



MINISTERIO DE HACIENDA

**TRIBUNAL DE APELACIONES DE
LOS IMPUESTOS INTERNOS Y DE
ADUANAS (TAIIA)**

**PLAN OPERATIVO
ANUAL 2024**

EDICIÓN 01

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
ANTECEDENTES	2
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	3
VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DEL MINISTERIO DE HACIENDA	4
RETOS DEL TAIHA PARA EL AÑO 2024	5
MATRIZ DE DESPLIEGUE DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2024 TAIHA	6
CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES ESTRATÉGICAS 2024 TAIHA	7
CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES OPERATIVAS 2024 TAIHA	8
MATRIZ DE RIESGOS	11
ANEXO 1: HOJA TÉCNICA DE ACCIONES ESTRATÉGICAS	12



MINISTERIO DE HACIENDA

INTRODUCCIÓN

El Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas (TAlIA) presenta la Edición 01 del Plan Operativo Anual para el año 2024, con el objeto de facilitar la gestión de la Institución en una forma planificada y programada, con el fin de cumplir con las políticas y objetivos generales del Ministerio de Hacienda como los objetivos específicos de la Institución, en cumplimiento de nuestra “Ley de Organización y Funcionamiento del Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas”, acorde al ordenamiento jurídico pertinente en materia tributaria y aduanera y disposiciones legales en materia impositiva.

En el presente documento se detallan los aspectos Institucionales como: Misión, Visión, Estructura Organizativa, Cronograma de ejecución de Acciones Estratégicas, Cronograma de ejecución de Acciones Operativas prioritarias; todo ello estructurado y articulado con el Plan Estratégico Institucional 2019-2024; considerando el enfoque de las Normas de Calidad ISO 9001 y atendiendo lineamientos de la Dirección de Política Económica y Fiscal del Ministerio de Hacienda.



MINISTERIO DE HACIENDA

ANTECEDENTES

El Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos nace con fecha 2 de junio de 1915, a través de la publicación de la Ley Orgánica del Impuesto sobre la Renta. Actualmente el TAIIA es un Órgano Colegiado que se rige por la "Ley de Organización y Funcionamiento del Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas"; promulgada por Decreto Legislativo No.135 de fecha 21 de diciembre de 1991, con cuatro reformas (D.L. N.º 325, 24 de septiembre de 1992, D.L. N.º 499, 31 de marzo de 1993, D.L. N.º 494, 27 de octubre de 2004 y D.L. N.º 904, 14 de diciembre de 2005) que, de acuerdo a su Ley de Organización, goza de autonomía funcional en las materias de su competencia; a nivel administrativo y es una Dependencia dentro del Ramo de Hacienda.

Por Decreto Legislativo No. 904, de fecha 14 de diciembre de 2005, publicado en el Diario Oficial No. 26, Tomo No. 370, No. 26 del 7 de febrero de 2006, vigente a partir del 15 del mismo mes y año, se reforma la Ley de Organización y Funcionamiento del Tribunal, por lo que a partir de esa fecha, el mismo está integrado por un Presidente y cuatro Vocalías: Dos Vocales especialistas en materia de Impuestos Internos y dos Vocales especialistas en Materia Aduanera, todos nombrados por el Órgano Ejecutivo en el Ramo de Hacienda, para dictar en forma colegiada resoluciones, sentencias definitivas, de trámite e interlocutorias y demás providencias que sean necesarias para el cumplimiento de su misión, con apego a las leyes de la materia y en base a normas y principios tributarios, con el propósito de garantizar real y objetivamente el efectivo ejercicio del derecho de reclamación que la Constitución de la República, reconoce y otorga a todo ciudadano, en aras de promover la existencia de un auténtico Estado de Derecho.

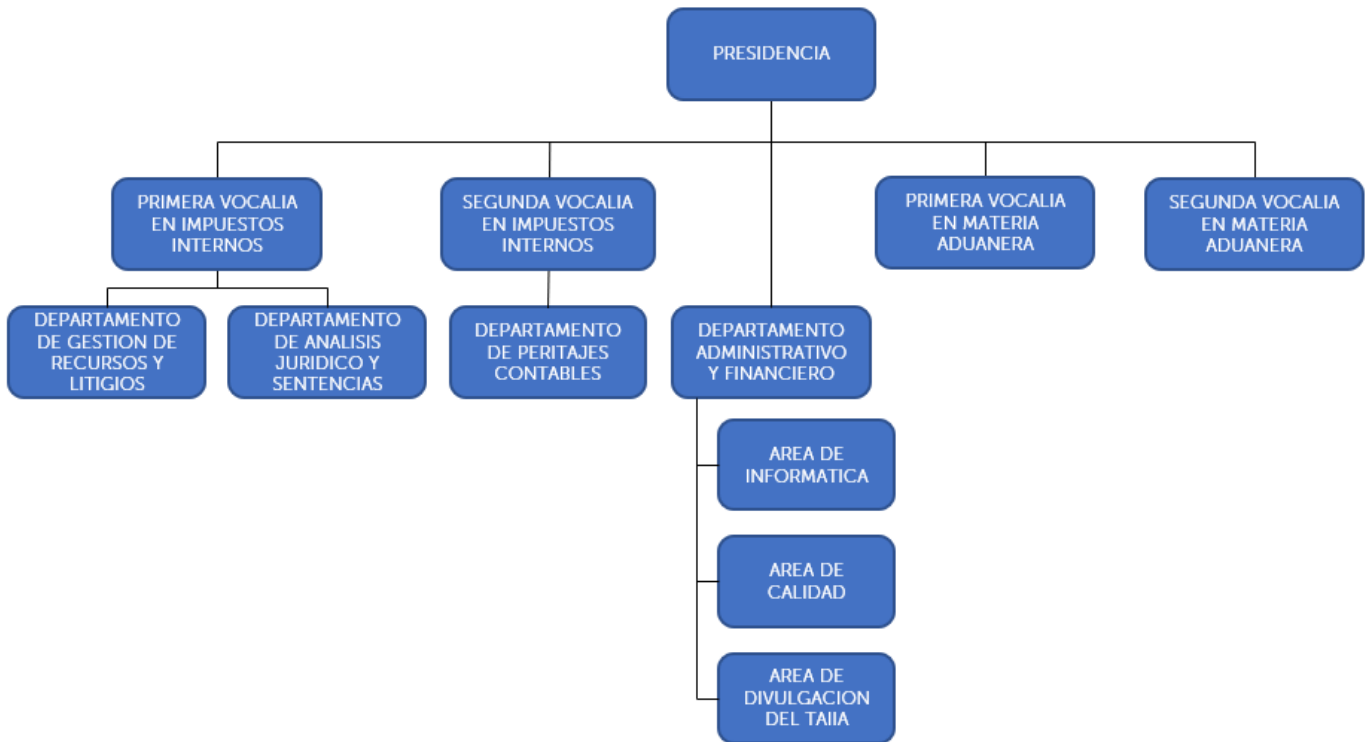


MINISTERIO DE HACIENDA

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Según Acuerdo No. 272 de fecha 01/10/2021, emitido con el objetivo de fortalecer, innovar, agilizar y mejorar las gestiones operativas y administrativas del TAIIA con autorización del Señor Viceministro de Hacienda; así como su modificación a través del Acuerdo No. 274 de fecha 03/01/2022, la estructura organizativa del TAIIA, se conforma de la siguiente manera:

TRIBUNAL DE APELACIONES DE LOS IMPUESTOS INTERNOS Y DE ADUANAS





MINISTERIO DE HACIENDA

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DEL MINISTERIO DE HACIENDA

MISIÓN

Definir y dirigir la política fiscal que propicie la estabilidad y sostenibilidad de las finanzas públicas, con el fin de contribuir al crecimiento económico y al bienestar de la población salvadoreña.

VISIÓN

Consolidar en el 2024 la estabilidad de las finanzas públicas mediante la modernización e innovación institucional y la gestión eficiente de los ingresos, los gastos, la inversión y la deuda pública, a fin de contribuir al desarrollo y bienestar de la población salvadoreña.

VALORES INSTITUCIONALES

- **MEJORA CONTINUA:** Aplicamos la perseverancia e innovación en cada una de las actividades que realizamos.
- **ESPÍRITU DE SERVICIO:** Nos esforzamos por satisfacer las necesidades y expectativas de nuestra población usuaria y contribuyentes, con cortesía, oportunidad, profesionalismo, eficacia y no discriminación.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Practicamos la integración, igualdad, el esfuerzo colectivo, el trabajo colaborativo, la comunicación y la solidaridad en aras de alcanzar los objetivos institucionales.
- **ALCANZAR LOS RESULTADOS:** Trabajamos con integridad, eficiencia y compromiso para el logro de los objetivos institucionales y la mejora en el bienestar de la población salvadoreña.



MINISTERIO DE HACIENDA

RETOS DEL TAIIA PARA EL AÑO 2024

El Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas a través de la gestión del Tribunal Colegiado, y la operatividad de las diferentes Unidades Organizativas que lo componen, continúa con el proceso de modernización iniciado en el año 2020, con la visión estratégica y transformadora que la Presidencia de la República se encuentra impulsando en cada una de las carteras del Estado.

Respecto a la formación técnica, se continuará reforzando al personal jurídico y contable con capacitaciones especializadas que garanticen mantener el respeto de la legalidad y cumplimiento de la normativa tributaria y aduanera en aras de dictar sentencias apegadas al ordenamiento jurídico en materia de impuestos internos y de aduanas.

En relación a la gestión operativa, el Tribunal, a través del Departamento Administrativo y Financiero y Áreas que lo conforman, continúa operando de manera integrada para fortalecer el apoyo en cuanto a la logística administrativa y los procesos financieros proyectados a desarrollar durante el ejercicio financiero del año 2024.

En el marco tecnológico, se impulsará el desarrollo de sistemas o utilidades tecnológicas, para mejorar y agilizar los procesos relacionados a los servicios que brinda el Tribunal a los contribuyentes y usuarios; se implementará la herramienta de auto consulta para que los usuarios consulten el estado de los recursos de apelación interpuestos, asimismo se implementará la automatización de las estadísticas generales de los resultados principales del TAIIA y otras herramientas para brindar soporte tecnológico al personal en el desarrollo de sus funciones.

MATRIZ DE DESPLIEGUE DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2024 TAIIA

PILAR ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE RESULTADO	META 2024	ACCIÓN ESTRATEGICA	ESTRATEGIA	INDICADOR DE ESTRATEGIA	META 2024	ACCIÓN ESTRATEGICA	PROYECTOS ESTRATEGICOS
Modernización e innovación tecnológica de los sistemas de gestión y procesos institucionales como eje transversal de la gestión de las finanzas públicas.	OE9. Mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios que presta el Ministerio de Hacienda a los contribuyentes, usuarios y demás partes interesadas a través de la innovación tecnológica y modernización de los procesos institucionales	IR9-1. Índices compuestos de satisfacción de usuarios y contribuyentes	9.02	AE 1: Fortalecimiento de Biblioteca del TAIIA AE 2: Diseño y Creación de Dashboard TAIIA	E9.1. Mejorar los procesos institucionales críticos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos	IE9.1-1. Cantidad procesos críticos con mejoras aplicadas			
					E9.2. Incrementar de forma eficiente el uso de tecnologías digitales en el Ministerio de Hacienda que faciliten el acceso a los servicios institucionales a los usuarios, contribuyentes, demás partes interesadas y la desmaterialización de documentos	IE9.2-1. Servicios automatizados	2		

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES ESTRATÉGICAS 2024 TAIIA

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	METAS MENSUALES											
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
AE 1: Fortalecimiento de Biblioteca del TAIIA																
01	Análisis de módulos a integrar	Área de Informática Área de Divulgaciones del TAIIA	Documento de análisis y diseño de módulos	100%	50%	50%										
02	Desarrollo de módulos	Área de Informática	Programa	100%			50%	50%								
03	Pruebas Integrales	Área de Informática Área de Divulgaciones del TAIIA	Documento de pruebas	100%				50%	50%							
04	Puesta en producción	Área de Informática	Programa	100%					50%	50%						
AE 2: Diseño y Creación de Dashboard TAIIA																
01	Análisis y diseño	Área de Informática Departamento de Gestión de Recursos y Litigios Área de Calidad	Documento de análisis y diseño elaborado	100%						50%	50%					
02	Creación del Dashboard	Área de Informática	Programa	100%								35%	35%	30%		
03	Integridad de datos e información	Área de Informática Departamento de Gestión de Recursos y Litigios	Documento de datos e información	100%										50%	50%	
04	Pruebas integrales	Área de Informática Departamento de Gestión de Recursos y Litigios	Reportes de pruebas	100%											100%	
05	Capacitación de Usuarios	Área de Informática	Listado de usuarios capacitados	100%												100%
06	Puesta en producción	Área de Informática	Dashboard implementado y funcionando	100%												100%

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES OPERATIVAS 2024 TAIIA

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	METAS MENSUALES											
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Proceso: 1.2 GESTIÓN DE LA CALIDAD																
01	Gestionar el 95% de las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en el TAIIA en un plazo de 11 días hábiles y la diferencia respecto al 100% en un plazo igual a 13 días hábiles.	Área de Calidad	(casos atendidos en 11 días hábiles / casos atendidos totales) *100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Proceso: 5.1 GESTIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN																
02	Atender los recursos de apelación admitidos en un plazo de 8 meses calendario de acuerdo a la programación mensual definida y la diferencia respecto al 100% dentro de plazo legal. ¹	Departamento de Gestión de Recursos y Litigios, Departamento de Peritajes Contables Departamento de Análisis Jurídico y Sentencias	(cantidad de recursos sentenciados en 8 meses / cantidad de recursos sentenciados totales) *100	78.75%	80%	80%	80%	75%	80%	80%	80%	75%	80%	80%	80%	75%
03	Emitir y notificar el 80% de autos inadmisibles o improponibles* en un plazo 4 meses calendario desde su ingreso y la diferencia respecto al 100% en un plazo igual a 5 meses calendario. ¹ *Aplica para los casos que se encuentren en las etapas previas a Apertura a Pruebas.	Departamento de Gestión de Recursos y Litigios	(cantidad de autos de notificados en plazo / cantidad de autos de notificados totales) *100	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
04	Emitir y notificar el 80% de autos de apertura a pruebas de los recursos de apelación* en un plazo 70 días hábiles desde su ingreso* y la diferencia respecto al 100% en un plazo igual a 90 días hábiles. ¹ *Que cumplan los requisitos.	Departamento de Gestión de Recursos y Litigios	(cantidad de autos de apertura a pruebas notificados en plazo / cantidad de autos de apertura a pruebas notificados totales) *100	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	METAS MENSUALES											
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
05	Emitir y notificar el 80% de autos de alegaciones finales* en un plazo de 23 días hábiles (54 días hábiles si requiere Nombramiento) desde la recepción de escrito de apertura a pruebas y la diferencia respecto al 100% en un plazo de dos meses antes del vencimiento legal. ¹	Departamento de Peritajes Contables	(cantidad de casos resueltos en plazo / cantidad de casos resueltos totales) *100	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
06	Emitir y notificar el 80% de sentencias, en un plazo de 36 días hábiles desde la recepción de escrito de alegaciones finales y la diferencia respecto al 100% antes del vencimiento legal. ¹	Departamento de Análisis Jurídico y Sentencias	(cantidad de casos resueltos en plazo / cantidad de casos resueltos totales) *100	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
07	Emitir opinión técnica económico-contables a requerimientos de los Departamentos Jurídicos en el plazo requerido; incluyéndose la elaboración de ajustes en la liquidación de impuestos y multas, así como en los casos que el Tribunal ha sido demandado.	Departamento de Peritajes Contables	(cantidad de casos atendidos en plazo / cantidad de casos atendidos totales) *100	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Proceso: 5.2 ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMES/TRASLADOS EN LOS JUICIOS DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA																
08	Atender en los plazos legales establecidos los requerimientos efectuados en los distintos Tribunales Jurisdiccionales.	Departamento de Gestión de Recursos y Litigios	(cantidad de requerimientos atendidos en plazo legal / cantidad de requerimientos atendidos totales) *100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
09	Atender en las fechas programadas* las convocatorias de audiencias efectuadas en los distintos Tribunales Jurisdiccionales. *Se excluyen audiencias suspendidas por la CSJ.	Departamento de Gestión de Recursos y Litigios	(cantidad de audiencias atendidas / cantidad de audiencias convocadas) *100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Proceso: 5.3 DIVULGACIÓN Y ANÁLISIS DE LA PRAXIS TRIBUTARIA																
10	Organizar y ejecutar eventos de divulgación externa (Webinar/Coloquios) de forma cuatrimestral.	Área de Divulgación del TAJIA	Evento realizado	3				1					1			1

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	METAS MENSUALES											
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Proceso: 6.1 GESTIÓN DE ADQUISICIÓN DE OBRAS, BIENES Y SERVICIOS																
11	Remitir el 90% de evaluaciones de desempeño de los bienes y servicios recibidos en el TAIIA en un plazo de 5 días hábiles y la diferencia respecto al 100% en un plazo igual a 8 días hábiles.	Departamento Administrativo y Financiero	(cantidad de evaluaciones remitidas en plazo / cantidad de evaluaciones remitidas totales) *100	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Proceso: 6.2 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO																
12	Gestionar eventos de formación interna para el personal del TAIIA forma semestral.	Departamento Administrativo y Financiero	Capacitación realizada	2							1					1
Proceso: 6.4 GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC)																
13	Atender el 95% de solicitudes de soporte técnico informático en los plazos de los procedimientos correspondientes.	Área de Informática	(cantidad de requerimientos atendidos en plazo / cantidad de requerimientos atendidos totales) *100	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

¹ Se excluyen los casos catalogados como complejos, que requiere ampliación en el análisis, así como la discusión y planteamiento ante el Colegiado.

Nota: Las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), y Sistema de Gestión Documental y Archivo (SGDA), se encuentran en las **Actividades Internas** del Sistema de Seguimiento de Metas.

MATRIZ DE RIESGOS

Las Matrices de Riesgos de los procesos correspondientes al macroproceso 5 Gestión de Apelaciones Tributarias y Aduaneras en Sede Administrativa, puede ser visualizados en los siguientes enlaces:

- 5.1. Gestión del Recurso de Apelación:

<https://intranet.mh.gob.sv/personalmh/es/SGC.html#folder/36097>

- 5.2. Atención de los Requerimientos de Informes/traslados en los Juicios de la Corte Suprema de Justicia:

<https://intranet.mh.gob.sv/personalmh/es/SGC.html#folder/17119>

- 5.3 Divulgación y Análisis de la Praxis Tributaria:

<https://intranet.mh.gob.sv/personalmh/es/SGC.html#folder/36098>

ANEXO 1: HOJA TÉCNICA DE ACCIONES ESTRATÉGICAS

ACCIÓN ESTRATÉGICAS NO. 1

1. Código y nombre de la acción Estratégica:

AE1 Fortalecimiento Biblioteca TALLA

2. Responsables:

Dirección responsable	Unidad, División
Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas.	• Área de Informática.

3. Objetivo(s) estratégico(s) según PEI al cual contribuye la acción estratégica:

Objetivo Estratégico PEI	Indicador de Resultado
OE9. Mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios que presta el Ministerio de Hacienda a los contribuyentes, usuarios y demás partes interesadas a través de la innovación tecnológica y modernización de los procesos institucionales.	IR9-1. Índices compuestos de satisfacción de usuarios y contribuyentes.

4. Proceso Asociado

5.1 Gestión del Recurso de Apelación

5. Objetivo de la Acción Estratégica

Poner a disposición del personal técnico del TALLA el fortalecimiento de nuevas funciones, módulos y características del sistema de biblioteca TALLA.

6. Alcance

Parte desde la definición del diseño del sistema de acuerdo a las necesidades planteadas por el departamento.

7. Duración

Duración:			
Inicio		Fin	
Mes	Año	Mes	Año
enero	2024	junio	2024

8. Resultados

Mejora y fortalecimiento de módulos de la biblioteca TALLA que brinde nuevas funciones que ayuden al personal especialista de los diferentes departamentos.

9. Monto Estimado

Recursos propios.

10. Actividades Necessarias para su Ejecución

- Análisis de módulos a integrar
- Desarrollo de módulos
- Pruebas Integrales
- Puesta en producción

ACCIÓN ESTRATÉGICAS NO. 2

11. Código y nombre de la acción Estratégica:

AE2 Diseño y Creación de Dashboard TALLA

12. Responsables:

Dirección responsable	Unidad, División
Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas.	• Área de Informática.

13. Objetivo(s) estratégico(s) según PEI al cual contribuye la acción estratégica:

Objetivo Estratégico PEI	Indicador de Resultado
OE9. Mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios que presta el Ministerio de Hacienda a los contribuyentes, usuarios y demás partes interesadas a través de la innovación tecnológica y modernización de los procesos institucionales.	IR9-1. Índices compuestos de satisfacción de usuarios y contribuyentes.

14. Proceso Asociado

5.1 Gestión del Recurso de Apelación
5.2 Atención de los Requerimientos de Informes/Traslados en los Juicios de la CSJ.

15. Objetivo de la Acción Estratégica

Poner a disposición del contribuyente y personal técnico jurídico, contable del TALLA un Dashboard con información de los procesos los cuales demanda esta institución, que permita visualizar los datos e información en tiempo real.

16. Alcance

Parte desde la definición del diseño del sistema de acuerdo a las necesidades planteadas por las áreas técnicas, hasta la implementación y puesta en producción a disposición del personal y del contribuyente a través de la página web del TALLA.

17. Duración

Duración:			
Inicio		Fin	
Mes	Año	Mes	Año
junio	2024	diciembre	2024

18. Resultados

Un Dashboard implementado en el Tribunal de Apelaciones que muestre la información de los procesos en tiempo real al contribuyente y demás Dependencias que utilicen dicha información.

19. Monto Estimado

Recursos propios.

20. Actividades Necesarias para su Ejecución

- Análisis y diseño
- Creación de Dashboard
- Integridad de datos e información
- Pruebas Integrales
- Capacitación de usuarios
- Puesta en producción