

# DIVISIÓN DE LOS SERVICIOS ADUANEROS 2025

## Áreas de resultados clave (ARC) 1 : Mejora de la recaudación

Objetivo estratégico	KPI institucional	KPI de la división
1.1 Optimizar la recaudación	1.1.1 Cumplido el objetivo de recaudación anual aprobado por el Parlamento	1.1.1.1 Cumplido el objetivo relativo a la recaudación
		1.1.1.2 Número de productos configurados en la base de datos de control de valoración revisado
	1.1.2 Porcentaje de tipos impositivos que alcanzaron los objetivos fijados	1.1.2.1 Porcentaje de tipos de impuestos aduaneros que cumplen los objetivos fijados
1.2 Mejorar el cumplimiento	1.2.1 Número der instituciones recién conectadas	1.2.1.1 Número de instituciones recién conectadas a SIDUNEA World
	1.2.2 Número de conexiones de sistemas internos realizadas	1.2.2.1 Número de sistemas internos recién conectados con SIDUNEA World
	1.2.3 Porcentaje de la deuda pendiente en 90 días	1.2.3.1 Porcentaje de nuevas deudas en el saldo de la deuda aduanera que se liquidan en un plazo de 30 días
		1.2.3.2 Porcentaje de declaraciones valoradas no abonadas
		1.2.3.3 Porcentaje de permisos aduaneros de importación caducados
		1.2.3.4 Porcentaje de formularios de declaración integrada en la frontera caducados
		1.2.3.5 Porcentaje de permisos de importación temporal caducados
		1.2.3.6 Número de declaraciones para almacenamiento en depósito aduanero caducadas
	1.2.4 Deuda relacionada con el tránsito mantenida por debajo del 1 %	1.2.4.1 Porcentaje de la deuda relacionada con el tránsito
	1.2.5 Porcentaje de operaciones de tránsito liquidadas sobre el total de operaciones de tránsito	1.2.5.1 Porcentaje de operaciones de tránsito liquidadas sobre el total de operaciones de tránsito
1.2.6 Porcentaje de contribuyentes auditados	1.2.6.1 Porcentaje de contribuyentes auditados	

## ARC 2: Contribuyentes satisfechos y bien informados

Objetivo estratégico	KPI institucional	KPI de la división
2.1 Mejorar la satisfacción del contribuyente	2.1.1 Porcentaje de partes interesadas con una percepción favorable de la ZRA	2.1.1.1 Porcentaje de partes interesadas con una percepción favorable de la División de Servicios Aduaneros
	2.1.2 Porcentaje de normas cumplidas de la Carta de Servicios	2.1.2.1 Porcentaje de normas cumplidas de la Carta de Servicios Aduaneros
2.2 Mejorar la experiencia del cliente	2.2.1 Porcentaje de contribuyentes satisfechos	2.2.1.1 Porcentaje de contribuyentes satisfechos

## ARC 3: Sistemas operativos eficientes, fiables y simplificados

Objetivo estratégico	KPI institucional	KPI de la división
3.1 Mejorar los procesos empresariales	3.1.1 Porcentaje de procesos empresariales identificados racionalizados/mejorados	3.1.1.1 Porcentaje de procesos empresariales identificados racionalizados/mejorados
	3.1.2 Porcentaje de proyectos completados respecto a los proyectos previstos para su finalización en un año determinado	3.1.2.1 Porcentaje de proyectos completados respecto a los proyectos previstos para su finalización en un año determinado
	3.1.3 Porcentaje de proyectos completados que generan los beneficios esperados	3.1.3.1 Porcentaje de proyectos completados que generan los beneficios esperados
3.2 Mejorar la integridad de los datos	3.2.1 Porcentaje de antiguas transacciones aduaneras liquidadas	3.2.1.1 Porcentaje de antiguas transacciones aduaneras liquidadas
3.3 Mejorar la facilitación del comercio	3.3.1 Porcentaje de artículos del Acuerdo de la OMC sobre Facilitación del Comercio aplicados	3.3.1.1 Porcentaje de artículos del Acuerdo de la OMC sobre Facilitación del Comercio aplicados
	3.3.2 Número de países recientemente conectados	3.3.2.1 Número de países recientemente conectados con SIDUNEA World

## ARC 4: Personal comprometido, competente y experto

Objetivo estratégico	KPI institucional	KPI de la división
4.1 Incrementar el capital humano y fomentar la motivación del personal	4.1.1 Complemento de personal aprobado	4.1.1.1 Porcentaje de puestos ocupados en relación con la plantilla
	4.1.2 Porcentaje de personal que cumplió sus objetivos de desempeño	4.1.2.1 Porcentaje de personal que cumplió sus objetivos de desempeño
	4.1.3 Porcentaje de funcionarios comprometidos	4.1.3.1 Porcentaje de funcionarios de aduanas comprometidos
4.2. Mejorar la ética y el profesionalismo del personal	4.2.4 Porcentaje de funcionarios despedidos por falta de ética	4.2.4.1 Porcentaje de funcionarios de aduanas despedidos por falta de ética
4.3. Fomentar la diversidad y la igualdad de género	4.4.1 % Porcentaje de iniciativas aplicadas para mejorar la situación de las personas con discapacidad	4.4.1.1 % Porcentaje de iniciativas aplicadas para mejorar la situación de las personas con discapacidad