



TRIBUNAL DE APELACIONES DE LOS IMPUESTOS INTERNOS Y DE ADUANAS

MEMORIA DE LABORES
junio 2021 – mayo 2022

MAYO 2022

CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL.....	3
1.1.	RESEÑA HISTORICA	4
1.2.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	5
1.3.	TRIBUNAL COLEGIADO DEL TAIIA.....	5
2.	DESCRIPCIÓN DEL PLAN OPERATIVO	6
2.1	CUMPLIMIENTO DE METAS DE JUNIO A DICIEMBRE 2021.....	6
2.2	CUMPLIMIENTO DE METAS DE ENERO A MARZO Y LO PROYECTADO DE ABRIL A MAYO 2022....	6
3.	GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL.....	10
3.1	ACCIONES ESTRATÉGICAS	11
3.1.1	Cumplimiento de Acciones Estratégicas 2021	11
3.1.2	Seguimiento de Acciones Estratégicas 2022	11
3.1.3	Mejora Continua en el TAIIA.....	12
4.	SERVICIOS PRESTADOS A LA POBLACIÓN.....	14
5.	DIFICULTADES ENFRENTADAS	16
5.1	TÉCNICAS	16
5.2	ADMINISTRATIVAS	16
5.3	FINANCIERAS	17
6.	CONCLUSIÓN.....	17

1. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL



PRESENTACIÓN DE RECURSOS DE APELACIÓN EN LINE@



TRIBUNAL
DE APELACIONES
DE LOS IMPUESTOS
INTEROS
Y DE ADUANAS

Recurso de Apelación en Line@

1.1. RESEÑA HISTORICA

El Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas, nace con la publicación de la Ley de Impuesto sobre la Renta, del 2 de junio de 1915. Actualmente el Tribunal es un Órgano Administrativo que se rige por la **"Ley de Organización y Funcionamiento del Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas"**, contenida en el Decreto Legislativo No. 135, de fecha 18 de diciembre de 1991, y su correspondiente reforma, contenida en el Decreto Legislativo No. 904, publicado en el D.O. Número 26, Tomo 370, de fecha 7 de febrero de 2006, vigente a partir del 15 de febrero del mismo año, por medio de la cual se amplía su competencia en el ámbito aduanero, manteniendo siempre su autonomía funcional, no obstante estar comprendido organizativamente dentro del Ramo de Hacienda.

La gestión del Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas, se encuentra integrado por un Presidente, dos Vocales especialistas en tributos internos y dos Vocales especialistas en materia aduanera, nombrados por el Órgano Ejecutivo en el Ramo de Hacienda, se enmarca en la toma de decisiones con autonomía funcional en forma colegiada, teniendo competencia para dictar Resoluciones y demás providencias que sean necesarias, con estricto apego a las leyes de la materia y con base a normas y principios tributarios, aplicables a las diferentes reclamaciones hechas por las personas jurídicas o naturales ante inconformidades manifestadas en contra de los actos administrativos recurribles, relacionados con liquidaciones de oficio de tributos e imposición de sanciones que emita la Dirección General de Impuestos Internos, así como de las Resoluciones definitivas que emita la Dirección General de Aduanas, en materia de liquidación de oficio de tributos, imposición de sanciones, valoración aduanera, clasificación arancelaria y origen de las mercancías, garantizando así el Derecho de Reclamación de los recurrentes.

En el presente Informe de Labores, del período comprendido de enero a diciembre de 2021, se resume el cumplimiento de las principales metas funcionales, así como el porcentaje de logros alcanzados entre lo realizado y programado. Se informa además la gestión institucional y su impacto, así como el detalle de la gestión financiera del referido período; aunado a esto se detallan las actividades desarrolladas en el marco de la modernización del Estado, las cuales nos han situado como el primer Tribunal en el mundo certificado bajo las normas ISO 9001, por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

1.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Según Acuerdo No. 272 de fecha 01/10/2021 que tiene por objeto fortalecer, innovar, agilizar y mejorar las gestiones operativas y administrativas del TAIIA y con autorización del Señor Viceministro de Hacienda, se reestructura la organización del TAIIA, de la siguiente manera:

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



Lcda. Karen Juanita Santos de López
Presidente del TAIIA

1.3. TRIBUNAL COLEGIADO DEL TAIIA

NOMBRE DEL FUNCIONARIO	CARGO
Lcda. Karen Juanita Santos de López	Presidente
Dr. Miguel Ángel Cardoza Ayala	Primer Vocal en Impuestos Internos
Lic. Salvador Alejandro Perdomo	Segundo Vocal en Impuestos Internos
Lcda. Karla Vanesa Arias Hernández	Primer Vocal en Materia Aduanera
Lic. Osmin Alonso Sánchez Vásquez	Segundo Vocal en Materia Aduanera

2. DESCRIPCIÓN DEL PLAN OPERATIVO

Las metas definidas para el período en este informe, corresponden a los Planes Operativos Anuales de los años 2021 y 2022, aclarando que la meta relacionada con la emisión de Resoluciones Definitivas, se redefine para cada año considerando el año de ingreso de los casos a resolver con base al Proceso de Emisión de Sentencia.

2.1 CUMPLIMIENTO DE METAS DE JUNIO A DICIEMBRE 2021

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		INDICADOR	PROGRAMADO	REALIZADO
01	Emitir y notificar resoluciones definitivas de los recursos de Apelación que se encuentran en proceso.	Número de resoluciones definitivas emitidas/número de resoluciones definitivas programadas.	83	107
02	Elaborar y notificar resoluciones de trámite en los plazos del procedimiento respectivo.	100% de resoluciones elaboradas y notificadas en el plazo establecido.	100%	100%
03	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.	100% de Nombramientos ejecutados y/o requerimientos atendidos en el plazo establecido.	100%	100%
04	Analizar y realizar toda diligencia requerida dentro de los procesos que en contra del TAIIA se siguen en los distintos Tribunales Jurisdiccionales.	100% de las diligencias judiciales realizadas en el plazo legal.	100%	100%

Fuente: Sistema de Seguimiento de Metas – POA 2021

2.2 CUMPLIMIENTO DE METAS DE ENERO A MARZO Y LO PROYECTADO DE ABRIL A MAYO 2022

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		INDICADOR	PROGRAMADO	REALIZADO
01	Atender los recursos de apelación admitidos en un plazo de 8 meses calendario de acuerdo a la programación mensual definida y la diferencia respecto	(cantidad de recursos admitidos y sentenciados en plazo de 8 meses / cantidad de recursos	100%	95%

TRIBUNAL DE APELACIONES DE LOS IMPUESTOS INTERNOS Y DE ADUANAS
MEMORIA DE LABORES

	al 100% en un plazo igual a 9 meses calendario (plazo legal). *El plazo de 8 meses se contará para los casos ingresados a partir de enero 2022.	admitidos y sentenciados totales) *100		
02	Elaborar y pasar a firma del Tribunal Colegiado autos de trámite en los plazos administrativos establecidos.	(cantidad de autos de trámite a firma en plazo / cantidad de autos de trámite a firma totales) *100	100%	91 %
03	Emitir y notificar autos de admisión de los recursos de apelación presentados en el mes* en un plazo de 25 días hábiles de acuerdo a la programación mensual definida y la diferencia respecto al 100% en un plazo igual a 35 días hábiles.	100% de las diligencias judiciales realizadas en el plazo legal.	67%	56%
04	Emitir opinión técnica sobre aspectos económicos contables en cualquier etapa de la gestión del Recurso de Apelación que se requiera en el plazo establecido; 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.	(cantidad de casos atendidos en plazo / cantidad de casos atendidos totales) *100	100%	100%
05	Analizar y realizar toda diligencia requerida dentro de los procesos que en contra del TAIIA se siguen en los distintos Tribunales Jurisdiccionales.	cantidad de diligencias atendidas en plazo legal / cantidad de diligencias atendidas totales) *100	100%	100%

Fuente: Sistema de Seguimiento de Metas – POA 2022

Establecimiento de causas y acciones

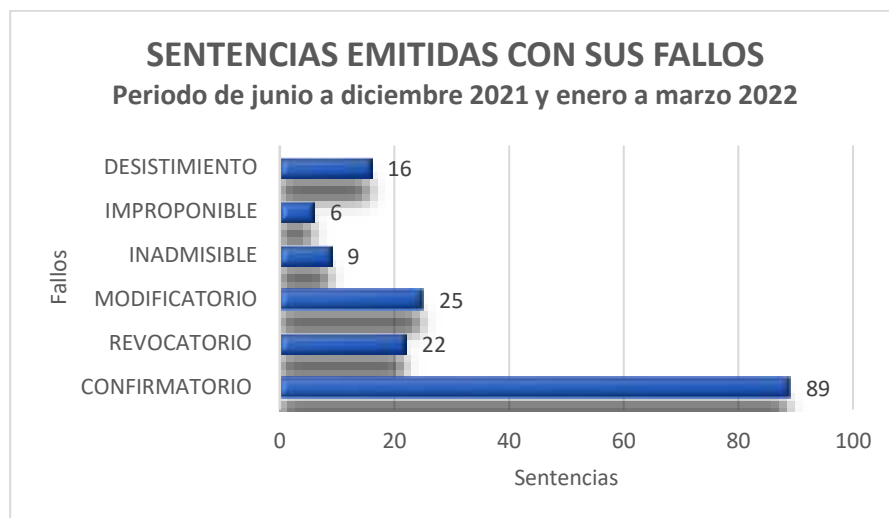
- Meta 01: el cumplimiento de 95% corresponde a casos cuyo grado de complejidad requerían mayor tiempo de análisis para la emisión de sentencia, no obstante, las acciones y estrategias implementadas en el trámite de recursos ha permitido resolver casos en un tiempo menor a 8 meses.
- Meta 02: El cumplimiento de 91% corresponde al alza significativa de recursos de apelación que han ingresado al TAIIA, lo que incrementa de forma proporcional la cantidad de autos de trámite que se deben emitir, para ello se han tomado acciones como apoyo de personal becario y de horas sociales para la elaboración de autos de trámite.
- Meta 03: El cumplimiento de 56% responde también al incremento de casos que han ingresado al TAIIA, los cuales deben ser analizados con el expediente correspondiente de la DGII o DGA para emitir el auto de admisión o inadmisión según corresponda.

El Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas es el Órgano Administrativo competente para conocer de los Recursos de Apelación que interpongan los sujetos pasivos contra las Resoluciones Definitivas emitidas por las Direcciones Generales de Impuestos Internos y de Aduanas; cuya finalidad es revisar la legalidad de dichos actos administrativos, garantizando

los derechos constitucionales de los sujetos pasivos. Su impacto fiscal se refleja en la recaudación legítima de la Administración Tributaria, emitiendo para ello criterios jurídicos conforme a la Ley.

Para el período del 1 de junio 2021 al 31 de marzo de 2022 se han resuelto 167 sentencias, de las cuales 152 corresponden a resoluciones impugnadas emitidas por la Dirección General de Impuestos Internos y 15 de la Dirección General Aduanas.

En el gráfico siguiente se muestran los recursos sentenciados por tipo de impuesto, reflejando el impacto fiscal dentro de la Administración Tributaria y Aduanera del total de resoluciones definitivas de fondo emitidas durante el período desde el 1 de junio de 2021 al 31 de marzo de 2022.

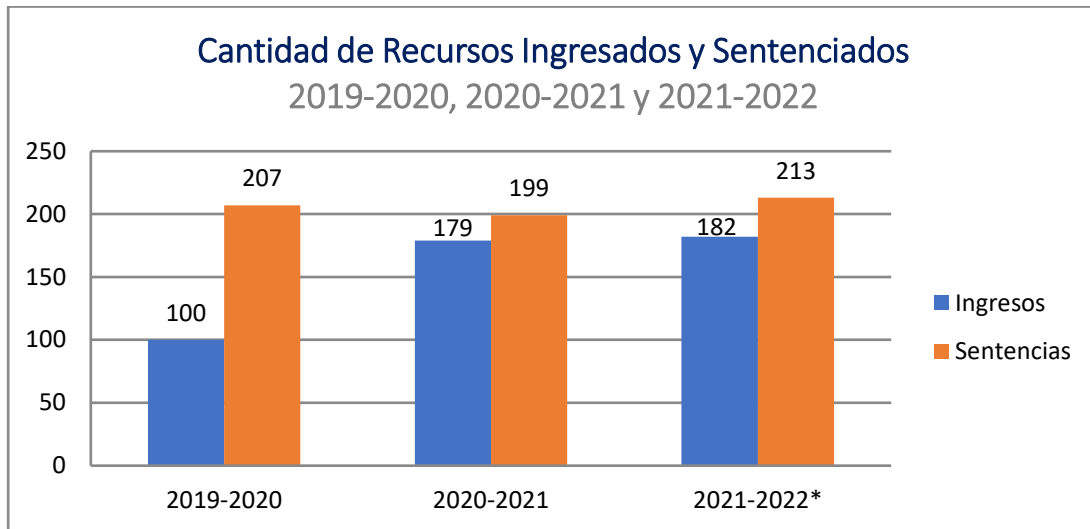


RECURSOS INGRESADOS VS RECURSOS SENTENCIADOS

El Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas en el periodo 2021–2022 ha recibido un total de 182 Recursos de Apelación experimentando un aumentado significativo del 82% respecto al periodo 2019-2020 y un aumento del 2% en comparación con el periodo anterior.

Respecto a los recursos sentenciados el TAIIA supera en 25% respecto a los recursos ingresados para los tres periodos en comparación, esto debido a 310 recursos que se encontraban pendientes de resolver del año 2018. En cuanto al periodo 2021–2022 se emitieron un total de 202 sentencias aumentando en un 2% respecto al periodo 2020–2021 y teniendo una disminución del 2% en comparación con el periodo 2019–2020.

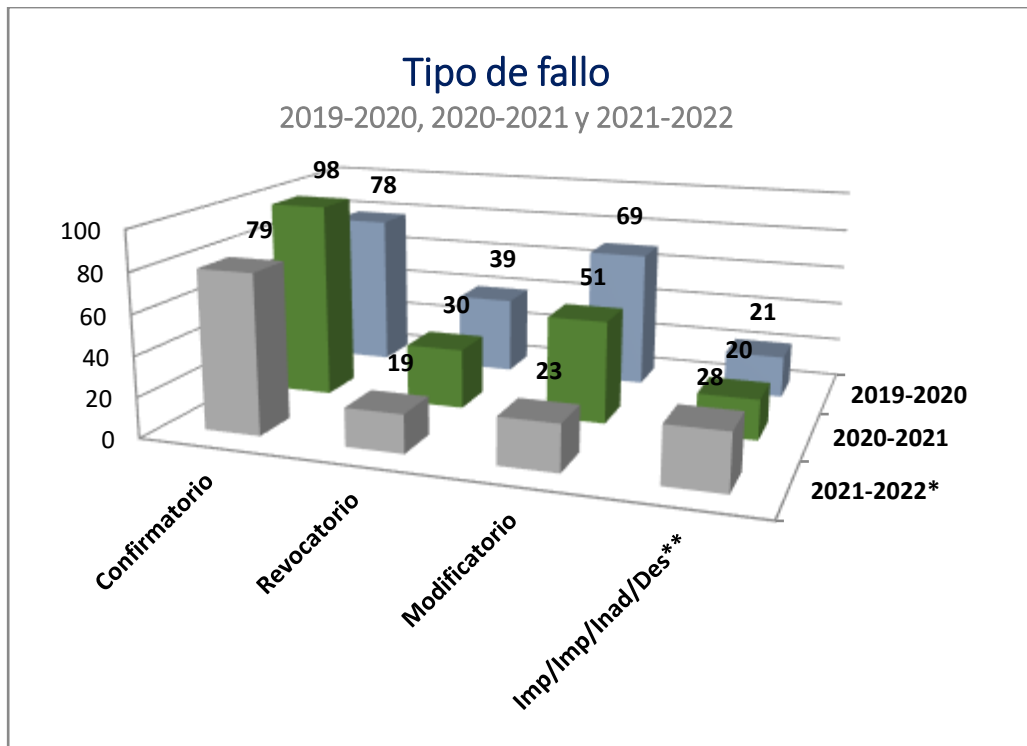
Para lograr lo anterior, se implementaron estrategias, medidas, tácticas y políticas durante el periodo 2019–2022 llevadas a cabo con éxito, con el objetivo que los Recursos de Apelación y Sentencias emitidas exista un nivel de respuesta favorable.



*Año 2022, datos presentados a marzo.

TIPOS DE FALLOS

En el periodo 2021–2022 el tipo de fallo más significativo fue el Confirmatorio, representando el 53% de las sentencias emitidas, manteniendo esa tendencia respecto a los periodos anteriores. El tipo de fallo menos significativo fue el Revocatorio representando el 13% de las sentencias.

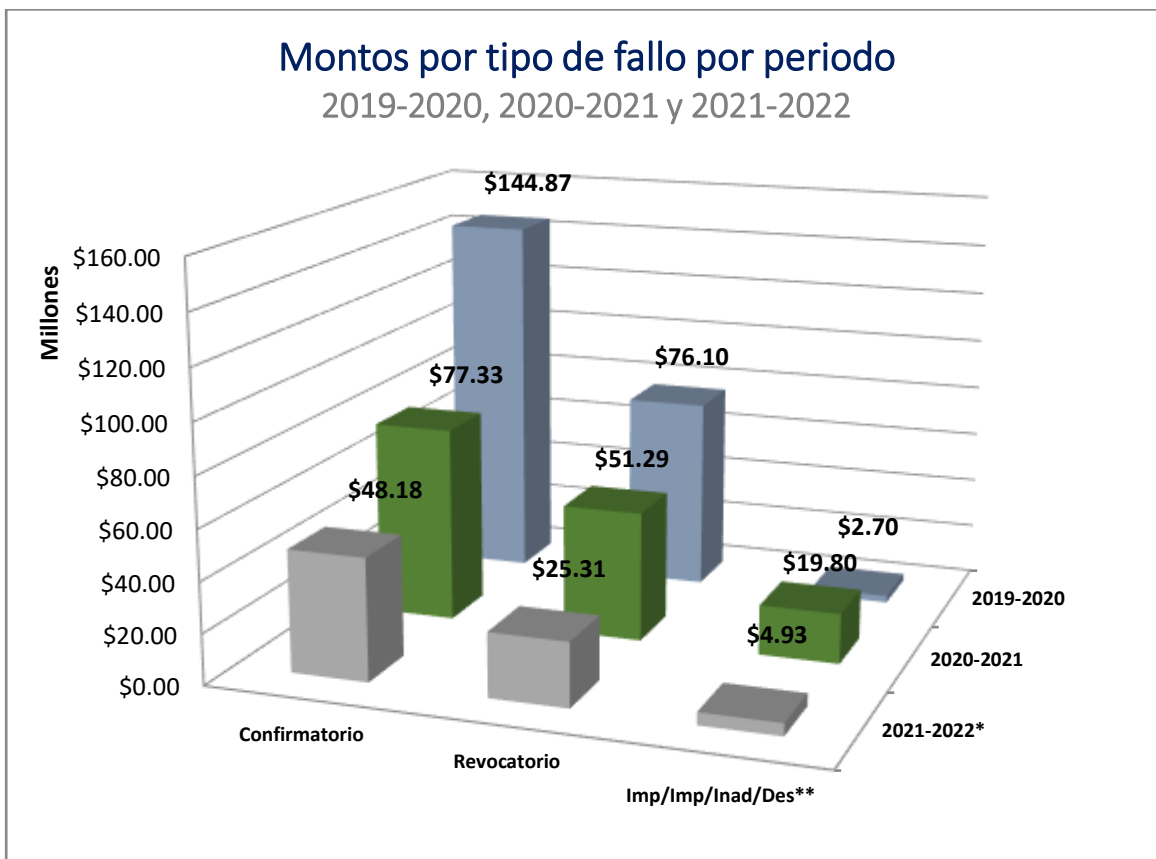


*Año 2022, datos presentados a marzo.

**Improponible; Improcedente; Inadmisible; Desistimiento.

MONTOS POR TIPOS DE FALLOS

Dentro del periodo 2021–2022 el 68% de las sentencias emitidas son de tipo Confirmatorio, considerándose los fallos de tipo Improcedente, Improponible, Inadmisible y Desistimiento; el 32% restante representa las de tipo Revocatorio.



*Año 2022, datos presentados a marzo.

**Improponible; Improcedente; Inadmisible; Desistimiento.

3. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

El Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas, refleja sus metas y ejecución de Proyectos en el Plan Operativo Anual, al cual se le da seguimiento para monitorear el nivel de cumplimiento que se logra mediante la ejecución en cada Departamento y Área, en aras de medir y alcanzar los Objetivos Estratégicos Institucionales, a efecto de mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios que presta el TAIIA a los contribuyentes, usuarios y demás partes interesadas a través de la innovación tecnológica y modernización de los procesos institucionales.

La gestión estratégica llevada a cabo por el Tribunal Colegiado, busca incrementar e innovar de forma eficiente a través del uso de tecnologías digitales en el Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas que faciliten el acceso a los servicios de interposición de recursos de apelación, así como consultas en las diferentes etapas del trámite, a los usuarios, contribuyentes, demás partes interesadas. Por otro lado, se llevan a cabo mejoras para la desmaterialización de documentos a través de la implementación de incidentes digitales.

3.1 ACCIONES ESTRATÉGICAS

3.1.1 Cumplimiento de Acciones Estratégicas 2021

De acuerdo a la Acción Estratégica definida para el año 2021: "Automatización de la Encuesta de Medición de Satisfacción del Cliente y formulario de Quejas, Avisos, Sugerencias y Felicitaciones en la Pagina Web del TAIIA", la cual buscaba obtener una herramienta tecnológica para facilitar al contribuyente la evaluación de los servicios brindados por el TAIIA y determinar el grado de satisfacción, cuya meta institucional establecida en el PEI 2019-2024 es de 8.88 para el año 2021.

Cabe mencionar que de acuerdo a lo programado en el POA 2021 dicha acción finalizaba en septiembre con la puesta en marcha de la encuesta digital, del cual se obtuvo un cumplimiento del 100%, permitiendo a este Tribunal llevar a cabo la Medición de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios en diciembre de forma digital, dejando atrás el uso de encuestas en papel cuyo procesamiento de datos se realizaba de forma manual.

3.1.2 Seguimiento de Acciones Estratégicas 2022

Para 2022 el TAIIA ha definido dos Acciones Estratégicas, encaminadas a la modernización de los procesos e incorporación de soluciones tecnológicas en el quehacer del Tribunal. Al mes de marzo, se presenta el siguiente avance:

ACCIÓN ESTRATÉGICA	OBJETIVO	PROGRAMADO FINALIZAR	REALIZADO
AE 1: Reforma a la Ley de Organización y Funcionamiento del TAIIA	Actualizar la metodología utilizada 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, a través de la presentación de un anteproyecto de reforma a la Ley de Organización y Funcionamiento del TAIIA.	Abril 2022	60%

AE 2: Implementación del proceso del nuevo sistema del TAIIA	Implementar nuevo sistema automatizado en el TAIIA para la gestión de recursos de apelación y requerimientos derivados de los juicios de la Corte Suprema de Justicia.	Diciembre 2022	0%*
--	--	----------------	-----

*El Valor 0% de realizado se debe a lo siguiente:

Incumplimiento de contrato por parte del proveedor del nuevo Sistema, al 31/01/2022, no ha entregado lo correspondiente según lo planificado. Se ha reprogramado en coordinación con al DINAFI entregarse en mayo 2022, a partir de dicha entrega, comenzaran las actividades correspondientes a la acción estratégica.

3.1.3 Mejora Continua en el TAIIA

FORMULARIOS DIGITALES

Basado en la situación actual, se plantea la automatización del proceso por medio de formularios digitales, donde el usuario podrá realizar la interposición de un recurso de apelación, considerando los diferentes tipos (oficina, buzón y formato web), además, se contempla el uso de servicios web que permitirán extraer la información o los datos del contribuyente por medio de su número identificador.

Se realiza la mejora de los siguientes procesos:

- ✓ Interposición del recurso: formulario de inicio que permite registrar y dar inicio al proceso
- ✓ Recepción del recurso: subproceso que permite dar recepción del recurso interpuesto por el solicitante y validar si cumple con todos los requisitos, además de la asignación de un número de incidente generado automáticamente por la herramienta
- ✓ Análisis de admisión: subproceso que realiza la recepción del expediente, registrando cada uno de sus anexos por tipo, número de piezas, número de folio, entre otros aspectos. Adicionalmente, se registra el criterio de admisibilidad con los respectivos montos a apelar.
- ✓ Apertura de pruebas: subproceso que permite la asignación de un técnico para realizar el análisis de las pruebas presentadas por el contribuyente, con el objetivo de si el estado del caso requiere nombramiento de un perito y posteriormente de un informe de peritaje o bien, la creación del auto de mejor proveer.
- ✓ Alegaciones finales: subproceso que permite la generación o informe de alegaciones finales que definirán la emisión de la sentencia.
- ✓ Emisión de sentencia: subproceso que permite la asignación de un especialista que se encarga de la creación del "proyecto de sentencia" que posteriormente se convertirá en el documento de "Emisión de la sentencia" al ser aprobado por la jefatura y el colegiado.

Una vez emitida la sentencia, se genera la certificación y el memorándum indicando el archivo del caso.



Adicionalmente a estas etapas, pero que forman parte del proceso original, se realiza la mejora de los siguientes procesos alternos:

- Proceso judicial: proceso que permite llevar la trazabilidad de un proceso judicial interpuesto por el contribuyente ante la Sala de lo Contencioso o la Cámara de juzgados. Se realiza la asignación del especialista quien se encargará de elaborar el escrito que responde a cada uno de los requerimientos solicitados por los entes mencionados, con el objetivo general de obtener una sentencia final sobre el caso.
- Interposición de un Recurso de Amparo: proceso que, parecido al punto anterior, permite llevar la trazabilidad de la interposición de un Amparo asociado a un expediente de proceso judicial, por lo tanto, se realiza la presentación de un informe, pruebas, alegaciones finales y sentencia.

FORMACION CONTINUA

TRIBUNAL DE APELACIONES DE LOS IMPUESTOS INTERNOS Y DE ADUANAS MEMORIA DE LABORES

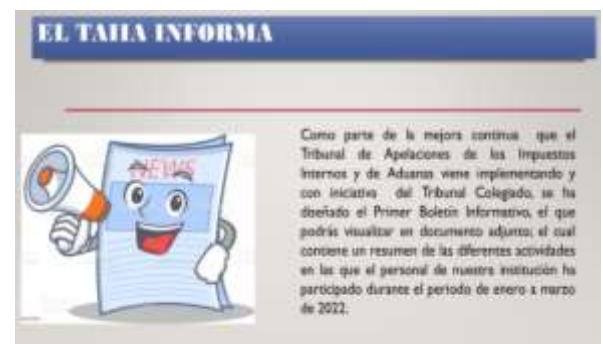
Con el objetivo de fortalecer las competencias y ampliar la base de conocimientos del personal del TAIIA y de igual manera dar a conocer a la población en general los aspectos innovadores que se están implementando en los trámites de recursos de apelación, se llevan a cabo las siguientes acciones:

- **Círculos de Estudio:** Eventos de formación académica y práctica, impartidos al personal jurídico y contable del TAIIA, en el cual se exponen temáticas de interés general sobre las reformas a la jurisprudencia, nuevas doctrinas adoptadas, aplicación de las leyes, conversatorio sobre criterios establecidos, entre otros. Tiene como finalidad mantener actualizados los conocimientos del personal para la efectiva emisión de sentencias.



- **Webinar:** Eventos de socialización a través del uso de tecnologías de información en ambiente web, el cual busca mantener informado a usuarios y contribuyentes del TAIIA, así como a la población en general, de los procesos, reformas y actualizaciones para el trámite de recursos de apelación.

- **Boletines informativos:** Documentos de divulgación interna que resumen las actividades más relevantes llevadas a cabo en el Tribunal, en el cual participa el personal de las diferentes Unidades Organizativas, su objetivo es mantener informado al personal sobre su participación en diferentes eventos que lleva a cabo el Ministerio de Hacienda, así como el TAIIA.



4. SERVICIOS PRESTADOS A LA POBLACIÓN

En el siguiente cuadro se describe el principal servicio que es ofrecido a la población en el periodo de junio a diciembre de 2021 y de enero a marzo de 2022.

TRIBUNAL DE APELACIONES DE LOS IMPUESTOS INTERNOS Y DE ADUANAS
MEMORIA DE LABORES

Nombre del Servicio	Objetivo General	Descripción y número de servicio brindados	Población	Resultados de los servicios	Explicar razones y la forma de solución en caso de problemas con la prestación de servicios	Datos comparativos cuando hay mejora en el tiempo de servicio de la cobertura y el costo
Emisión de Sentencia	Conocer y resolver conforme a derecho los recursos de apelación presentados, considerando las reclamaciones de los recurrentes y enmarcando las actuaciones con estricto apego a las leyes vigentes, con transparencia, calidad y eficacia, a fin de administrar justicia tributaria, bajo funcionabilidad independiente, en los plazos administrativos y legales vigentes.	Trámite del Recurso de Apelación 1. por ventanilla 2. por Buzón Físico 3. Aplicativo en Línea 4. Consulta de Trámite y de Sentencia Emitidas, por la Página Web www.taiia.gob.sv	Recurrentes (contribuyentes), Despachos jurídicos, contables, profesionales Independientes, estudiantes y docentes, Dependencias del MH, (DGII/DGA), CSJ (Sala de lo Contencioso Administrativo y Constitucional, Cámara y Juzgados de lo Contencioso Administrativo.	En el periodo comprendido de junio a diciembre de 2021 se han obtenido los siguientes resultados: 107 resoluciones de recursos de apelación, lo que conllevó un total en monto sentenciado de: USD \$57,518,124.33, según el detalle siguiente: - Apelaciones respecto de Resoluciones de DGII: USD \$56,944,475.50 - Apelaciones respecto de Resoluciones de DGA: USD \$573,648.83 Asimismo, a partir del mes de enero 2022 a marzo 2022 han resuelto 60 incidentes de apelación, que representa un total de monto estimado, de USD \$20,905,017.52 También, conforme a los datos que se llevan en el SIPES, durante el periodo de junio de 2021 hasta febrero de 2022, un total de 158 contribuyentes accedieron a la interposición de recurso de apelación contra resoluciones	Debido al horario establecido para recepción de escritos en el TAIIA de 07:30 a 15:30; los contribuyentes que se presentaban en horario posterior debían esperar al día hábil siguiente, lo que suponía riesgo de incumplimiento de plazos legales conferidos. A razón de lo anterior se puso a disposición de usuarios y contribuyentes dos modalidades de presentación que permiten su uso fuera del horario laboral, el Buzón Físico ubicado en la entrada de las instalaciones del TAIIA a disposición las 24 horas del día, y aplicativo en el portal Web para interposición de recursos en línea.	Actualmente se trabaja en proyecto de reforma de Ley de Organización y Funcionamiento del TAIIA, el cual, entre otros cambios, modificará el proceso del trámite de recursos de apelación, implementado los juicios orales (audiencias), así como los procesos abreviados cuando las características del incidente lo permitan. Estos cambios buscan reducir el tiempo de respuesta aproximadamente de 9 a 6 meses.

				emitidas por la DGII y DGA. Dentro de dicho número, se identifica que fueron recibidos en el TAIIA 22 casos provenientes de resoluciones de la DGA (constituyendo el 7% de los recursos ingresados), y 136 casos provenientes de resoluciones de la DGII (constituyendo el 93% de los recursos ingresados).		
--	--	--	--	--	--	--

5. DIFICULTADES ENFRENTADAS

5.1 TÉCNICAS

Para el año 2022 se definieron nuevas estrategias encaminadas a la mejora continua de los procesos e incrementando la eficiencia en los resultados. Una de las dificultades identificadas en el Tribunal respecto a los recursos de apelación, es la complejidad y volumen siendo estos muy variados entre los casos, lo que no permite asignar una carga laboral de forma equitativa.

Al respecto se tomaron acciones de monitoreo y control quincenales lo que permite valorar el grado de avance según la complejidad de los casos y realizar reasignaciones según se estime conveniente, tomando en cuenta factores como: vencimiento de plazos, cooperación de los contribuyentes para atender prevenciones, actividades extraordinarias del personal (seguridad ocupacional, seguridad a la información, integración en comités técnicos, etc.).

Otro punto a destacar es la detección de necesidad de reformar el proceso de atención y diligenciamiento de recursos de apelación en el TAIIA, considerando la reforma a la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativo, así como la entrada en vigencia de la Ley de Procedimientos Administrativos.

Al respecto se ha tomado a bien incorporar reformas en la Ley del TAIIA para implementar Audiencias en el tramite de recursos de apelación lo que permitirá reducir los plazos de forma significativa.

5.2 ADMINISTRATIVAS

En cuando al factor administrativo, se consideran las renunciaciones de personal a la finalización del año 2021, así como la falta de coberturas de plazas vacantes, lo cual limita la capacidad instalada para la atención de casos, cuyo riesgo de incumplimiento de plazos aumenta; para ello el Tribunal

Colegiado, ha adoptado medidas para mitigar el riesgo, entre ellas, destaca el reconocimiento de horas extras para el personal técnico, incorporación de personal becario, así como de horas sociales como apoyo.

Otra dificultad que se enfrenta en el área administrativa es la limitante de espacios físicos para el archivo de documentos, activo fijo y almacén de bienes consumibles, al respecto, se han adoptado medidas a mediano y largo plazo:

- Política de reducción de producción de papel: para el caso de los incidentes y la documentación que se genera en el proceso del mismo, se ha implementado los expedientes digitales, a disposición de carpeta compartida en Red interna del TAIIA, así como la digitalización de los diferentes escritos que presentan los usuarios y contribuyentes, evitando así la reproducción de fotocopias.
- Se encuentra en proyecto la remodelación de las instalaciones del TAIIA, la cual busca optimizar los espacios físicos, también se construirán bodegas específicas para activo fijo y resguardo de bienes consumibles, también se rediseñará el área de archivo para el resguardo de documentos.

5.3 FINANCIERAS

Una de las dificultades encontradas en el aspecto financiero son los contratos de suministros de bienes los cuales no son adjudicados de forma oportuna, por lo que se requiere hacer uso del Fondo Circulante para cubrir los gastos.

Por otro lado, se ha solicitado refuerzo presupuestario para la adquisición de mobiliario, equipo de oficina y el certificado digital para el portal Web del TAIIA.

6. CONCLUSIÓN

En términos generales el Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas le apuesta a la modernización e innovación tecnológica como eje fundamental de la mejora continua de la mano con la implementación oportuna de las reformas legales y normativas que corresponde aplicar en la tramitación de recursos de apelación.

Los resultados obtenidos se demuestran en los niveles de satisfacción del usuario tiene respecto a los servicios brindados en el TAIIA, así como en la disminución de quejas; datos que reflejan los esfuerzos realizados por llevar a los contribuyentes servicios mas eficientes.