



MINISTERIO
DE HACIENDA

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

**PLAN OPERATIVO ANUAL
2021**

EDICIÓN 02

ÍNDICE

	Pág.
<i>Antecedentes.....</i>	3
<i>Estructura Organizativa.....</i>	4
<i>Misión, Visión y valores Institucionales del Plan Estratégico del Ministerio Hacienda.....</i>	5
<i>Misión y Visión del Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas</i>	6
<i>Retos del Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas para el año 2021</i>	7
<i>Matriz de Despliegue de Objetivos Estratégicos y de Desempeño PEI TAIIA 2021</i>	8
<i>Cronograma de Ejecución de Acción Estratégica</i>	9
<i>Cronograma de Ejecución de Acciones Operativas del TAIIA 2021</i>	10
<i>Matriz de Riesgos</i>	12
<i>Hoja Técnica de Acción Estratégica</i>	13

INTRODUCCIÓN

El Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas (TAlIA) presenta la Edición 02 del Plan Operativo Anual para el año 2021, con el objeto de facilitar la gestión de la Institución en una forma planificada y programada, a fin de cumplir, tanto con las políticas y objetivos generales del Ministerio de Hacienda como los específicos de la Institución, siempre enmarcando su accionar en lo que estipula la “Ley de Organización y Funcionamiento del Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas”, y en aquellas 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.

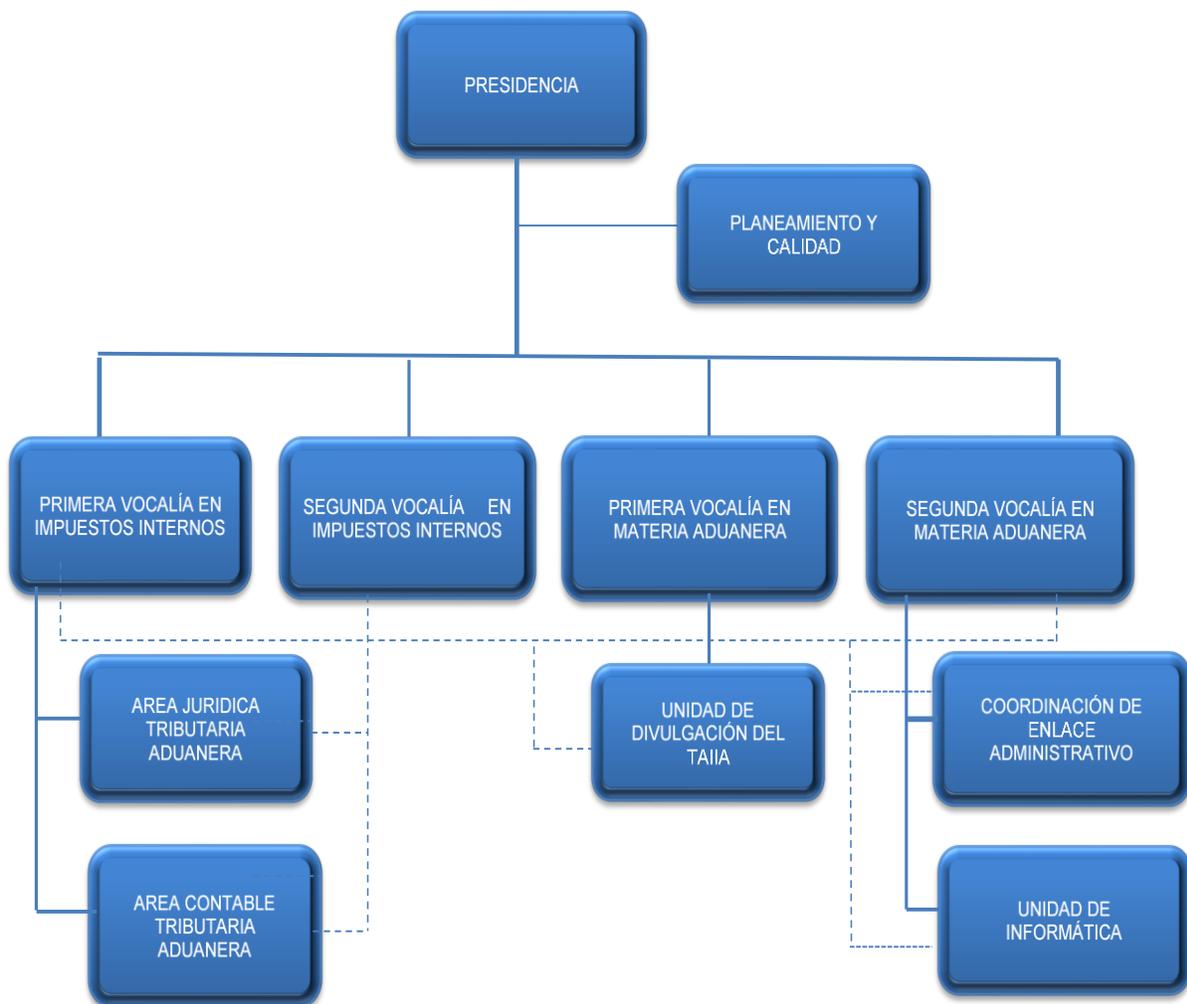
ANTECEDENTES

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 18 de diciembre de 1991, según su Ley de Organización, goza de autonomía funcional en las materias de su competencia; a nivel administrativo, 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 Vocales: Dos Vocales especialistas en Impuestos Internos y dos 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.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL TRIBUNAL DE APELACIONES DE LOS IMPUESTOS INTERNOS Y DE ADUANAS

TRIBUNAL DE APELACIONES DE LOS IMPUESTOS INTERNOS Y DE ADUANAS



Nota: A la fecha se mantiene la presente Estructura Organizativa; no obstante, se espera contar con una nueva Estructura a partir del mes de abril de 2021.

VISIÓN Y MISIÓN INSTITUCIONAL DEL PLAN ESTRATÉGICO 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.

RETOS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES DE LOS IMPUESTOS INTERNOS Y DE ADUANAS PARA EL AÑO 2021

Como nuevo Tribunal Colegiado, hemos iniciado las transformaciones al frente de este ente contralor, trabajo que planificamos en etapas con el objetivo de sumar de la mejor forma al recurso humano del Tribunal de Apelaciones de Impuestos Internos y de Aduanas, en el objetivo de innovaciones significativas que coadyuven a la modernización de esta dependencia, en su funcionamiento interno y de cara a los contribuyentes.

Para transformar el status quo que domina el que hacer institucional, en la primera etapa de los cambios estamos incorporando al equipo de trabajo en áreas claves nuevos integrantes con la visión encomendada al Colegiado; en convertirse en un organismo moderno altamente técnico, con base a resultados con base al marco jurídico aplicable a las actuaciones de la Administración Pública y de conformidad con las atribuciones que nos otorga nuestra Ley de Organización y Funcionamiento.

Lo anterior, aunado a la visión transformadora de las instituciones gubernamentales que promueve la Presidencia de la República y la innovación de esta cartera de estado, estamos implementando cambios encaminados a hacer de este tribunal una entidad eficiente para conocer los recursos de apelación en contra de las resoluciones definitivas en materia de liquidación de oficio de tributos e imposición de sanciones, que emitan las Direcciones Generales de Impuestos Internos y de Aduanas.

Matriz de Despliegue de Objetivos Estratégicos TAIIA 2021

MATRIZ VINCULACIÓN POA - PEI									
PILAR ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE RESULTADO	META 2021	ACCIÓN ESTRATÉGICA	ESTRATEGIA	INDICADOR DE ESTRATEGIA	META 2021	ACCIÓN ESTRATÉGICA	PROYECTOS ESTRATÉGICOS
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 compuesto de satisfacción de usuarios y contribuyentes	8.88	Sistematización de Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente y Formulario de Quejas, Avisos, Sugerencias y Felicitaciones en la Página Web del 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 / cantidad total procesos críticos*100 ⁵	1/		PE 25 Reingeniería de Procesos a nivel Institucional.
					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 /total de servicios a automatizar *100	2		
					E9.3. Fortalecer la interoperabilidad entre otras instituciones y al interior del Ministerio de Hacienda	IE9.2-2 Documentos desmaterializados / total de documentos desmaterializables *100 ⁵	2		
					E9.3. Fortalecer la interoperabilidad entre otras instituciones y al interior del Ministerio de Hacienda	IE9.3-1 Implementación de integraciones interinstitucionales / Total de integraciones viables identificadas *100 ⁵	No tiene meta para 2021		
					E9.3. Fortalecer la interoperabilidad entre otras instituciones y al interior del Ministerio de Hacienda	IE9.3-1 Implementación de integraciones interinstitucionales / Total de integraciones viables identificadas *100	No posee meta 2021		
					E9.5. Actualizar y modernizar la plataforma tecnológica que soporta los servicios institucionales	IE9.5-1 Proyectos de actualización implementados / Total de proyectos de actualización * 100	1		

1/ La Unidad responsable del Indicador de estrategia es la Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación, por lo cual no aplica cronograma de ejecución del Proyecto PE 25 "Reingeniería de Proceso a nivel Institucional" para el presente año, en atención a que los responsables del mismo programarán actividades donde se involucre al TAIIA.

**CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES ESTRATÉGICAS
TRIBUNAL DE APELACIONES DE LOS IMPUESTOS INTERNOS Y DE ADUANAS
2021**

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	METAS MENSUALES											
					ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
	<i>Automatización de la Encuesta de Medición de Satisfacción del Cliente y formulario de Quejas, Avisos, Sugerencias y felicitaciones en la Página Web del TAIIA</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Encuestas y formulario automatizados</i>	100%												
1	<i>Reunión con Unidad de Planeamiento y Calidad</i>	<i>Unidad de Informática/ Planeamiento y Calidad</i>	<i>Acta de Reunión con Requerimientos para el desarrollo</i>					100%								
2	<i>Creación de formulario de Quejas en Herramienta Microsoft Forms.</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Formulario Elaborado</i>						100%							
3	<i>Creación de Encuesta de Satisfacción del Cliente en Herramienta Microsoft Forms.</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Encuesta Elaborada</i>							100%						
4	<i>Pruebas con Usuarios del Aplicativo.</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Pruebas realizadas</i>								100%					
5	<i>Cambios o Correcciones del Aplicativo.</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Estabilización del aplicativo</i>									100%				
6	<i>Puesta en Marcha.</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Funcionamiento del aplicativo</i>										100%			

**CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES OPERATIVAS 2021
TRIBUNAL DE APELACIONES DE LOS IMPUESTOS INTERNOS Y DE ADUANAS**

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	METAS MENSUALES											
					ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
<i>Proceso: 5.1. GESTIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN</i>																
01.01	<i>Emitir y notificar resoluciones definitivas de los recursos de Apelación que se encuentran en proceso.</i>	<i>Tribunal de Apelaciones de Los Impuestos Internos y de Aduanas Área jurídica Tributaria Aduanera</i>	<i>100% de resoluciones definitivas emitidas y notificadas /100% de resoluciones programadas.</i>	121	0	0	15	11	12	12	12	12	12	12	12	11
01.02	<i>Elaborar y notificar resoluciones de trámite en los plazos del procedimiento respectivo.</i>	<i>Área Jurídica Tributaria Aduanera</i>	<i>100% de resoluciones elaboradas y notificadas en el plazo establecido.</i>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
01.03	<i>Analizar y ejecutar nombramientos de los Recursos de Apelación en la etapa de Producción de Prueba y para mejor proveer en los plazos del procedimiento, así como analizar y emitir opinión sobre aspectos económicos contables en cualquier etapa de la gestión del Recurso de Apelación, incluyéndose la elaboración de ajustes en la liquidación de impuestos y multas; así como en los casos en los que el Tribunal ha sido demandado.</i>	<i>Área Contable Tributaria Aduanera</i>	<i>100% de Nombramientos ejecutados y/o requerimientos atendidos en el plazo establecido</i>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Proceso: 5.2. ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMES/TRASLADOS EN LOS JUICIOS C.S.J.

02.01	Analizar y realizar toda diligencia requerida dentro de los procesos que en contra del TAJIA se siguen en los distintos Tribunales Jurisdiccionales.	Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas Área Jurídica Tributaria Aduanera.	100% de las diligencias judiciales realizadas en el plazo legal.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
-------	--	--	--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Nota: Las actividades relacionadas con el Sistema de Seguridad de la Información y del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran en las actividades internas del Sistema de Seguimiento de Metas.

MATRIZ DE RIESGOS

Las Matriz de Riesgos de los Procesos 5.1. Gestión del Recurso de Apelación, 5.2. Atención de Requerimientos de Informes/traslados en los Juicios de la Corte Suprema de Justicia y 5.3 Divulgación y Análisis de la Praxis Tributaria, puede ser visualizados en las siguientes rutas:

INTRANET/SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD/ GESTIÓN APEL.TRIB.ADUAN.SEDE ADVA/5.1. GESTIÓN DEL RECURSODE APELACIÓN/ 5.1.0 COMPRATIDO/ANALISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

INTRANET/SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD/ GESTIÓN APEL.TRIB.ADUAN.SEDE ADVA/5.2. AT. DE LOS REQ. DE INF. TRASL EN JUICIO CSJ/ 5.2.0 COMPRATIDO/ANALISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

INTRANET/SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD/ GESTIÓN APEL.TRIB.ADUAN.SEDE ADVA/5.3. DIVULG. Y ANAL. DE LA PRAXIS TRIB./ 5.3.0 COMPRATIDO/ANALISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

ANEXO 1

HOJA TECNICA ACCIÓN ESTRATÉGICA

1. Información General

1.1. Código y nombre de la acción Estratégica:

AE1 Sistematización de la encuesta de medición de satisfacción del cliente y formulario de quejas, avisos, sugerencias y felicitaciones en la página web del TAIIA.

1.2. Responsables:

Dirección Coordinadora responsable	Unidad, División
Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas.	Unidad de Informática y Unidad de Planeamiento y Calidad del TAIIA.

1.3. 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. Índice compuesto de satisfacción de usuarios y contribuyentes.

1.4. Estrategia(s) e Indicador(es) de Estrategia según PEI al cual contribuye la acción estratégica (si aplica):

Estrategia PEI	Indicador de estrategia
9.2. 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	IE9.2-2 Documentos desmaterializados / total de documentos desmaterializables *100

1.5. Proceso Asociado

5.1 Gestión del Recurso de Apelación

1.6. Objetivo de la Acción Estratégica

Conocer la calidad en el servicio que presta el Tribunal de Apelaciones a los Contribuyentes y usuarios y demás partes interesadas, y así superar o mantener la meta Institucional establecida de 8.88 para el año 2021.

1.7. Alcance

Garantizar que la Unidad de Planeamiento y Calidad cuente con una herramienta tecnológica que le facilite de manera eficaz y objetiva desarrollar la medición de la satisfacción del Contribuyente en cuanto al servicio de Proceso de Emisión de Sentencia y a la vez dar una respuesta rápida y oportuna a las quejas que los contribuyentes presenten.

1.8. Duración

Duración:			
Inicio		Fin	
Mes	Año	Mes	Año
<i>Abril</i>	<i>2021</i>	<i>Diciembre</i>	<i>2021</i>

1.9. Resultados

Obtener una herramienta tecnológica que facilite al contribuyente el poder evaluar los servicios prestados por el Tribunal y también superar el índice de insatisfacción de los contribuyentes.

1.10. Monto Estimado

Recursos propios

1.11. Actividades Necesarias para su Ejecución

Reunión con Unidad de Planeamiento y Calidad.

Creación de formulario de Quejas en Herramienta Microsoft Forms.

Creación de Encuesta de Satisfacción del Cliente en Herramienta Microsoft Forms.

Pruebas con Usuarios del Aplicativo.

Cambios o Correcciones del Aplicativo.

Puesta en Marcha.