiscalización		
				Número de fiscalizaciones completadas (Sumatoria de fiscalizaciones realizadas)	276	44	53.00	120.45%	30.11%	Departamento de Operaciones	Gerencia de Fiscalización		
				Nivel de cumplimiento de meta de impuestos reliquidados (Visitas ejecutadas/ Visitas programadas)	\$2,500,000.00	\$450,000.00	536,246.00	100.00%	25.00%	Departamento de Operaciones	Gerencia de Fiscalización		
P25-SFI-GRA-CAR-001	Análisis y evaluación de riesgo antes y durante el despacho Control a priori y concurrente realizado a las acciones aduaneras que presentan los operadores comerciales	OE.1 Facilitación y Control	Evaluación de riesgo realizada	Cantidad de alertas emitidas (Sumatoria de alertas emitidas)	30,000	4,500	6,920.00	153.78%	38.44%	Departamento de Investigación Control y Análisis de Riesgo	Gerencia de Fiscalización		
P25-SFI-GRA-DPF-001	Análisis y evaluación de riesgo posterior al despacho Control a posteriori, evaluación de riesgo mercancías despachadas por los operadores comerciales	OE.1 Facilitación y Control	Insumo plan de acción APD actual y próximo	Nivel de Riesgo Determinado Operadores Evaluados (Análisis ejecutados/ Análisis programados)	220	48	72.00	150.00%	37.50%	Departamento de Planificación de Fiscalización	Gerencia de Fiscalización		
P25-SFI-GFE-DMI-001	Despacho exportaciones mineras Gestión del despacho de las declaraciones mineras	OE.1 Facilitación y Control	Exportaciones de productos mineros revisadas	% de revisión exportaciones productos mineros (Cantidad de exportaciones procesadas/cantidad de exportaciones recibidas)*100	100%	100%	100%	100.00%	25.00%	Departamento de Minería			
P25-SFI-GFE-DHI-001	Despacho de declaraciones de hidrocarburo Gestión del despacho de las declaraciones de hidrocarburo	OE.1 Facilitación y Control	Declaraciones de hidrocarburos despachadas	% de despacho de declaraciones de hidrocarburo (Cantidad de declaraciones de despacho de hidrocarburos procesadas/cantidad de declaraciones de despacho de hidrocarburos recibidas)*100	100%	100%	100%	100.00%	25.00%	Departamento de Hidrocarburos			
P25-SFI-GFE-DHI-002	Solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos Gestión de las solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos	OE.1 Facilitación y Control	Solicitudes procesadas	% de solicitudes procesadas (Cantidad de solicitudes de descarga y retiro de residuos y desechos de hidrocarburos procesadas/cantidad de descargas y retiro de residuos y desechos recibidas)*100	100%	100%	97%	97.00%	24.25%	Departamento de Hidrocarburos			
									115.67%	28.92%	Cumplimiento Acumulado		



# Subdirección Administrativa y Financiera



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025  
ÁREAS DEL DESPACHO

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

Gerencia Administrativa											Interesados		Renglon Financiero
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Seguimiento a la Ejecución				Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
						Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Avance				
P25-SAF-GAD-000-001	<b>Gestión, administración y control de los servicios de mayordomía</b> Hace referencia a la ejecución de los servicios de mayordomía, mediante la guía, control y gestión de los recursos y personal de mayordomía, para el aumento de la satisfacción en general de los servicios otorgados.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir en un 100% el programa de higienización de la DGA.	% de quejas, reclamaciones y sugerencias atendidas (total de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas/total de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas)*100	100%	100%	92.00%	92.00%	23.00%	Gerencia Administrativa	División de Mayordomía		
P25-SAF-GAD-DIM-001	<b>Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura gestionada</b> Puesta en marcha del plan de mantenimiento de la infraestructura de la Dirección General de Aduanas mediante la planificación y ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos, para la preservación de las instalaciones y continuidad de las labores de la institución en Sede Central, Haina Oriental, Muelle Santo Domingo.	OE.1 Facilitación y Control	Recibir y ejecutar las solicitudes de mantenimiento e implementar el plan de mantenimiento preventivo como estándar de la institución.	% ejecución del plan de mantenimiento preventivo y correctivo (número de actividades ejecutadas/número de actividades programadas)*100	100%	100%	98.00%	98.00%	24.50%	Departamento de Mantenimiento	División de Mantenimiento		
P25-SAF-GAD-DIM-002	<b>Respuesta de las solicitudes de mantenimiento recibidas Servicios Interno</b> Seguimiento desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del servicio.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Solucionar en tiempo oportuno los requerimientos generados.	Tempo de respuesta de las solicitudes recibidas Servicios Interno (suma de los tiempos de respuesta de las solicitudes/número total de solicitudes recibidas) (días)	4	4	3.68	100.00%	25.00%	Departamento de Mantenimiento	División de Mantenimiento		
P25-SAF-GAD-DIM-003	<b>Respuesta de las solicitudes de mantenimiento recibidas que requieren servicios externos</b> Seguimiento desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del servicio.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Diagnosticar, presupuestar/suministrar los insumos requeridos para resolver las necesidades presentadas en la DGA a nivel nacional.	Tempo de respuesta de las solicitudes recibidas que requieren servicio externo (suma de los tiempos de respuesta de las solicitudes/número total de solicitudes recibidas) (días)	7	7	6.30	100.00%	25.00%	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento	División de Mantenimiento		
P25-SAF-GAD-DCM-001	<b>Respuesta de las solicitudes de compra recibidas que requieren servicios externos</b> Seguimiento desde la recepción de la solicitud, hasta la entrega del informe de levantamiento para iniciar proceso de compras.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con el total de solicitudes	Tempo de respuesta de las solicitudes recibidas que requieren servicio externo (suma de los tiempos de respuesta de las solicitudes/número total de solicitudes recibidas) (días)	7	7	7.00	100.00%	25.00%	Departamento de Compras	Departamento de Compras/ áreas solicitantes		
P25-SAF-GAD-DCM-002	<b>Gestión de Compras Verdes</b> Las Compras Verdes y Socialmente Responsables se caracterizan por la integración de aspectos ambientales, sociales y éticos en las decisiones de compra y contrataciones de servicios y suministros.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con la meta de realizar procesos que apunten al medioambiente	% de Compras Verdes realizadas (valor Compras Verdes/ Valor total compras institución) (5% anual)	5%	1.25%	1.25%	100.00%	25.00%	Departamento de Compras	Departamento de Compras/ áreas solicitantes		
P25-SAF-GAD-DCM-003	<b>Ejecución del plan de Compras</b> Se refiere al proceso que engloba desde la recepción de los requerimientos de bienes, servicios, obras y contrataciones, hasta la publicación, adjudicación y recepción de los procesos de compra y contrataciones.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir en un 100% con el Plan de compras	% de proveedores evaluados (Proveedores adjudicados/ debidamente evaluados/ total de proveedores)	100%	100%	95.00%	95.00%	23.75%	Departamento de Compras	Depart. De compras/ Comité de Compras/ Áreas solicitantes		
				% de ejecución del PACD (número de compras y contrataciones realizadas/ número de compras y contrataciones planificadas)*100	75%	75%	82.00%	100.00%	25.00%				
				% de ejecución de las solicitudes recibidas por el Departamento de Compras (número de compras y contrataciones realizadas/ número de compras y contrataciones solicitadas)*100	85%	85%	82.00%	96.47%	24.12%				
				Nivel de cumplimiento del Indicador del uso del Sistema Nacional de Compras (SSCOMPRAS)	90%	90%	73.00%	81.11%	20.28%				
P25-SAF-GAD-DCM-004	<b>Publicación de los procesos en el Portal Transaccional</b> Mide que los procesos de compra sean publicados en el Portal Transaccional y en el Portal DGA para cumplir con los principios de publicidad establecidos en la Ley 340-06 y su modificación.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	100% de los procesos publicados en el portal transaccional	% de los procesos publicados en Portal Transaccional (número de procesos publicados/número total de procesos planificados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Compras	Depart. De compras/ Comité de Compras/ Áreas solicitantes		
				% procesos gestionados completamente en el Portal Transaccional según cronograma (número de procesos gestionados completamente según el cronograma/número total de procesos planificados o realizados)*100	90%	90%	100.00%	100.00%	25.00%				
P25-SAF-GAD-DCM-005	<b>Cumplir con el % establecido por Ley, según procesos trimestrales de compras a MIPymes y Mujeres.</b> Mide que se cumpla con las cuotas de compras a MIPymes y MIPymes lideradas por mujeres establecidas en la normativa de compras y del sector.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir Nivel de cumplimiento % establecidos por Ley de procesos trimestrales de Compras dirigidas a MIPymes y MIPymes/Mujeres	% Nivel de cumplimiento de porcentaje de compras MIPymes y Mujeres (Valor de compras dirigidas a MIPymes y MIPymes/Mujer/Valor total de Compras)*100	60%	60%	33.00%	55.00%	13.75%	Departamento de Compras	Ópico de compras		
P25-SAF-GAD-DCM-006	<b>Medir la productividad en el control de despacho de las mercancías.</b> Buscamos medir la efectividad de los despachos de mercancías por administraciones y eficientar las mismas.	OE.1 Facilitación y Control	Cumplimiento de recepción de las mercancías por parte de las administraciones.	Índice de Cumplimiento de Despacho (Número de despachos cumplidos a tiempo/Número total de despachos)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Almacén y Suministro.	Almacén y Suministro.		
P25-SAF-GAD-DCM-007	<b>Proceso de gestión, administración y control de inventario sistematizado</b> Consiste en la automatización de los procesos de inventario mediante la implementación de herramientas que permitan la administración y control sin error y ágil en los tiempos de respuesta en el manejo del inventario	OE.1 Facilitación y Control	Correcta recepción de las mercancías entrante de la institución y asegurar la adecuada codificación de las mismas.	Número de informes de inventarios semestrales elaborados	2				0.00%	Almacén y Suministro.	Almacén y Suministro.		
P25-SAF-GAD-DSB-001	<b>Proceso de Gestión de Subastas</b> Busca la recuperación económica de productos abandonados o no debida importación y medir el cumplimiento de lo programado en el plan de subastas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Completar los operativos programados.	Cantidad de operativos ejecutados	240	60	37.00	61.67%	15.42%	Departamento de Subasta	Subasta		
				Cumplir en un 100% las guías recibidas de los Courier	% de depuración de guías (número de guías depuradas/número total de guías recibidas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Subasta	Subasta	
				Aumento de las subastas	Cantidad de subastas realizadas en el año	8	2	1.00	50.00%	12.50%	Departamento de Subasta	Subasta	
P25-SAF-GAD-DSB-002	<b>Destruir mercancías inservibles que ocupan espacio de Almacenamiento</b> Implementar un plan de acción para eficientar la destrucción de mercancías que ocupan espacio de almacenamiento	OE.1 Facilitación y Control	Obtener espacio para futuras mercancías y descongelonar las áreas de lotificación que sirven como recaudación de los impuestos.	% de mercancía inservibles destruidas (cantidad de mercancías destruidas/cantidad total de mercancías)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Subasta	Subasta		
P25-SAF-GAD-DSB-003	<b>Desalijo dentro de los plazos establecidos de las mercancías en zona primaria</b> El plazo general de almacenamiento en los recintos de depósito será de hasta 90 días corridos, contados desde la fecha de recepción de las mercancías en el respectivo almacén.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir los tratados de mercancías.	% de desalijo de las mercancías en zona primaria (cantidad de carga desalijada de zona primaria/cantidad total de mercancía en subasta en zona primaria)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Subasta	Subasta		
P25-SAF-GAD-DTA-001	<b>Programa de mantenimiento preventivo a flota vehicular de la DGA</b> Asegurar que la flota vehicular de la DGA tenga todos sus mantenimientos al día.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Mantenimientos al día de cada vehículo operativo	Cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo (número de mantenimientos preventivos realizados/número total de mantenimientos preventivos programados)	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Transportación	Depto. Transportación		
P25-SAF-GAD-DTA-002	<b>Servicio de Transporte Institucional</b> Revisión de servicios de transporte que son gestionados y operados por una institución para satisfacer las necesidades de movilidad de su personal.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Medición de satisfacción de los servicios internos.	Encuesta de satisfacción del servicio individuales brindado por los choferes	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Transportación	Depto. Transportación		
				Encuesta de satisfacción del servicio brindado por los choferes de las rutas	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Transportación	Depto. Transportación		
									92.24%	22.06%	Cumplimiento Acumulado		



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025  
ÁREAS DEL DESPACHO

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

Gerencia Financiera												
Definición de la Iniciativa				Seguimiento a la Ejecución						Interesados		Rendición Financiera
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Rendición Financiera Presupuesto
P25-SAF-GF-DCN-001	Implementación de ajustes de riesgos en la gestión contable alineado al Manual de Contabilidad Gubernamental	OE.1 Facilitación y Control	Implementar los ajustes de riesgos presentados en la gestión contable alineados al Manual de Contabilidad Gubernamental	% de ajustes de riesgo implementados por DGA (Total de ajustes de riesgo implementados/numero de retroalimentaciones recibidas de parte de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental)*100	100%	25%	25.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Contabilidad	Departamento de Calidad y Procesos/ Gerencia Financiera	N/A
P25-SAF-GF-DCN-002	Elaboración de un plan anual de actualización del inventario general de activos fijos	OE.1 Facilitación y Control	Elaborar un plan de ejecución del inventario general que permita un levantamiento sistemático con el fin de reducir el tiempo de realización.	% de avance del plan de inventario (cantidad de tareas realizadas/cantidad de tareas planificadas)*100	100%	10%	10.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Contabilidad	Departamento de Calidad y Procesos/ Gerencia Financiera / Gerencia Administrativa	N/A
P25-SAF-GF-DCN-003	Elaboración de Estados Financieros mensuales	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Elaborar los Estados Financieros de la institución mensualmente.	Cantidad de Estados Financieros emitidos anualmente	12	3	2.00	66.67%	16.67%	Departamento de Contabilidad	Departamento de Contabilidad/ Depto. de Tesorería/ Depto. de Cobros/ Depto. de Nómina	N/A
P25-SAF-GF-DCN-004	Elaboración Informes de la Ejecución Presupuestaria	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Elaborar los informes de la ejecución presupuestaria de la institución mensualmente, trimestralmente y anualmente.	Cantidad de informes de ejecución presupuestaria elaborados mensualmente, trimestralmente y anualmente (sumatoria de informes)	17	4	4.00	100.00%	25.00%	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH, División de Procesos de Nómina	N/A
P25-SAF-GF-DCN-005	Publicación informes Portal transparencia	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Publicar los informes de la ejecución presupuestaria de la institución mensualmente, trimestralmente, semestralmente y anualmente.	Cantidad de informes de ejecución presupuestaria publicados mensualmente, trimestral, semestral y anual publicados (sumatoria de informes)	33	10	10.00	100.00%	25.00%	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera/División de Procesos de Nómina	N/A
P25-SAF-GF-DEP-001	Elaboración de entregables financieros para cargar al portal de transparencia	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Balance General, Informe de cuentas por pagar, Estados Financieros, Informe de Ingresos y Egresos, Informe de activos fijos.	Cantidad de entregables cargados mensualmente de forma oportuna (sumatoria de los entregables)	40	9	6.00	66.67%	16.67%	Departamento de Ejecución Presupuestaria	Gerencia Financiera	N/A
P25-SAF-GF-DEP-002	Presupuesto institucional	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Emitir mensualmente la Ejecución Presupuestaria para toma de decisión de la alta gerencia y cumplir con la remisión a los órganos rectores.	Índice de Gestión Presupuestaria (Presupuesto ejecutado/presupuesto planificado)*100	100%	100%	85.00%	85.00%	21.25%	Departamento de Ejecución Presupuestaria	Gerencia Financiera	N/A
P25-SAF-GF-DNM-001	Elaboración y ejecución de la nómina a los colaboradores los días 25 de cada mes	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Análisis y elaboración la nómina de sueldos correspondiente al personal fijo, temporal, personal probatorio, trámite de pensión y compensación militar.	Cantidad de nominas emitidas (sumatoria de nominas emitidas)	48	12	12.00	100.00%	25.00%	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH, División de Procesos de Nómina	N/A
P25-SAF-GF-DNM-002	Generación de notificación y elaboración de Informe sobre retenciones a empleados, a la Tesorería de Seguridad Social y Dirección de Impuestos Internos (DGII)	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Generar factura de la TSS y DGII y solicitar pago antes del 5 de cr/mes.	Cantidad de informes generados	12	3	3.00	100.00%	25.00%	Departamento de Contabilidad	Gerencia Financiera y Gerencia de RRHH, División de Procesos de Nómina	N/A
P25-SAF-GF-DTS-001	Generación de pagos via Transferencia Bancaria	OE.3 Eficiencia e Innovación	Realizar todos los pagos via transferencia Bancaria (Se puede eliminar la emisión de cheques al 100%).	Ser más ágiles en los procesos de pago a la vez que se reducirán los costos por emisión de cheques y contribuiremos al medio ambiente.	100%	100%	95.00%	95.00%	23.75%	Departamento de Tesorería	Departamento de Contabilidad	N/A
P25-SAF-GF-DTS-002	Conciliaciones bancarias	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Consiste en la validación de los balances en banco.	Cantidad de conciliaciones bancarias	228	57	57.00	100.00%	25.00%	Departamento de Tesorería		N/A
P25-SAF-GF-DTS-003	Gestión y Reporte de Ingresos y Gastos Institucionales	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Consiste en la elaboración, validación y envío del reporte mensual de ingresos y gastos de los fondos propios de la institución, garantizando la precisión y transparencia de la información financiera.	% de reportes entregados dentro del plazo establecido (numero de reportes entregados en el plazo establecido/numero de reportes programados)	100%	100%	100%	100.00%	25.00%	Departamento de Tesorería		N/A
P25-SAF-GF-DTS-004	Gestión y Control de Recaudaciones Aduaneras	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Asegurar el registro, validación, conciliación y suministro oportuno de la información sobre los ingresos percibidos por impuestos y servicios en las diferentes administraciones aduaneras.	% de conciliación y validación de ingresos reportados vs. ingresos registrados (Número de reportes conciliados y validados / Número total de reportes de ingresos) x 100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Tesorería	Sección de Recaudo	N/A
P25-SAF-GF-DTS-005	Gestión y Control del Inventario de Valores Monetarios y No Monetarios en Bóveda	OE.1 Facilitación y Control	Asegurar la correcta administración, actualización y resguardo del inventario de valores monetarios y no monetarios registrados en bóveda, garantizando su integridad, disponibilidad y trazabilidad conforme a los lineamientos institucionales y normativas vigentes.	% de actualización del inventario de bóveda (Número de actualizaciones realizadas / Número total de actualizaciones programadas) * 100	100%	100%	100%	100.00%	25.00%	Departamento de Tesorería	Sección de Custodia de Valores	N/A
P25-SAF-GF-DTS-006	Gestión y Emisión de Facturas para Contribuyentes Internos y Externos	OE.1 Facilitación y Control	Consiste en la recepción, validación y emisión de facturas solicitadas por contribuyentes internos y externos, asegurando su entrega en un plazo no mayor a 24 horas.	% de facturas emitidas dentro del plazo establecido (Número de facturas emitidas en 24 horas / Número total de solicitudes de facturación) * 100	100%	100%	100%	100.00%	25.00%	Departamento de Tesorería	Sección de Caja	N/A
P25-SAF-GF-DCO-001	Emisión de certificaciones	OE.1 Facilitación y Control	Dar respuesta oportuna a las solicitudes de certificaciones para cumplir con los SLA definidos por tipo de certificación.	% de las certificaciones emitidas (Cantidad de certificaciones emitidas/cantidad total solicitudes de certificaciones recibidas)*100	100%	100%	7%	7.00%	1.75%	Departamento de Cobros	Departamento de Gestión y Proyectos TI	N/A
P25-SAF-GF-DCO-002	Cumplimiento de la meta recaudatoria del Departamento de Cobros	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Informar de manera detallada y constarle los avances obtenidos al respecto de lo adeudado actual y lo recuperado de esta por trimestre	% de ingresos fiscales obtenidos por cobranzas coactivas/ total de los ingresos fiscales)*100	5,330,867,816.34	1,028,269,018.27	1,187,427,847.23	115.48%	28.87%	Departamento de Cobros	Departamento de Cobros, Gerencia de Planificación, Gerencia Financiera.	N/A
P25-SAF-GF-DCC-001	Aplicación de notas de crédito	OE.1 Facilitación y Control	Balance por nota de crédito consumido	% de notas de crédito aplicadas (Cantidad de solicitudes de notas de crédito aplicadas/Cantidad total de solicitudes de aplicación de Notas de crédito recibidas)*100	100%	100%	100%	100.00%		Departamento Crédito y Compensaciones	Créditos y Compensaciones	N/A
P25-SAF-GF-DCC-002	Notas de crédito atendidas en el mes	OE.1 Facilitación y Control	Atender el 100% de las solicitudes de notas de crédito recibidas.	% solicitudes de notas de crédito atendidas en el mes (solicitudes de notas de crédito atendidas/total de solicitudes de notas de crédito)*100	100%	100%	100%	100.00%		Departamento Crédito y Compensaciones	Solicitudes Fricas / Mensajería del Despacho Solicitudes SGA / Enc. Créditos y Compensaciones	N/A
P25-SAF-GF-DCC-003	Elaboración de Reporte de Créditos por Importación Revisada	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Permitir el seguimiento de las notas de crédito generadas y acreditadas automáticamente a los balances de los contribuyentes en SGA.	Cantidad de créditos por importación revisada	12	3	3.00	100.00%		Departamento Crédito y Compensaciones	Tecnología/ Sección Créditos Compensaciones	N/A
									92.18%	23.09%		



# Despacho



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025  
ÁREAS DEL DESPACHO

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

Gerencia de Inteligencia Aduanera											
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa		Seguimiento a la Ejecución				Área	Interesados	Áreas de apoyo	Rendición Financiera Presupuesto
		Alineación Estratégica	Resultados Esperados	Indicador	Meta Anual	Meta Trimestre	Ejecución				
P25-DES-GIA-DEN-001	Cooperación para la prevención y detección de los delitos aduaneros. Establecer los lineamientos a seguir que permitan asegurar la recopilación, análisis y difusión de información de inteligencia, entre todos los miembros de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), el Consejo del Caribe para la Aplicación de las Leyes Aduaneras (CCAL) y otros organismos nacionales e internacionales, así como interdepartamentales de la DGA, a fin de prevenir y detectar actividades ilícitas en el comercio internacional y operaciones aduaneras, facilitando el intercambio de información y la implementación de medidas de seguridad y control.	OE 1 Facilitación y control	Establecer una sólida colaboración entre los países que permitan prevenir y controlar de manera efectiva las actividades ilícitas en el comercio internacional.	% de Colaboraciones interdepartamentales, interinstitucionales e internacionales. (numero de solicitudes respondidas / numero total de solicitudes de cooperación recibidas)*100	100%	100%	95.00%	95.00%	23.73%	Departamento de Entace	Superintendencia de Fisco/Áreas (temas de control) / Instituciones de control
P25-DES-GIA-DEN-002	Control de entrada y salida de embarcaciones de recreo. Establecer los lineamientos para el registro, manejo y detección de las embarcaciones de recreo, con el fin de controlar los hechos relacionados con estas entradas y salidas por país.	OE 1 Facilitación y control	Establecer lineamientos efectivos para controlar y prevenir los hechos relacionados con esta actividad.	% de registro y monitoreo de embarcaciones realizadas (numero de entrada y salida de embarcaciones registradas / numero total de embarcaciones recibidas y/o registradas)*100	97%	97%	97.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Entace	Superintendencia de Fisco/Áreas (temas de control) / Instituciones de control
P25-DES-GIA-DCP-001	Cooperación de verificación de verificación e inspección. Atender a las asignaciones de verificaciones y/o verificaciones recibidas, participar en las solicitudes de verificación, inspecciones, trabajos, notificaciones, entre otras colaboraciones que sean solicitudes internas o externas a la DGA.	OE 1 Facilitación y control	Establecimiento de lineamientos para el intercambio de información y la cooperación mutua entre organizaciones nacionales e internacionales, con el fin de prevenir y controlar delitos aduaneros en el comercio internacional.	% de inspecciones físicas realizadas (numero de inspecciones realizadas/numero total de operaciones planificadas)*100	100%	100%	97.15%	97.15%	24.2%	Departamento de Operaciones	Departamento de Operaciones / Departamento de Riego en Carga / Departamento de Investigaciones
P25-DES-GIA-DOP-002	Cooperación de Operaciones Reactivas. Preparar las directrices y mecanismos para la intervención oportuna y necesaria en los casos en que se detecten hechos que puedan afectar la seguridad e interés de la nación, con el fin de tomar las medidas necesarias para mitigar el riesgo y sancionar los infractores.	OE 1 Facilitación y control	Establecimiento de directrices y mecanismos para la intervención oportuna en casos de hechos que afectan 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%	100%	90.50%	90.50%	22.63%	Departamento de Operaciones	Departamento de Operaciones / Supervisor General de Seguridad Militar y Fideles
P24-DES-GIA-DOE-001	Depuración de vehículos de motor importados. Establecer los lineamientos para el análisis y depuración de los vehículos usados importados.	OE 2 Institucionalidad y estandarización	Establecimiento de lineamientos para el análisis y depuración de vehículos usados importados, asegurando la calidad y legalidad de los mismos.	% de vehículos usados y depurados (cantidad de vehículos depurados / cantidad total de vehículos para depuración)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Operaciones	División de Operaciones Especializadas
P25-DES-GIA-DIV-001	Análisis e investigación de Casos y/o solicitudes. Conducir un análisis integral de la denuncia interna o externa, gestionando la recepción de solicitudes y llevando a cabo investigaciones activas. El propósito principal es tomar medidas necesarias para mitigar riesgos y sancionar a los infractores.	OE 1 Facilitación y control	Mantener control de operaciones complejadas satisfactoriamente.	% de Casos y/o solicitudes procesados internos y externos (numero de casos y/o solicitudes internos y externos atendidos/numero total de casos (internos y externos)*100	87%	87%	82.60%	100.00%	25.00%	Departamento de Investigación	Gerencia de Recursos Humanos / Gerencia Financiera
				% de Casos y/o solicitudes Analizadas (numero de casos y/o solicitudes analizadas / numero total de casos recibidos)	97%	97%	97.30%	100.00%	25.00%	Departamento de Investigación	Gerencia de Recursos Humanos / Gerencia Financiera
				Tempo 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 analizados) (minutos)	10.00	10.00	7.90	100.00%	25.00%	Departamento de Investigación	
P25-DES-GIA-DRG-001	Análisis del riesgo aduanero en carga. Identificar, analizar y evaluar los riesgos aduaneros necesarios para controlar adecuadamente el movimiento de mercancías dentro de toda la cadena logística, procurando conservar un balance adecuado, que propicie la facilitación del comercio nacional e internacional.	OE 1 Facilitación y control	Análisis de las actividades y operaciones aduaneras en carga, con el objetivo de detectar y controlar adecuadamente los riesgos, promoviendo un movimiento fluido y seguro de mercancías, dentro de toda la cadena logística.	% de análisis de riesgo realizados (numero de análisis de riesgos realizados / numero total de oportunidades de análisis de riesgo)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Riego en Carga	Encargado Dpto. Riego Carga, Supervisor, Analistas del Dpto. Carga y Analistas UCC
				Índice de Riesgo Aduanero (numero de casos de alto riesgo / numero total de casos analizados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Riego en Carga	Encargado Dpto. Riego Carga, Supervisor, Analistas del Dpto. Riego Carga y Analistas UCC
				% de colaboraciones realizadas (numero operaciones conjuntas realizadas / numero total de operaciones conjuntas solicitadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Riego en Carga	Encargado Dpto. Riego Carga, Supervisor, Analistas del Dpto. Riego Carga y Analistas UCC
P25-DES-GIA-DRG-002	Colaboraciones interdepartamentales, interinstitucionales e internacionales. Optimizar la gestión del riesgo a través de la colaboración con instituciones nacionales e internacionales, así como generados y/o departamentos de la DGA, que permita un mayor avance de las acciones efectuadas en contra de las prácticas fraudulentas y/o ilegales, mediante el intercambio de información, asistencia y operaciones conjuntas.	OE 1 Facilitación y control	Contribuir con la optimización de la gestión de riesgo de la Dirección General de Aduanas (DGA), mediante el aumento del nivel de cooperación y comunicación con instituciones nacionales e internacionales.	% de colaboración en operaciones conjuntas realizadas (numero de operaciones conjuntas realizadas / numero total de operaciones conjuntas solicitadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Riego en Carga	Encargado Dpto. Riego Carga, Supervisor, Analistas del Dpto. Riego Carga y Analistas UCC
				Índice de Colaboración en Operaciones Conjuntas (numero operaciones conjuntas solicitadas / numero total de operaciones conjuntas realizadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Riego en Carga	Encargado Dpto. Riego Carga, Supervisor, Analistas del Dpto. Riego Carga y Analistas UCC
				% de expedientes inspeccionados (numero de expedientes inspeccionados / numero total de expedientes con inspección planificada)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Riego en Carga	Analistas UCC
P25-DES-GIA-DRP-001	Análisis de manifestos 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 salida de pasajeros, mediante el análisis operativo de los manifestos de pasajeros que pudieran ocurrir a través del uso de herramientas tecnológicas y recursos humanos capacitados.	OE 1 Facilitación y Seguridad	Permitir 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	25%	25%	25.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Riego en Pasajeros	Dpto. Riego en Pasajeros / Administraciones Aduaneras / Tecnología DGA
				% de manifestos de vuelos de riesgo analizados (cantidad de manifestos analizados / cantidad total de manifestos de vuelos de riesgo)*100	25%	25%	25.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Riego en Pasajeros	Dpto. Riego en Pasajeros / Administraciones Aduaneras / Tecnología DGA
				% de entrevistas realizadas en manifestos analizados (cantidad total de entrevistas realizadas / cantidad total de entrevistas planificadas)*100	20%	20%	20.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Riego en Pasajeros	Dpto. Riego en Pasajeros / Administraciones Aduaneras / Tecnología DGA
P25-DES-GIA-DRF-001	Coordinación logística. Asegurar el flujo de mercancías en tránsito hasta Halls, trabajos y exportaciones vía terrestre.	OE 2 Institucionalidad y estandarización	Implementación de políticas y procedimientos que permitan la llegada a destino de las cargas.	% de Cumplimiento de Cronograma de Tránsito (numero de tránsitos realizados según cronograma / numero total de tránsitos programados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento Tránsito, Frontera y Seg	Interpretación / Subdirección General
				Total de vehículos inspeccionados (Sumatoria del total de vehículos inspeccionados en el trimestre)	86,000.00	86,000.00	85,983.00	99.28%	24.82%	Departamento Tránsito, Frontera y Seg	Ministerio de Defensa
				% de cumplimiento de los requisitos de control de mercancías o personas que se transportan vía terrestre, desde las provincias fronterizas.	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento Tránsito, Frontera y Seg	
P25-DES-GIA-TRF-001	Análisis de riesgo e investigaciones basadas en Trade-based money laundering (TBM). Identificar posibles casos de fraude comercial y lavado de activos, mediante el análisis operativo de las transacciones comerciales realizadas entre EE. UU y Rep. Dom.	OE 1 Facilitación y control	Revisar informes de todas las transacciones identificadas con dudas razonables que puedan servir como base para iniciar una investigación por delito de lavado de dinero o fraude comercial.	% de análisis y/o casos de investigación realizados (numero de análisis y/o casos de investigación realizados / numero total de análisis y/o casos de investigación concluidos)*100	80%				0.00%	División de Transparencia Comercial (Trade Transparencia Int)	Encargado, Supervisor, Analistas y Oficiales de la División TI / Departamento de Investigaciones y Departamento de Riego en Carga
				% de consultas FIN procesadas (numero de consultas FIN recibidas / numero total de consultas FIN procesadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	División de Transparencia Comercial (Trade Transparencia Int)	División TI, directores de los la Dirección General de Aduanas u otros Organismos Nacionales e Internacionales
				% de Matrices Actualizadas (numero de matrices actualizadas / numero total de matrices)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia	
P25-DES-GIA-TRF-002	Cooperación interdepartamental, interinstitucional e internacional. Brindar asistencia sobre consultas del ítem transacción (Tribute ITI), a los distintos áreas de la Dirección General de Aduanas u otros organismos del estado que así lo soliciten. Brindar apoyo en otras operaciones de la Gerencia de Inteligencia Aduanera.	OE 1 Facilitación y control	Establecer una sólida colaboración entre los países que permitan prevenir y mitigar de manera efectiva las actividades ilícitas en el comercio internacional.	% de consultas FIN procesadas (numero de consultas FIN recibidas / numero total de consultas FIN procesadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	División de Transparencia Comercial (Trade Transparencia Int)	División TI, directores de los la Dirección General de Aduanas u otros Organismos Nacionales e Internacionales
				% de Matrices Actualizadas (numero de matrices actualizadas / numero total de matrices)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia	
				Tasa de Cumplimiento de la Gestión de Información (numero de sistemas de información cumplidos o actualizados / numero total de sistemas de información)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia	
P25-DES-GIA-TRF-003	Depuración y Registro de Datos. Revisar y mantener actualizado el 100% de las matrices actualizadas y Referenciales de la Gerencia de Inteligencia para conocimiento interno y subalimentación a la Gerencia Analítica Económica.	OE 1 Facilitación y control	Mantener actualizado los datos estadísticos de la Gerencia.	% de Matrices Actualizadas (numero de matrices actualizadas / numero total de matrices)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia	
				Tasa de Cumplimiento de la Gestión de Información (numero de sistemas de información cumplidos o actualizados / numero total de sistemas de información)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia	
				% de Matrices Enviadas a Tiempo (numero de matrices enviadas a tiempo / numero total de matrices a enviar)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia	
P25-DES-GIA-TRF-004	Coordinar el manejo de matrices del POA, Acuerdo de desempeño, Plan de Contingencia y dar apoyo y seguimiento a otras solicitudes y requerimientos de la Gerencia. Asegurar que todos los áreas con el seguimiento adecuado obtengan el conocimiento necesario para el debate llevado a las matrices de medición y garantizar la entrega a tiempo de la solicitud y dar soporte o apoyo a otros solicitudes y requerimientos de la Gerencia.	OE 1 Facilitación y control	Realizar la entrega departada y a tiempo de las solicitudes o requerimientos.	% de Matrices Enviadas a Tiempo (numero de matrices enviadas a tiempo / numero total de matrices a enviar)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia	
				Tasa de Cumplimiento de la Gestión de Información (numero de sistemas de información cumplidos o actualizados / numero total de sistemas de información)*100	90%	90%	90.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia	
				% de Cumplimiento de las Iniciales del Proyecto (numero de iniciales del proyecto completadas / numero total de iniciales del proyecto)*100	85%	85%	85.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Planificación de Inteligencia	

99.95% 23.16% Cumplimiento Acumulado





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

Gestión de Planificación												Intensidad		Rendición Financiera	
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa			Seguimiento a la Ejecución					Área	Área de apoyo	Presupuesto	Rendición Financiera		
		Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Avance	Trimestre	Trimestre	Trimestre					Avance General	
P05-DES-GLP-000-001	Plan Estratégico Institucional Revisión y actualización anual del Plan Estratégico Institucional vigente, a través del cual se monitorea el avance de los objetivos institucionales, los cuales se ven reflejados en la forma de informes.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	PI actualizado	Porcentaje de avance en la actualización del plan estratégico (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%				0.00%	Departamento de Gestión Estratégica					
P05-DES-GLP-DCG-001	Formular el Plan Operativo Anual 2025 Se refiere a la coordinación de procesos de formulación de los planes operativos anuales de la DGA, en el cual se concretan los objetivos establecidos en el PEI, expresados como los resultados, producciones y actividades que cada área ejecutará en el periodo de un año.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Plan Operativo Anual 2025 formulado.	% de avance de formulación POA (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%				0.00%	Departamento de Gestión Estratégica					
P05-DES-GLP-DCG-002	Formular Plan Anual de Compromisos y Cierre 2025 Revisión y actualización de la identificación de compromisos que realicen las áreas para cumplir con sus compromisos institucionales, de acuerdo a la producción actual.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	PACC 2025 elaborado y aprobado	% de avance de formulación PACC (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%				0.00%	Departamento de Gestión Estratégica					
P05-DES-GLP-DCG-003	Formular Presupuesto Físico Institucional 2025 Controlar en la elaboración del documento que presenta la producción física formalizada de la DGA, en la cual se asigna el presupuesto programático, distribuido en las categorías y subtemas programáticos correspondientes.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Presupuesto físico formulado acorde a los planes y lineamientos establecidos por los órganos rectores.	% de avance de formulación presupuesto físico (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%				0.00%	Departamento de Gestión Estratégica					
P05-DES-GLP-DCG-004	Monitorear la Planificación Operativa 2025 Se refiere al monitoreo periódico (anual, semestral y trimestral) de la planificación operativa a fin de asegurarse el cumplimiento, medir la eficacia en el cumplimiento de las metas y recomendar las acciones correctivas si pertenecen para el logro de los objetivos institucionales.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Informes trimestrales elaborados y publicados.	Cantidad de informes trimestrales elaborados sobre el avance del POA institucional (suma de informes trimestrales)	4	1	1.00	100.00%	25.00%	Departamento de Gestión Estratégica					
P05-DES-GLP-DCG-005	Monitorear y evaluar la evolución de Cuarenta 2025 Controlar en la elaboración de un documento que recoge el logro de los objetivos institucionales, de acuerdo a los lineamientos establecidos.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Documento de rendición de cuentas elaborado de acuerdo a los planes y lineamientos del MINSRE.	Cantidad de memorias realizadas (suma de memorias realizadas)	2				0.00%	Departamento de Gestión Estratégica					
P05-DES-GLP-DCG-006	Monitorear y evaluar las metas físicas del Índice de Gestión Presupuestaria OGP 2025 Seguimiento al cumplimiento de las metas físicas y productos financieros institucionales, los informes resultantes de este seguimiento son publicados en el portal de Transparencia Institucional de manera trimestral.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Informes trimestrales elaborados y publicados.	% de metas físicas monitoreadas y evaluadas (cantidad de metas físicas evaluadas / total de metas programadas)*100 + productos físicos	4	4	4.00	100.00%	25.00%	Departamento de Gestión Estratégica					
P05-DES-GLP-DMR-001	Brindar asistencia técnica en la formulación y ejecución de programas y proyectos. Brindar asistencia técnica a las distintas áreas de la institución en la formulación y ejecución de los programas y proyectos, asegurando que los mismos estén alineados a los lineamientos de la institución.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Proyectos formulados.	% de proyectos formulados (cantidad de proyectos formulados / cantidad total de proyectos elaborados)*100	95%	95%	95%	100.00%	25.00%	Departamento Form. Monitoreo y Evaluación					
P05-DES-GLP-DMR-002	Guiar el portafolio de proyectos DGA Seguimiento y apoyo técnico a la implementación de las proyectos priorizadas del portafolio institucional.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Ejecución efectiva de los proyectos priorizados.	% de proyectos priorizados sobre el total de proyectos formulados (cantidad de proyectos priorizados / cantidad total de proyectos formulados)*100	95%	95%	95%	100.00%	25.00%	Departamento Form. Monitoreo y Evaluación					
P05-DES-GLP-CRR-001	Conducir 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.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Plan de trabajo implementado.	% de cumplimiento del plan de trabajo (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	25%	25%	100.00%	25.00%	Departamento de Calidad y Proceso					
P05-DES-GLP-CRR-002	Gestión de documentación de los procesos Asegurar el adecuado manejo de los documentos institucionales requeridos para el sistema de gestión de datos, a través de una metodología para la creación, actualización, revisión, aprobación y de liberación de estos.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Estandarización de los procesos y fortalecimiento institucional.	Cantidad de documentos firmados (suma del total de documentos aprobados)	180	45	39.00	86.67%	21.67%	Departamento de Calidad y Proceso					
P05-DES-GLP-CRR-003	Gestión de Riego Institucional Asegurar el correcto implementación de la metodología que rigen la elaboración y administración de riegos, de manera que facilite la identificación, comprensión, análisis y monitoreo continuo a la estrategia estratégica y operacional que puedan afectar al logro de los objetivos institucionales.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Monitoreo de riegos completados, riegos gestionados y planes de acción elaborados.	% de cumplimiento del plan de trabajo (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	90%	23%	19%	82.61%	20.65%	Departamento de Calidad y Proceso					
P05-DES-GLP-CRR-004	Auditoría del Sistema Integrado de Gestión y Autoevaluaciones de Control Interno Asegurar la realización anual de las auditorías internas del Sistema de Gestión Integrado.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Auditoría interna del SIG completada.	% Cumplimiento del programa de auditoría (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	25%	25%	100.00%	25.00%	Departamento de Calidad y Proceso					
P05-DES-GLP-CRR-005	Gestión de Acciones Correctivas Asegurar el correcto seguimiento de las acciones correctivas apartadas como consecuencia de incumplimientos en los procesos.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Acciones correctivas gestionadas.	Cantidad de informes de seguimiento generados (suma del total de informes de seguimiento generados)	4	1	1.00	100.00%	25.00%	Departamento de Calidad y Proceso					
P05-DES-GLP-CRR-006	Elaboración del Auto diagnóstico CAF 2025 y Plan de Mejora 2025 Controlar en base al 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 impactos prospectiva a ejecutar para alcanzar los puntos débiles identificados en el Auto diagnóstico CAF 2022.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Autoevaluación de acuerdo a la guía CAF, de modo que se identifiquen los puntos fuertes y áreas de mejora de la institución.	% de avance del Auto diagnóstico y Plan de Mejora CAF (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	25%	25%	100.00%	25.00%	Departamento de Calidad y Proceso					
P05-DES-GLP-CRR-007	Índice de Satisfacción Ciudadana Aplicación ServDuel Controlar en términos de niveles de satisfacción ciudadana, respecto a la calidad de los servicios que ofrece la institución.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Contribuir a la mejora de los servicios y al desarrollo de una cultura de monitoreo y evaluación.	Índice de Satisfacción Ciudadana	100%				0.00%	Departamento de Calidad y Proceso					
P05-DES-GLP-CRR-008	Gestión de las Normas Básicas de Control Interno Asegurar el correcto gestión de conformidad de las Normas Básicas de Control Interno.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Plan de trabajo implementado.	% de cumplimiento del plan de trabajo (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	90%	22.50%	22.50%	100.00%	25.00%	Departamento de Calidad y Proceso					
P05-DES-GLP-INV-001	Elaborar programas de sensibilización sobre innovación en el control interno Coordinar y ejecutar programas de formación para todo el personal sobre la importancia de la innovación en el control interno.	OE 3 Eficiencia e Innovación	Aumentar la conciencia y comprensión del personal adscrito sobre la importancia de la innovación en el trabajo.	Cantidad de programas de sensibilización realizados con éxito (suma de los programas realizados en el trimestre)	1				0.00%	Departamento de Innovación			RD\$ 1.500.000,00		
P05-DES-GLP-INV-002	Desarrollar mecanismos de participación en ideas innovadoras. Establecer mecanismos de participación en ideas innovadoras. Crear y publicar instrumentos de política que fomente la participación activa de los empleados en la generación y desarrollo de ideas innovadoras.	OE 3 Eficiencia e Innovación	Establecer mecanismos que permitan fomentar la participación activa de los empleados en la generación y desarrollo de ideas innovadoras, mediante una mayor participación e involucración de los empleados, la generación de soluciones creativas y una mejora continua y competitividad.	Porcentaje de avance en el diseño y desarrollo de un mecanismo institucional de participación en ideas innovadoras (número de empleados que participan en los mecanismos establecidos para la participación en ideas innovadoras / total de empleados)*100	100%				0.00%	Departamento de Innovación					
P05-DES-GLP-INV-003	Fomentar la colaboración interinstitucional y establecer alianzas estratégicas tanto con el sector público como privado. Promover la cooperación con otras administraciones aduaneras y organismos internacionales para intercambiar mejores prácticas y herramientas tecnológicas, formar colaboraciones con instituciones académicas y centros de investigación para generar nuevas competencias relativas en la implementación de soluciones innovadoras.	OE 3 Eficiencia e Innovación	Fortalecer las relaciones y alianzas entre diferentes entidades, facilitando el intercambio de conocimientos y tecnologías, promoviendo la innovación constante y mejorando la eficiencia y efectividad en los procesos aduaneros mediante la implementación de soluciones innovadoras.	Número de alianzas estratégicas establecidas (suma de las alianzas establecidas con otras instituciones con el objetivo de fomentar una cultura de innovación)	2				0.00%	Departamento de Innovación					
P05-DES-GLP-UGC-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 todos los ámbitos transversales de la DGA.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	La DGA promovió activamente la igualdad de género y la inclusión en todos los ámbitos.	% de implementación del Plan de Acción de Género (estrategias implementadas / total de estrategias planificadas)	100%	25%	20%	80.00%	20.00%	Unidad de Género					
P05-DES-GLP-UGC-002	Concientizar al personal en igualdad, equidad e inclusión de género Implementar en el personal de formación y sensibilización sobre igualdad e inclusión de género y concientización de violencia de género para todos los empleados de la DGA.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Al menos el 50% del personal para el año 2025.	Cantidad de registros de acciones en materia de género (suma de los registros de acciones en materia de género realizados en el tiempo t)	4	1	1.00	100.00%	25.00%	Unidad de Género					
P05-DES-GLP-UGC-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.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	La institución contó con políticas y programas bien diseñados y efectivos que promuevan la igualdad de género.	Número de políticas y programas elaborados y propuestos	3				0.00%	Unidad de Género					



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025  
ÁREAS DEL DESPACHO

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

Gerencia de Estudios Económicos y Análisis de Datos													
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa			Indicador	Seguimiento a la Ejecución					Interesados		Renglón Financiero
		Alineación Estratégica	Resultado Esperado			Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P25-DES-GEA-DEE-001	<b>Cumplimiento de los requerimientos y solicitudes asignadas</b> Medir el nivel de respuestas de los requerimientos de las áreas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Requerimientos y solicitudes respondidas.	<b>% de cumplimiento de los requerimientos y solicitudes asignadas</b> (cantidad de requerimientos y solicitudes trabajados / cantidad de requerimientos y solicitudes asignadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. de Estadísticas		
P25-DES-GEA-DEE-002	<b>Desarrollo y presentación de estudios y análisis económicos</b> Poner a disposición de las altas instancia, colaboradores de aduanas y público en general, insumos de trabajo que le mantengan informado sobre tópicos del quehacer aduanero, situaciones nacional e internacional que impacten de manera directa o indirecta las recaudaciones y el comercio internacional de mercancías.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Estudios y análisis económicos.	<b>% de estudios y análisis económicos entregados</b> (número estudios y análisis económicos entregados / cantidad total de solicitados y preestablecidos)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Económico	Estudios Económicos/ Depto. de Estadísticas/ Tecnología de la Información		
P25-DES-GEA-DEE-003	<b>Estandarización y control de los procesos</b> Estandarizar y documentar todos los procesos llevados a cabo en el departamento.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Procesos estandarizados.	<b>% de tareas y actividades estandarizadas y documentadas</b> (número de tareas y actividades estandarizadas y documentadas / número total de tareas y actividades planificadas)*100	90%	25%	25.00%	100.00%	25.00%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos/ Depto. Inteligencia de Negocios/Depto. Estadísticas		
P25-DES-GEA-DEE-004	<b>Segmentación de contribuyentes clasificados en pequeños, grandes y medianos</b> Tipificación de los importadores/exportadores en: Muy Grande, Grande, Mediano y Pequeño. Para tener una clasificación estandarizada, la cual pueda ser usada por todas las áreas de la institución.	OE.1 Facilitación y Control	Segmentación de contribuyentes realizada.	<b>Cantidad de tablas con segmentaciones</b> (Cantidad de tablas actualizadas entre la cantidad de rubros) (3 segmentaciones)	3	3	3.00	100.00%	100.00%	Departamento de Análisis Económico	Estudios Económicos		
P25-DES-GEA-DET-001	<b>Gestión de Solicitudes</b> Cuantificar el tiempo promedio en que se da respuesta a las solicitudes recibidas.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Solicitudes respondidas en el tiempo establecido(1.5 días).	<b>Tiempo de respuesta a las promedio solicitudes</b> (Porcentaje de la diferencia del promedio observado y la meta establecida, con respecto al plazo máximo estipulado para dar respuesta a las solicitudes) (horas)	1.5	1.5	0.72	100.00%	25.00%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas/ Tecnología/ Recursos Humanos		
P25-DES-GEA-DET-002	<b>Gestión de la Data de Comercio</b> Busca mantener actualizados los datos de Exportación, Importación y Acuerdos comerciales.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Data de comercio actualizada y depositada en el servidor correspondiente.	<b>Cantidad de tablas actualizadas</b> (Cantidad de tablas actualizadas entre la cantidad de tablas que se deben actualizar) (36 tablas)	36	9	9.00	100.00%	25.00%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas/Tecnología/Subdirección Operativa		
P25-DES-GEA-DET-003	<b>Creación y Automatización de Reportes</b> Creación y depuración de reportes con la finalidad de agilizar y eficientizar el manejo de la data estadística.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Reportes creados o automatizados mediante Dashboard.	<b>Cantidad de reportes automatizados. (2 reportes)</b>	2		0.00		0.00%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas		
P25-DES-GEA-DET-004	<b>NORITC A3.2014 - Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano</b> Aportar para que la DGA obtenga calificación Oro en OGTIC manteniendo actualizados los datos de comercio exterior en la página de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Datos de comercio exterior en la página de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.	Porcentaje de la diferencia del promedio observado y la meta establecida, con respecto al plazo máximo estipulado para cargar los datos.	100%	100%	100%	100.00%	25.00%	Departamento de Estadísticas	Depto. Estadísticas		
P25-DES-GEA-DIN-001	<b>Gestión, Desarrollo e Implementación de aplicaciones</b> Crear y desarrollar aplicaciones a las diferentes áreas de la DGA y mantener las automatizaciones, aplicaciones e integraciones funcionando óptimamente.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Aplicaciones implementadas.	<b>Cantidad de aplicaciones creadas</b>	6	2	4.00	100.00%	25.00%	Departamento de Inteligencia de Negocios	Inteligencia de Negocios		
		OE.3 Eficiencia e Innovación	Automatizaciones, aplicaciones e integraciones funcionales.	<b>% de avances de las Automatizaciones, aplicaciones e integraciones funcionales</b> (cantidad de tareas realizadas / cantidad de tareas planificadas)*100	100%	25%	25%	100.00%	25.00%	Departamento de Inteligencia de Negocios	Inteligencia de Negocios		
									100.00%	30.00%	Cumplimiento Acumulado		



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

Gerencia de Recursos Humanos													
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa		Indicador	Meta Anual	Seguimiento a la Ejecución				Avance General	Interesados		Renglon Financiero
		Alineación Estratégica	Resultado Esperado			Meta 11	Revisado	Cumplimiento	Área		Áreas de apoyo		
P25-DES-GRH-000-001	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 desanalar y retener a los empleados promoviendo un ambiente de trabajo saludable y productivo.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Recursos humanos gestionados oportunamente	Índice promedio de rotación (numero total de empleados que dejaron la organización / promedio del numero total de empleados durante el mismo periodo)*100	20%	9%	2.71%	100.00%	25%	Gerencia de Recursos Humanos	Gerencia de Recursos Humanos Departamento de Planificación de RRHH		
				Índice de Ausentismo Laboral (numero total de dias de ausencia / numero total de dias programados para trabajar)*100	30%	30%	25.00%	100.00%	25%	Gerencia de Recursos Humanos	Departamento de Planeamiento y Control.		
				Encuesta de clima laboral	80%				0%	Gerencia de Recursos Humanos	Departamento de Relaciones Laborales.		
P25-DES-GRH-DCA-001	Gestión del programa de capacitación Busca ver en qué medida se están cumpliendo las actividades de formación y capacitación planificadas, las cuales impulsan el mejoramiento del desempeño de las personas.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	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)*25-(gasto real de capacitación / presupuesto inicial de capacitación)*25-(%de satisfacción sobre las capacitaciones impartidas)*25	95%	25%	23.50%	94.00%	24%	Departamento de Capacitación y Desarrollo	Departamento de Capacitación y Desarrollo. <i>Sumy Rojas</i>		
				Nivel de efectividad de capacitaciones (resultados de evaluación post capacitación / resultados de evaluación pre capacitación)*100	95%				0%	Departamento de Capacitación y Desarrollo			
P25-DES-GRH-DDO-001	Evaluación por Desempeño Trimestral Medir el porcentaje de colaboradores que cuentan con acuerdo de desempeño.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Evaluaciones de desempeño realizadas	% de colaboradores evaluados (numero de colaboradores evaluados / numero total de colaboradores en la organización)*100	100%	100%	99.40%	99.40%	25%	Departamento de Desarrollo Organizacional	Departamento de Desarrollo Organizacional		
P25-DES-GRH-DSS-001	Plan de Seguridad y Salud Ocupacional Implementar y cumplir con las actividades y acciones correctivas planificadas.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Plan de Seguridad y Salud implementado	Índice de frecuencia de accidente (IF) (N° de accidentes/ N° de horas trabajadas)*1 000 000	0%	0%	0.00%	100.00%	25%	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional		
				Cantidad de operativos médicos realizados (sumatoria de operativos médicos)	12.00	4.00	4.00	100.00%	25%	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional		
P25-DES-GRH-DCB-001	Gestión de beneficios ofrecidos a los colaboradores de la DGA Facilitar la gestión de beneficios, destacando cuáles están siendo utilizados por los trabajadores en mayor proporción, y cuales deben evaluarse por cambios en las preferencias de los trabajadores, a fin de generar mayor satisfacción y una ventaja.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Beneficios gestionados	Porcentaje de aplicación de beneficios por puesto (cantidad de beneficios aplicados por puestos / cantidad total de beneficios)*100	80%	80%	93.00%	100.00%	25%	Departamento de Compensación y Beneficios	Departamento de Compensación y Beneficios		
				Encuesta de satisfacción sobre beneficios	80%	80%	91.00%	100.00%	25%	Departamento de Compensación y Beneficios			
P25-DES-GRH-DRL-001	Cumplimiento disciplinario Medir porcentaje de empleados a los que se les ha aplicado alguna norma disciplinaria establecida en la institución.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Identificar la cantidad y tipos de sanciones aplicadas a los colaboradores	% de amonestaciones aplicadas conforme a las investigaciones realizadas (Número de amonestaciones aplicadas / Número total de investigaciones concluidas) * 100	40%	40%	21.050%	100.00%	25%	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales		
				Porcentaje de empleados sujetos a medidas disciplinarias ( Cantidad de empleados sujetos a medidas disciplinarias en el tiempo t/ total d empleados en planilla en el tiempo t)*100	15%	15%	0.270%	100.00%	25%	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales		
						<b>99.34%</b>	<b>24.84%</b>	<b>Cumplimiento Acumulado</b>					



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

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

Gerencia de Gestión de Servicios al Contribuyente												
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa		Seguimiento a la Ejecución					Interesados		Rendición Financiera	
		Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Compromiso	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P25-SDO-GSC-000-001	<b>Correos de seguimiento</b> Dar seguimiento y continuidad a los correos recibidos a fin brindar el mejor servicio.	OE.1 Facilitación y control	Agilizar y dar continuidad a las informaciones y solicitudes de los contribuyentes y los diferentes departamentos.	<b>Cantidad de Correos de Seguimiento</b> (Sumatoria de los correos de seguimiento)	5,000.00	1,250.00	1250.00	100.00%	25.00%	Gerencia de Gestión de Servicios		
P25-SDO-GSC-000-002	<b>Seguimiento a la trazabilidad</b> Rastrear y documentar la ubicación y estado de la carga, desde su origen hasta su destino final a través de un gráfico que se le envía al contribuyente.	OE.1 Facilitación y control	Informar a los contribuyentes de su trazabilidad en busca de mejoras en la cadena logística, enviando reportes gráficos informativos, retrasos importantes, incentivar a los procesos anticipados, línea de tiempo.	<b>Cantidad de gráficos de trazabilidad remitidos</b> (Sumatoria gráficos remitidos)	480.00	120.00	147.00	122.50%	30.63%	Gerencia de Gestión de Servicios		
P25-SDO-GSC-000-003	<b>Gestiones de despacho</b> Agilizar y garantizar la entrega oportuna de la mercancía a los contribuyentes, al tiempo que se identifican y resuelven de manera eficiente cualquier problema o conatempo que pueda surgir durante el proceso.	OE.1 Facilitación y control	Agilizar el proceso de despacho dando seguimiento a las declaraciones con situaciones presentadas puntualmente en las Instituciones paraduanales (H.F., DOW, OPA, ETC.), departamentos internos, Vuco, etc. Ej. Despacho aprobado, no retirado. Notificaciones de puestas para despacho.	<b>Cantidad de Gestiones de Despacho</b> (suma del total de gestiones realizadas)	1,200.00	300.00	303.00	101.00%	25.25%	Gerencia de Gestión de Servicios		
P25-SDO-GSC-000-004	<b>Gestión de llamadas</b> Implementar las técnicas de comunicación para la atención ciudadana que visitan orientadas a garantizar la asistencia oportuna y la calidad en el servicio.	OE.1 Facilitación y control	Preparación un servicio eficiente y satisfactorio a los clientes, optimizando la comunicación telefónica y maximizando la productividad de la Institución.	<b>% de llamadas contestadas</b> (número de llamadas contestadas/número total de llamadas recibidas)*100	90%	90%	94.00%	104.44%	26.11%	Gerencia de Gestión de Servicios		
P25-SDO-GSC-000-005	<b>Recepción de solicitudes - Plataforma de servicios</b> Recibir todas las solicitudes asignadas a gestión de servicio y emiutaxas a los departamentos correspondientes según el proceso.	OE.1 Facilitación y control	Acortar tiempo de respuesta.	<b>% de solicitudes completadas plataforma de servicios</b> (número de solicitudes completadas/número total de solicitudes recibidas o procesadas)*100	90%	90%	99.99%	111.10%	27.78%	Gerencia de Gestión de Servicios		
				<b>Tiempo de promedio de respuesta plataforma de servicios</b> (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (horas)	24	24	24.00	100.00%	25.00%	Gerencia de Gestión de Servicios		
P25-SDO-GSC-000-006	<b>Recepción de solicitudes - vía el buzón @INFO</b> Estas son las solicitudes recibidas vía correo electrónico en su mayoría corresponden a Zonas Francas y Subdirección Técnica.	OE.1 Facilitación y control	Brindar un servicio eficaz en menor tiempo. Actualmente de 40 a 80 min.	<b>% de solicitudes completadas solicitudes - vía el buzón @INFO</b> (número de solicitudes completadas/número total de solicitudes recibidas o procesadas)*100	90%	90%	100.00%	111.11%	27.78%	Gerencia de Gestión de Servicios		
				<b>Tiempo de promedio de respuesta solicitudes - vía el buzón @INFO</b> (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (horas)	48	48	48.00	100.00%	25.00%	Gerencia de Gestión de Servicios		
P25-SDO-GSC-000-007	<b>Recepción de solicitudes - Ventanilla</b> Recibir toda la correspondencia que llega a la Institución haciendo el debido registro, así como llevar un archivo adecuado de los expedientes, oficios y comunicaciones que entran y salen de la Institución.	OE.1 Facilitación y control	Un proceso eficiente de recepción de solicitudes con un registro completo y un archivo adecuado de la correspondencia recibida y enviada.	<b>% de solicitudes recibidas correctamente</b> (número de solicitudes recibidas correctamente/número total de solicitudes recibidas)*100	90%	90%	95.62%	106.24%	26.56%	Gerencia de Gestión de Servicios		
				<b>% de solicitudes tramitadas</b> (número de solicitudes tramitadas/número total de solicitudes recibidas)*100	90%	90%	95.62%	106.24%	26.56%	Gerencia de Gestión de Servicios		
P25-SDO-GSC-000-008	<b>Gestión de correo de servicios</b> Correos: @servicioalciudadano y @quejasygerencias recibidos versus contestados y tiempo de respuesta.	OE.1 Facilitación y control	Respuestas satisfactorias que puedan apoyar o cumplir con las respectivas de los contribuyentes. Ser voceros de las oportunidades y respore descritos por el contribuyente.	<b>% de correos respondidos</b> (número de correos electrónicos respondidos/número total de correos electrónicos)*100	90%	90%	100.00%	111.11%	27.78%	Gerencia de Gestión de Servicios		
				<b>Tiempo de promedio de respuesta solicitudes vía correo</b> (suma de los tiempos de respuesta de todas las solicitudes/número total de solicitudes) (horas)	48	48	48.00	100.00%	25.00%	Gerencia de Gestión de Servicios		
									<b>105.67%</b>	<b>36.42%</b>	<b>Cumplimiento Acumulado</b>	





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

Gerencia de Comunicaciones												
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa		Indicador	Seguimiento a la Ejecución					Interesados		Renglón Financiero
		Alineación Estratégica	Resultado Esperado		Meta Anual	Meta Tr	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	
P25-DES-GCO-000-001	<b>Diseño e Implementación de Estrategia de Comunicación Institucional Anual</b> Consiste en el diseño de estrategias de comunicación y campañas educativas transmedáticas, con una planificación trimestral de las publicaciones, respondiendo a las solicitudes de las áreas en el marco de la Estrategia de Comunicación Institucional. De acuerdo al Plan Estratégico 2022-2026.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Propuestas referentes a planes de campaña que vayan acorde a las solicitudes de cada departamento o gerencia. Asimismo, recomendamos y definimos en cuales canales se realizará dicho proceso, ya sea interno o externo.	% de avances de los cronogramas y planes de campañas solicitados (cantidad de tareas completadas / cantidad total de tareas planificadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Comunicaciones	Valery Mirelys / Lisandro Martínez / Anny Mirelys / Catherine	
				Cantidad de boletines internos publicados (Suma de los boletines internos publicados durante el periodo)	48.00	12.00	12.00	100.00%	25.00%			
				Cantidad de boletines externos publicados (Suma de los boletines externos publicados durante el año)	12.00	3.00	3.00	100.00%	25.00%			
P25-DES-GCO-000-002	<b>Gestión de las solicitudes internas y externas</b> Monitorear la respuesta oportuna a las solicitudes recibidas.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Que los colaboradores estén enterados de los contenido que se envían el tiempo estimado.	% Nivel de respuesta a solicitudes (numero de solicitudes respondidas / numero total de solicitudes)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Comunicaciones	Valery Mirelys / Anny Mirelys / Catherine	
P25-DES-GCO-000-003	<b>Efectividad de publicaciones institucionales realizadas</b> Medición interna la efectividad de las publicaciones institucionales.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Alcance del publico interesado en los temas que se despachen.	% Nivel de satisfacción interna respecto a las publicaciones institucionales realizadas (encuesta)	100%	0%	0.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Comunicaciones	Martin Adames	
P25-DES-GCO-000-004	<b>Fortalecimiento en los medios de comunicación</b> 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 DCA.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Desarrollar propuestas satisfactorias para los medios, preparar las notas de prensa y líneas con los mensajes que queremos comunicar así la población entre estos se destacan los hitos comunicacionales.	% de los proyectos y programaciones para los medios (numero de proyectos y programaciones completados / numero total de proyectos y programaciones planificadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Comunicaciones	Martin Adames	
P25-DES-GCO-000-005	<b>Gestión de publicaciones por red social</b> Medir el cumplimiento de las publicaciones por redes sociales según el plan de comunicación digital.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Que la información se suba a las redes sociales acorde a lo establecido y programado en el plan de comunicación digital.	% de publicaciones en redes sociales (numero de publicaciones realizadas / numero total de publicaciones planificadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Comunicaciones	Degrís De León	
				Interacciones por canales digitales. Medir la utilización de los canales digitales (incremento anual de 3%)	100%	0%	100.00%	100.00%	25.00%			
P25-DES-GCO-000-006	<b>Cobertura positiva respecto a las publicaciones Institucionales</b> Monitorear cantidad de artículos y noticia, comentarios, etc. a favor o en contra de Aduanas.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Mantener una percepción positiva en las redes sociales a través de mensajes y campañas.	% de cobertura positiva respecto a las publicaciones Institucionales (numero de publicaciones con cobertura positiva / numero total de publicaciones institucionales)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Comunicaciones	Anny Mirelys	
P25-DES-GCO-000-007	<b>Plan de comunicación Digital.</b> Consiste en tener una planificación trimestral de las publicaciones a emitir dentro de la fecha requerida.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Verificar cuantos seguidores y comentario obtenemos por publicación.	% Cumplimiento plan de comunicación Digital (numero de actividades realizadas según el plan / numero total de actividades planificadas)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Comunicaciones	Anny Mirelys	
P25-DES-GCO-000-008	<b>Coordinación y desarrollo de eventos</b> Consiste en la planificación y ejecución de solicitudes de realización de eventos, acompañamientos protocolares y maestras de ceremonias.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Eventos realizados.	% Cumplimiento de ejecución de eventos (cantidad de eventos ejecutados / cantidad total de eventos planificados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Comunicaciones	Degrís de León / Claribel Pérez / Patricia Báez	
P25-DES-GCO-000-009	<b>Planificación y coordinación de servicio de protocolo</b> Consiste en la coordinación del servicio a ser brindado por el equipo de protocolo.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Servicio de protocolo coordinado.	% Cumplimiento de servicio de protocolo (numero de eventos con servicio de protocolo / numero total de eventos con servicio de protocolo planificado)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Comunicaciones	Claribel Pérez	
P25-DES-GCO-000-010	<b>Planificación y coordinación de alimentos y bebidas</b> Consiste en la coordinación y ejecución de solicitudes estaciones líquidas o catering para reuniones y eventos.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Coordinación de alimentos y bebidas realizada.	Nivel de eficiencia en gestión de A&B (cantidad de eventos con satisfacción en servicios de AyB / cantidad total de eventos que incluyeron servicios de AyB planificados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Comunicaciones	Patricia Báez	
					100.00%	25.00%	Cumplimiento Acumulado					





**PLAN OPERATIVO ANUAL 2025**  
**ÁREAS DEL DESPACHO**

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

Definición de la Iniciativa		Gerencia Legal										Interesados	Áreas de apoyo	Renglón Financiero	
		Alineación Estratégica		Resultado Esperado		Indicador		Meta Anual		Seguimiento a la Ejecución					Área
ID	Producto/Descripción														
P25-DES-GLG-001-001	<b>Gestión de solicitudes internas y externas</b> Recibir, distribuir y a las diferentes áreas para las solicitudes correspondientes de cada caso, a fin de dar un control de los expedientes.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos recibidos y registrados.	<b>% de solicitudes internas y externas trabajadas</b> (Cantidad de solicitudes trabajadas/Cantidad total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	100,00%	100,00%	25,00%	Gerencia Legal	Trámite y Control de Expedientes de áreas.				
P25-DES-GLG-002-002	<b>Elaboración y Revisión de Acuerdos Internacionales</b> Dar respuesta oportuna a la Elaboración y revisión de los Acuerdos Internacionales.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Acuerdo firmado.	<b>% de acuerdos firmados</b> (Acuerdos firmados/Acuerdos elaborados)*100	100%	100%	90,00%	90,00%	22,50%	Gerencia Legal	Gerencia Legal y otras áreas.				
P25-DES-GLG-DRT-001	<b>Registros de operadores aduaneros (personas jurídicas y personas físicas (deputado), Zonas Francas, Desaltes, Agentes de Aduanas, Consolidador de Carga, Almacenes y Depósitos y Consignatario Internacional)</b> Dar respuesta al 100% de las diferentes solicitudes de registros, realizadas por los operadores aduaneros en tiempo oportuno, conforme los requisitos, procedimiento y los plazos establecidos en nuestro procedimiento.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme sus normas y procedimientos; reducir los trámites burocráticos; brindar un servicio de calidad y confiable a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	<b>% de solicitudes de registros trabajadas</b> (Solicitudes trabajadas / solicitudes recibidas)*100	100%	100%	90,00%	90,00%	22,50%	Departamento de Registro	Gerencia Legal, Tecnología y Transportación, Departamento de Compras y Recursos Humanos.				
P25-DES-GLG-DRT-002	<b>Registros de autorizaciones (PECOMIAC, Consignatario No Residente, Aerolíneas, Navas, Buques y Aeronaves)</b> Dar respuesta al 100% de las diferentes solicitudes realizadas por los operadores aduaneros, en tiempo oportuno, conforme los plazos establecidos en nuestro procedimiento.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme sus normas y procedimientos; reducir los trámites burocráticos; brindar un servicio de calidad y confiable a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	<b>% de solicitudes de registros de autorizaciones trabajadas</b> (Cantidad de autorizaciones solicitudes trabajadas / Cantidad total de solicitudes recibidas en las diferentes plataformas y herramientas)*100	100%	100%	90,00%	90,00%	22,50%	Departamento de Registro	Gerencia Legal, Tecnología y Transportación, Departamento de Compras y Recursos Humanos.				
P25-DES-GLG-DRT-003	<b>Solicitudes de Certificaciones de Importador, de exportador, Agente de Aduanas, Consolidador de Cargas y Agente de Aduanas</b> que sean necesarios en el tiempo y plazo indicado a la solicitud.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme sus normas y procedimientos; reducir los trámites burocráticos; brindar un servicio de calidad y confiable a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	<b>% de solicitudes de certificaciones trabajadas</b> (Solicitudes trabajadas/ solicitudes recibidas en las diferentes plataformas y herramientas)*100	100%	100%	90,00%	90,00%	22,50%	Departamento de Registro	Gerencia Legal, Tecnología y Transportación, Departamento de Compras y Recursos Humanos.				
P25-DES-GLG-DRT-004	<b>Renovación de fianza de los operadores aduaneros que cuentan con licencias otorgadas.</b> Que sean realizadas en el tiempo y plazo indicado a la solicitud.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Cumplir con los lineamientos de la institución conforme sus normas y procedimientos; reducir los trámites burocráticos; brindar un servicio de calidad y confiable a los administrados y sobre todo, ser una institución modelo de servicio.	<b>% de renovaciones realizadas</b> (Cantidad de renovaciones trabajadas /Cantidad total de solicitudes de renovación)*100	100%	100%	90,00%	90,00%	22,50%	Departamento de Registro	Gerencia Legal, Tecnología y Transportación, Departamento de Compras y Recursos Humanos.				
P25-DES-GLG-COM-001	<b>Elaboración Actas de Comiso</b> Por violación mercancia prohibida conforme Ley No. 147.00, modificada por el art. 29 de la Ley No. 495-04, que se sustra modificada por la Ley No. 4.071, sobre modificación Fiscal, Decreto No. 687.142, de fecha 27/08/2002, donde se prohíbe la importación de los vehículos denominados "balmeteros", y la Ley No. 63.17.	OE.1 Facilitación y Control	Documento elaborado.	<b>% de actas de comiso elaboradas</b> (Número de Actas de comiso elaboradas/Número total de comisos recibidos)*100	100%	100%	89,00%	89,00%	22,25%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Administraciones Aduaneras/ Fiscalización/ Subdirección Operativa/ Inteligencia / Estadística, Otras.				
P25-DES-GLG-COM-002	<b>Emisión de certificaciones</b> Elaboración de Certificaciones a requerimiento del Ministerio Público y otras entidades públicas, privadas y personas físicas.	OE.1 Facilitación y Control	Documento elaborado.	<b>% de certificaciones emitidas</b> (Cantidad de certificaciones emitidas/Cantidad total de solicitudes de certificación recibidas)*100	100%	100%	92,00%	92,00%	23,00%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Departamento de Certificación, Opinión y Normativa/ Estadísticas/ Administraciones Aduaneras/ Gerencia Supervisión Administrativa/ Trámite y Correspondencia/ Intendencia Aduanera.				
P25-DES-GLG-COM-003	<b>Emisión de Opiniones Legales</b> Emisión de opiniones legales en respuesta a requerimientos de las diferentes áreas de la institución y los contribuyentes que solicitan consultas legales.	OE.1 Facilitación y Control	Documento elaborado.	<b>% de opiniones legales emitidas</b> (Cantidad de opiniones legales emitidas/Cantidad total de solicitudes recibidas)*100	100%	100%	95,00%	95,00%	23,75%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Departamento de Certificación, Opinión y Normativa/ Estadísticas/ Administraciones Aduaneras/ Gerencia Supervisión Administrativa/ Trámite y Correspondencia/ Intendencia Aduanera/ Bienes/ IT/ Acceso a la Información.				
P25-DES-GLG-COM-004	<b>Solicitud evaluación Operador Económico Autorizado (OEA)</b> Elaborar solicitud de evaluación para la certificación de OEA.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento elaborado.	<b>% de evaluaciones realizadas</b> (Cantidad de evaluaciones concluidas/Cantidad total de solicitudes de evaluación recibidas)*100	100%	100%	100,00%	100,00%	25,00%	Departamento de Certificaciones, Opiniones y Normas Administrativas	Departamento de Certificación, Opinión y Normativa/ Departamento de OEA.				
P25-DES-GLG-COM-005	<b>Notificaciones de Realización.</b> Medir la calidad de la brida oportuna a la Gerencia de Realización en el proceso de fiscalización posterior.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Documentos elaborados.	<b>% de Cantidad de documentos emitidos/ Cantidad de actas de Arriancil emitidos.</b>	100%	100%	99,00%	99,00%	24,75%	Departamento de Certificación, Opinión y Normativas.	Gerencia de Realización				
P25-DES-GLG-EAD-001	<b>Gestión de los Expedientes del Ejecutor Administrativo</b> Buscar gestionar los expedientes del Ejecutor Administrativo.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento elaborado.	<b>% de expedientes ejecutados por el Ejecutor Administrativo</b> (Cantidad de expedientes trabajados/Cantidad total de expedientes tramitados)*100	100%	100%	90,00%	90,00%	22,50%	Departamento Ejecutor Administrativo	Ejecutor Administrativo				
P25-DES-GLG-CFD-001	<b>Documentos Legales Elaborados y Formalizados</b> Elaborar documentos legales sean Opiniones, Pagares, Contratos, Acuerdos, Comisos, Certificaciones, Resoluciones Administrativas, diferentes escritos respecto a las distintas situaciones que se originan en DGCA.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento legal formalizado.	<b>% de documentos legales formalizados</b> (Cantidad de documentos formalizados/Cantidad total de documentos recibidos)*100	100%	100,00%	90,00%	90,00%	22,50%	Departamento de Contratos y Formalización de Documentos	Gerencia Legal/ Tecnológica/ Gerencia Financiera/ Exoneraciones/ Compras				
P25-DES-GLG-CFD-002	<b>Elaboración de contratos</b> Llevar un control interno de los requerimientos solicitados por las distintas áreas de la institución, estos contratos cuyo propósito es satisfacer el interés de un área determinada, pueden ser de naturaleza diversa entre los cuales podemos mencionar: contratos de adquisición de bienes, ejecución de obras, servicios de obras, alquilados, publicidad, subvención industrial, licencia para estudiar, acuerdo para la cooperación interinstitucional, acuerdos de facilitación de comercio con asociaciones o instituciones público-privadas, contratos de conexión de depósitos fiscales.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento legal formalizado.	<b>% de contratos elaborados</b> (Cantidad de contratos elaborados/Cantidad total de solicitudes de elaboración de contratos)*100	100%	100%	90%	90,00%	22,50%	Departamento de Contratos y Formalización de Documentos	Gerencia Legal/ Tecnológica/ Gerencia Financiera/ Exoneraciones/ Compras				
P25-DES-GLG-CFD-003	<b>Elaboración de acuerdos de pago</b> Llevar un control interno de los requerimientos solicitados por las distintas áreas de la institución, estos acuerdos son con la finalidad de entregar las mercancías de manera provisional, así como salvaguardar la pronta aduana, son de naturaleza diversa entre los cuales podemos mencionar acuerdo bajo la ley 18.601 de incentivos fiscales, líneas de crédito, fiscalización o reliquidación, nacionalización, internación temporal, zona franca.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento legal formalizado.	<b>% de acuerdos de pago elaborados</b> (Cantidad de acuerdos de pago elaborados/Cantidad total de solicitudes de elaboración de acuerdos)*100	100%	100%	90%	90,00%	22,50%	Departamento de Contratos y Formalización de Documentos	Gerencia Legal/ Tecnológica/ Gerencia Financiera/ Exoneraciones/ Compras				
P25-DES-GLG-CFD-004	<b>Aplicación de perfiles de entregas provisionales (DGA)</b> Despachos de mercancías que se encuentran dispuestas en una normativa legal vigente, por convenciones pactadas entre el estado y particulares siendo estas entregas exoneradas del pago de derechos e impuestos según disposición legal aplicable, así como aquellas que se encuentran beneficiadas de un crédito de entrega provisional.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documento legal formalizado.	<b>% de perfiles de entrega provisionales aplicados</b> (Cantidad de perfiles de entrega provisional aplicados/cantidad total de solicitudes de aplicación recibidas)*100	100%	100%	90%	90,00%	22,50%	Departamento de Contratos y Formalización de Documentos	Departamento de Contratos y Formalización de Documentos				
P25-DES-GLG-DUI-001	<b>Respuesta Oportuna a los Recursos</b> Elaborar respuestas a los Recursos de Reconsideración, Contenciosos Tributarios, de Revisión Contributiva, de los Contratos o Impugnación, de Casación, de Apelación Civil, de Apelación Penal, entre otras situaciones.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	<b>% de recursos respondidos</b> (Cantidad de recursos emitidos /Cantidad total de Recursos recibidos)*100	100%	100%	90%	90,00%	22,50%	Departamento de Litigios					
P25-DES-GLG-DUI-002	<b>Casos de Demandas Civiles y Procesos Penales</b> Defender a la institución de las demandas que son interpuestas por los contribuyentes.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	<b>% de Casos de Demandas Civiles y Procesos Penales trabajados</b> (Cantidad de casos de Demandas Civiles y Procesos Penales/Cantidad total de casos recibidos)*100	100%	100%	90%	95,00%	23,75%	Departamento de Litigios					
P25-DES-GLG-DUI-003	<b>Embargos relativos</b> Relevar mercancías de manera provisional hasta que exista una decisión que ordene el desembargo de las mismas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	<b>% de reintenciones realizadas</b> (Cantidad de reintenciones realizadas/Cantidad total de solicitudes de reintención)*100	100%	100%	93%	93,00%	23,25%	Departamento de Litigios	Litigios/ Ejecutor Administrativo/ Área Civil				
P25-DES-GLG-DUI-004	<b>Cancelación de fianzas.</b> En cuanto a la cancelación de fianza, desde un efecto el cobro de los tributos afianzados, en virtud de decisión.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	<b>% de cancelaciones de fianzas dadas sin efecto</b> (Cantidad de cancelaciones de fianzas dadas sin efecto/Cantidad total de cancelaciones de fianzas)*100	100%	100%	92%	92,00%	23,25%	Departamento de Litigios	Litigios/ Área Civil				
P25-DES-GLG-DRR-001	<b>Recursos de Reconsideración</b> Es el proceso mediante el cual el contribuyente pretende que la DGA revoque una decisión emitida por esta.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	<b>%de recursos de reconsideración contestados</b> (Cantidad de recursos de reconsideración contestados/cantidad total de recursos recibidos)*100	100%	100%	90%	90,00%	22,50%	Departamento Recurso de Reconsideración	Administraciones Aduaneras/ Fiscalización/ Cobros Financiera/ Normas de Origen/ Admisión Temporal, otras/ Tecnología				
P25-DES-GLG-DAS-001	<b>Recursos Contenciosos Tributarios, Administrativos y Acción de Amparo</b> Defender a la institución de las demandas que son interpuestas por los contribuyentes.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Documentos elaborados.	<b>%de recursos contenciosos</b> (Cantidad de recursos Contenciosos Tributarios, Administrativos y Acción de Amparo trabajados/cantidad total de casos recibidos)*100	100%	100%	93%	93,00%	23,25%	Departamento Administrativo Sancionador	Litigios/ Área Civil/ Administraciones Aduaneras/ Regímenes Especiales- Admisión Temporal				
P25-DES-GLG-DAS-002	<b>Procedimientos Administrativos Sancionador</b> Recibida la base de imputación emitida por la Fiscalización o demás, se analiza el caso para tipificar la falta aduanera o la falta tributaria aduanera correspondiente. Se registra en Excel o herramienta informática existente para la trazabilidad de los plazos.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Recaudaciones de las sanciones administrativas aplicables en virtud de la ley 18.621 y el Reglamento de Aplicación 755-2002.	<b>%de casos con sanciones</b> (Cantidad de casos con sanciones trabajados/Cantidad total de casos recibidos)*100	100%	100%	90%	90,00%	22,50%	Departamento Administrativo Sancionador	Administraciones Aduaneras/ Fiscalización/ otras/ Tecnología				
P25-DES-GLG-DAS-004	<b>Ejecución de Incoherencias</b> Documentación del proceso de incoherencia - distribución 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. 14 del Reglamento 755-2002 de la Ley 18.621, así como la documentación final del cierre de estos procesos con el Acta de Comprobación Notarial.	OE.3 Eficiencia e Innovación	Documentos elaborados.	<b>% de autorizaciones de ejecución de procesos de incoherencia</b> (cantidad de procesos de Incoherencia ejecutados/ cantidad de actas de comprobación notarial recibidas)	100%	100%	99%	99,00%	24,75%	Departamento Administrativo Sancionador	Subdirección Operativa/ Gerencia de Administraciones Aduaneras/ Auditoría				

92.42% 23.10% Cumplimiento Acumulado



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

Gerencia de Auditoría Interna													
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa		Indicador	Meta Anual	Seguimiento a la Ejecución				Avance General	Interesados		Renglón Financiero
		Alineación Estratégica	Resultado Esperado			Meta 1)	Ejecución	Cumplimiento	Área		Áreas de apoyo	Presupuesto	
P25-DES-GAI-000-001	<b>Gestión del Plan de Auditoría Interna</b> Planificación y ejecución de auditorías dentro de una organización. Este proceso asegura el cumplimiento de normativas, evaluación de riesgos y mejora continua, contribuyendo a la eficiencia y transparencia en las operaciones internas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Dar seguimiento al plan de acción suministrado por el área auditada, analizar las evidencias presentadas y validar su grado de cumplimiento tanto para las auditorías externas, como para las auditorías internas.	• % de cumplimiento del programa de auditoría (auditoría operativa, financiera, de gestión, de TI) (número de auditorías realizadas/número total de auditorías planificadas)*100	100%	25%	25.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Auditoría Interna			
				• Nivel de cumplimiento y seguimientos a los hallazgos identificados en las auditorías realizadas (número de hallazgos cerrados satisfactoriamente/número total de hallazgos identificados)	90%	90%	90.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Auditoría Interna			
				• % de auditorías no programadas realizadas (número de auditorías no programadas realizadas/número total de auditorías realizadas)*100	10%	10%	10.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Auditoría Interna			
P25-DES-GAI-000-002	<b>Gestión del Plan de Auditoría Operativa</b> Planificación y ejecución de revisiones sistemáticas de procesos y operaciones. Este proceso busca identificar áreas de mejora, fortalecer la eficiencia y garantizar el cumplimiento de objetivos organizacionales, contribuyendo a la optimización continua de la empresa.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Realizar evaluaciones, registrar todas las observaciones e incidencias encontradas, documentar y comunicar los hallazgos detectados en los procesos de despacho, aforo, cumplimiento de circulares y procedimientos de las operaciones en las administraciones de aduanas y sus depósitos.	• % de Inspecciones Físicas Realizadas (cantidad de inspecciones físicas completadas/inspecciones físicas solicitadas)*100.	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Auditoría Interna			
				• % de inspecciones a dealers para líneas de registro realizadas (número de visitas de inspecciones realizadas/número total de solicitudes de registro recibidas)*100.	90%	90%	90.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Auditoría Interna			
P25-DES-GAI-000-003	<b>Gestión del Plan de Control Interno</b> Diseño, implementación y supervisión de procedimientos que aseguran la integridad, eficiencia y cumplimiento normativo dentro de una organización. Este proceso busca mitigar riesgos y fortalecer la confiabilidad en las operaciones internas.	OE.2 Institucionalidad y Estandarización	Registrar los documentos, resultantes del proceso de control interno, realizarse en el sistema de manejo de documentos para el efectivo control de expedientes, monitoreo, evaluar su grado de cumplimiento y supervisión de las asignaciones, para la medición de la productividad.	• % de expedientes de pago autorizados (número de expedientes de pago autorizados/número total expedientes de pago recibidos)*100	90%	90%	90.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Auditoría Interna			
				• % de incidencias encontradas (número de incidencias encontradas/ número total de expedientes revisados)*100	100%	100%	100.00%	100.00%	25.00%	Gerencia de Auditoría Interna			
<b>100.00%</b>									<b>25.00%</b>	<b>Cumplimiento Acumulado</b>			





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

Oficina de Acceso a la Información Pública												
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa		Indicador	Seguimiento a la Ejecución					Interesados		Renglón Financiero
		Alineación Estratégica	Resultado Esperado		Meta Anual	Meta Tr	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P25-DES-000-OAI-001	<b>Solicitud de acceso a la información pública</b> Busca medir la gestión de solicitudes de datos realizadas por los ciudadanos a la institución. Este proceso busca fomentar la transparencia y el derecho a la información.	OE.1 Facilitación y Control	Gestionar solicitudes de información realizadas por los interesados.	* <b>% solicitudes atendidas</b> (numero de solicitudes atendidas/ numero total de solicitudes de información recibidas)*100	95%	95.00%	100.00%	100.00%	25%	Oficina de Acceso a la Información Pública		
				* <b>Tiempo de respuesta de solicitudes de información</b> (suma de tiempos de respuesta para todas las solicitudes/numero total de solicitudes de información) 15 días hábiles	15	15	15	100.00%	25%	Oficina de Acceso a la Información Pública		
P25-DES-000-OAI-002	<b>Publicación de informaciones al subportal de transparencia de la DGA</b> 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.	OE.1 Facilitación y Control	Publicar de manera oportuna informaciones de DGA con la finalidad de cumplir con la ley de transparencia	* <b>Cantidad de publicaciones realizadas mensualmente en el subportal de transparencia.</b> (sumatoria de publicaciones)	394	103	103	100.00%	25%	Oficina de Acceso a la Información Pública		
P25-DES-000-OAI-003	<b>Gestión de denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas (Portal 311)</b> Involucra un proceso para recopilar, analizar y responder de manera eficiente a la retroalimentación de los ciudadanos. Este enfoque busca mejorar servicios y fortalezca la relación entre el público y las entidades gubernamentales.	OE.1 Facilitación y Control	Gestionar en tiempo oportuno todas las denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas	* <b>% de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias procesadas</b> (numero de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias procesadas atendidas / numero total de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias recibidas)*100	95%	95.00%	100.00%	100.00%	25%	Oficina de Acceso a la Información Pública		
				* <b>Tiempo de respuesta de las denuncias, quejas, reclamaciones recibidas</b> (suma de tiempos de respuesta para todas las solicitudes/numero total de solicitudes de información) 15 días hábiles	15	15	15	100.00%	25%	Oficina de Acceso a la Información Pública		
				* <b>Nivel de satisfacción de los ciudadanos</b> (Encuestas de satisfacción)	95%	95.00%	100.00%	100.00%	25%	Oficina de Acceso a la Información Pública		
					<b>100.00%</b>	<b>25.00%</b>	<b>Cumplimiento Acumulado</b>					





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

Supervisoría General de Seguridad Militar												
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa			Seguimiento a la Ejecución					Interésados		Renglón Financiero
		Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	
P25-DES-000-DSM-001	<b>Alertas, búsqueda y hallazgos de ilícitos.</b> Acciones operacionales producto de las informaciones de inteligencia y de las planificaciones de trabajos	OE.2 Institucionalidad y estandarización	hallazgos de ilícitos en las operaciones realizadas	<b>Cantidad de hallazgos encontrados</b> (suma de los hallazgos encontrados en los operativos)	1600	400	478	100.00%	25.00%	Supervisoría General de Seguridad Militar		Presupuesto de la SCS, DGA.
P25-DES-000-DSM-002	<b>Informe por ilícitos</b> Informes remitidos a la Gerencia de Estudios Económicos a los fines de informar los ilícitos incautados en zona primaria	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Informe remitidos a la Gerencia de Estudios Económicos	<b>Cantidad de reportes o informes remitidos</b> (suma de Informes remitidos)	53	13	13	100.00%	25.00%	Supervisoría General de Seguridad Militar		Presupuesto de la SCS, DGA.
					<b>100.00%</b>				<b>25.00%</b>	<b>Cumplimiento Acumulado</b>		





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

Comité Nacional de Facilitación de Comercio												
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa		Indicador	Seguimiento a la Ejecución					Interesados		Renglón Financiero
		Alineación Estratégica	Resultado Esperado		Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	
P25-DES-000-CNF-001	<b>Gestión de Mesas de Trabajo CNFC</b> Facilitar el diálogo y la colaboración entre las diferentes entidades involucradas en el comercio exterior, a través de la gestión eficiente de mesas de trabajo temáticas dentro del Comité Nacional de Facilitación de Comercio (CNFC).	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Mejora en la coordinación y colaboración entre las entidades involucradas en el comercio exterior.	Número de reuniones por mesa (sumatoria de reuniones ejecutivas)	40	10	8	80.00%	20.00%	Departamento de Enlace	Departamento de Enlace/Áreas Interiores de Control de Pasajeros	
				% de ejecución de los planes de acción de las mesas (cantidad de tareas completadas/cantidad de tareas planificadas)*100	100%	25%	25%	100.00%	25.00%	Departamento de Enlace	Enlace/Reas Internas de Control DGA/Instituciones de	
P25-DES-000-CNF-002	<b>Impulsar el Plan de comunicación y promoción del CNFC</b> Desarrollar las acciones de promoción y comunicación, dando a conocer los resultados y realizando actividades para promover el Comité.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Aumento en la visibilidad y reconocimiento del CNFC en la región.	Cantidad de publicaciones Realizadas (sumatoria de publicaciones realizadas)	12.00	3.00	3.00	100.00%	25.00%	Departamento de Análisis y Control de Carga	Carga, Supervisión de Carga, Seguro de Carga y Aduana/IFC	
				% de ejecución del plan de comunicaciones (cantidad de tareas completadas/cantidad de tareas planificadas)*100	100%	25%	25%	100.00%	25.00%	Departamento de Análisis y Control de Carga	Brigada Dpto. Seguro Carga Supervisión, Análisis y Seguro de Carga y Aduana/IFC	
P25-DES-000-CNF-003	<b>Desarrollar y ejecutar plan de capacitaciones en comercio internacional, facilitación del comercio y logística</b> Diseño y ejecución de programas de capacitación y seminarios sobre normativas aduaneras, logística internacional y gestión de cadenas de suministro para el desarrollo del CNFC en la República Dominicana.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Mejora en las competencias y conocimientos de los participantes en facilitación del comercio internacional y logística.	Cantidad de capacitaciones realizadas (suma del total de capacitaciones realizadas)	4.00	1.00	1.00	100.00%	25.00%	Departamento de Análisis y Control de Pasajeros	Dpto. Riego en Pasajeros / Administraciones Aeroportuarias / Tecnología DGA.	
P25-DES-000-CNF-004	<b>Realizar reuniones trimestrales con los líderes de mesas de trabajo</b> Sostener reuniones con los líderes de las mesas para seguimiento de las acciones de cada mesa, levantamiento de información y proyectar acciones.	OE 2 Institucionalidad y Estandarización	Seguimiento constante y actualización de las acciones y proyectos de cada mesa de trabajo.	Cantidad de reuniones realizadas (sumatoria de reuniones ejecutivas)	3				0.00%	Departamento de Análisis y Control de Pasajeros		
				Número de informes de resultado realizados (sumatoria de informes)	3				0.00%	Departamento de Análisis y Control de Pasajeros		
									20.00%	Cumplimiento Acumulado		



*Revis...*



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

Departamento de Donaciones													
ID	Producto/Descripción	Definición de la Iniciativa			Seguimiento a la Ejecución					Interesados		Renglón Financiero	
		Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto	
P25-DES-000-DDN-001	<b>Gestión de Donaciones</b> Conjunto de procesos y actividades destinadas a administrar de manera efectiva las donaciones que la institución entrega.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	hallazgos de ilícitos en las operaciones realizadas	<b>Cantidad de donaciones realizadas</b> (suma de los las donaciones)	60	15	16	106.67%	27%	Departamento de Donaciones	Subasta, Jurídica, Auditoría, Prensa		
P25-DES-000-DDN-002	<b>Fundaciones con documentación completas en el departamento</b> Este proceso busca asegurar que contemos con fundaciones constituidas y documentas para fines de futuras donaciones.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Informe remitidos a la Gerencia de Estudios Económicos	<b>Cantidad de fundaciones constituidas depuradas y aprobadas</b> (suma de fundaciones constituidas depuradas y aprobadas)	60	15	15	100.00%	25%	Departamento de Donaciones	Departamento de Donaciones		
P25-DES-000-DDN-003	<b>Reporte Estadístico</b> Que contenga número de donaciones realizadas, tipo, familias impactadas y precio de las mismas, de por mes, nombres de los beneficiados, artículos donados	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Presentar informes estadísticos mensuales de donaciones de manera puntual, garantizando la transparencia y facilitando el seguimiento de las actividades.	<b>Cantidad de presentación de reportes</b> (suma de reportes presentados)	12	3	3	100.00%	25%	Departamento de Donaciones			
P25-DES-000-DDN-004	<b>Reporte de Evidencias</b> datos de la fundación beneficiada, oficio firmado por el director solicitud de la donación, fotos del acto protocolar, de la entrega y de las evidencias de la distribución de las mismas.	OE.2 Institucionalidad y estandarización	Informe de reporte de evidencias realizados y remitido	<b>Cantidad de informe remitos</b> (suma de informes)	2				0%	Departamento de Donaciones			
									102.22%	25.56%	Cumplimiento Acumulado		





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

Comisión de Ética e Integridad Gubernamental												
ID	Producto/Descripción	Alineación Estratégica	Resultado Esperado	Indicador	Seguimiento a la Ejecución					Interesados		Renglón Financiero
					Meta Anual	Meta T1	Ejecución	Cumplimiento	Avance General	Área	Áreas de apoyo	Presupuesto
P25-DES-EIG-000-001	<b>Establecer una cultura de integridad en la institución</b> Desarrollar programas, eventos y actividades lúdicas que promuevan la interiorización de los principios éticos y valores de integridad.	OE2: Institucionalidad y estandarización	Mejora la cultura organizacional mediante el fomento de un ambiente de trabajo ético y transparente.	Cantidad de talleres realizados (sumatoria de los talleres realizados)	4.00	1.00	1	100.00%	25%	Comisión 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	4.00	1.00	1	100.00%	25%			
P25-DES-EIG-000-002	<b>Compromisos de la alta dirección por la integridad</b> Crear la confianza y el clima de integridad que propicie los trabajos de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), por la institucionalización del sistema de integridad y sus componentes.	OE2: Institucionalidad y estandarización	Formaliza un enfoque estratégico hacia la integridad y la prevención de la corrupción en la organización y que la alta gerencia comprenda y adopte plenamente las directrices de integridad en sus funciones.	Total de propuestas o recomendaciones relacionadas con la integridad y prevención de la corrupción (sumatoria de las propuestas o recomendaciones realizadas)	5.00	2.00	2	100.00%	25%	Comisión de Integridad		
				Cantidad de reuniones trimestrales asistidas (Total de reuniones trimestrales asistidas)	5.00	2.00	2	100.00%	25%			
P25-DES-EIG-000-003	<b>Modelo de gestión de riesgos de corrupción</b> Desarrollar procesos con la finalidad de implementar estrategias y actividades preventivas de planeación, identificación, evaluación, valoración, tratamiento, seguimiento, y difusión de los riesgos de corrupción en la administración pública.	OE2: Institucionalidad y estandarización	Promueve una cultura organizacional orientada a la prevención y gestión de riesgos de corrupción.	Número de riesgos identificados (numero total de los riesgos identificados)	3.00				0%	Comisión de Integridad		
				Porcentaje de avance en la implementación del modelo de gestión de riesgos de corrupción (cantidad de tareas realizadas/cantidad de tareas programadas)*100	100%	10%	10%	100.00%	25%			
P25-DES-EIG-000-004	<b>Política Institucional de Integridad y Anticorrupción</b> Establecer estándares conductuales de principios y valores éticos y de integridad para la prevención y mitigación de riesgos de conflictos de interés, soborno, incumplimiento normativo, y cualquier otra conducta que genera riesgos de corrupción en la administración.	OE2: Institucionalidad y estandarización	Garantiza que la política de conflicto de interés sea parte integral de la cultura organizacional, y establece un canal efectivo y accesible para que los ciudadanos presenten sus denuncias.	Cantidad de talleres realizados (sumatoria de los talleres realizados)	20.00	5.00	4	80.00%	40%	Comisión de Integridad		
				Cantidad de campañas de socialización y sensibilización realizadas (sumatoria de campañas de socialización y sensibilización realizadas)	4.00	1.00	1	100.00%	25%			
									97.14%	24.29%	Cumplimiento Acumulado	



*Sunny Rojas...*

Sunny Nathalie Rojas De La Cruz  
Gerente de Planificación  
Gerencia de Planificación