



MINISTERIO DE HACIENDA

Plan Operativo Anual 2025



Contenido

1. Introducción	3
2. Antecedentes.....	3
3. Estructura organizativa.....	4
4. Funciones	6
5. Cronograma de Acciones Estratégicas.....	7

1. Introducción

El Plan Operativo Anual Institucional del Ministerio de Hacienda, es la herramienta de gestión que las Dependencias que lo conforman utilizan para planificar sus actividades estratégicas.

El documento está en congruencia los Lineamientos Generales para la elaboración del Plan Operativo Anual 2025, las Normas Técnicas de Control Interno Específicas, el Manual de Políticas de Control Interno, el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información y Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Hacienda.

El presente documento de Plan Operativo Anual Institucional, es una consolidación de todos los Planes Operativos Anuales de las Dependencias pertenecientes al Ramo de Hacienda, en los cronogramas se presentan todas las actividades que las Dependencias realizarán para ejecutar las acciones estratégicas que poseen actividades programadas para 2025.

Asimismo, el documento contiene los siguientes apartados: Antecedentes, Estructura Organizativa, Funciones Básicas, y el Cronograma de ejecución de actividades.

Es importante mencionar que este documento será actualizado cuando se haya emitido el PEI MH 2025 - 2029, además se incluirán los apartados relacionados al PEI

2. Antecedentes

El Ministerio de Hacienda inició sus funciones como ente rector de las finanzas públicas, por mandato constitucional en febrero de 1829, siendo una de las carteras más antiguas del Gabinete del Gobierno de El Salvador.

Posteriormente, el Ministerio fue integrado con el Ministerio de Economía, pero a partir del 1 de marzo de 1950, de conformidad con el Decreto Legislativo N° 517, funciona en forma independiente como Ramo de la Administración Pública.

El marco legal básico vigente que rige la actuación del Ministerio de Hacienda y sus diferentes dependencias, lo conforman:

- ❖ La Constitución de la República en su artículo 226, que establece: "El Órgano Ejecutivo, en el Ramo correspondiente, tendrá la dirección de las finanzas públicas y estará especialmente obligado a conservar el equilibrio del Presupuesto, hasta donde sea compatible con el cumplimiento de los fines del Estado".

- ❖ La Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado, aprobada mediante el Decreto Legislativo N° 516 de fecha 23 de noviembre de 1995, en su artículo 3: "Compete al Órgano Ejecutivo en el Ramo de Hacienda, la dirección y coordinación de las finanzas públicas".
- ❖ El Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo, aprobado mediante Decreto Ejecutivo N° 24 de fecha 18 de abril de 1989, que en sus artículos 36 y 36-A puntualiza las competencias y atribuciones del Ministerio.

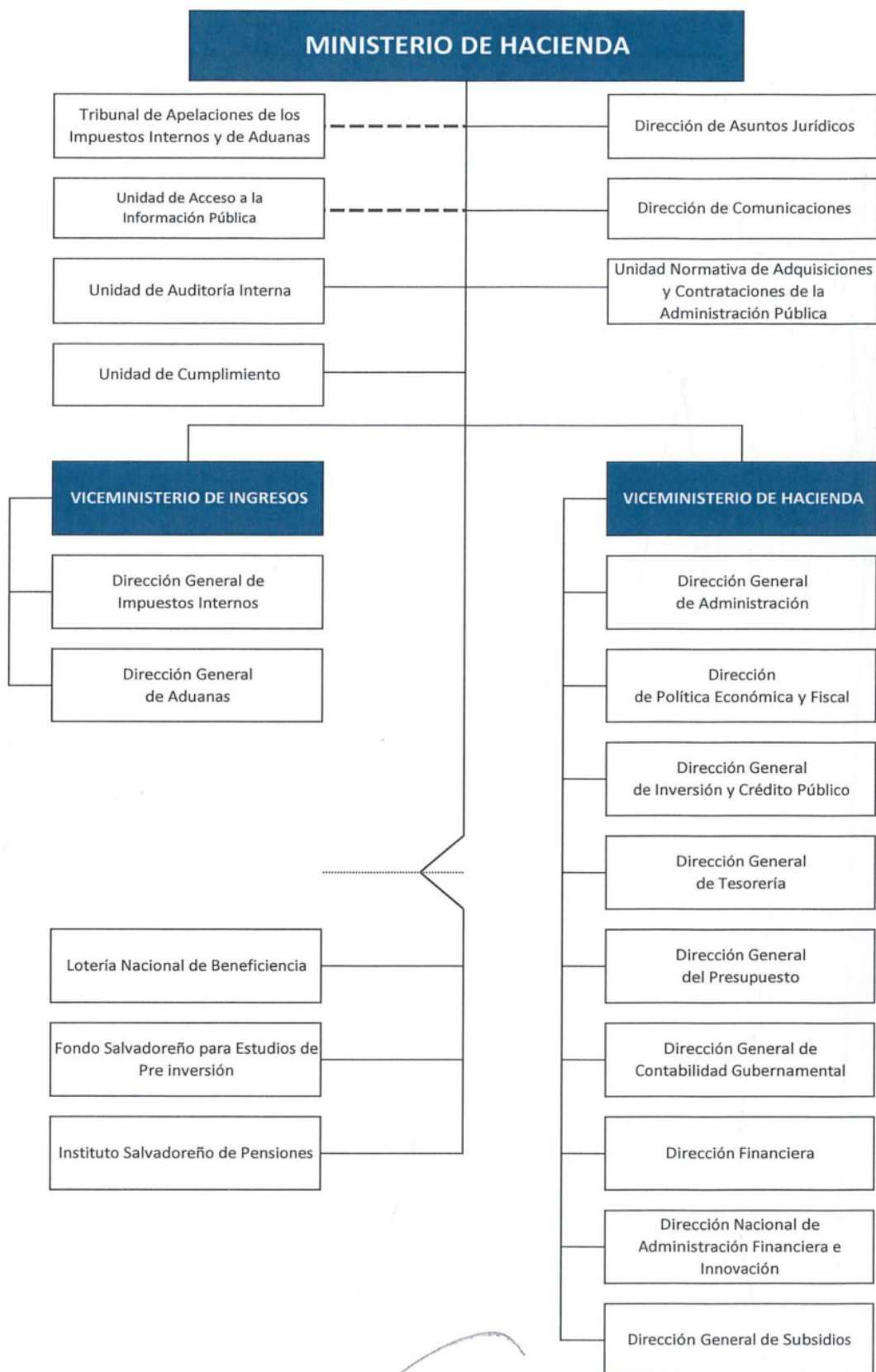
3. Estructura organizativa

La estructura organizativa del Ministerio de Hacienda está compuesta a nivel directivo por el Despacho de los Titulares. La Secretaría de Estado se complementa con la Dirección de Asuntos Jurídicos, Unidad de Auditoría Interna, Dirección de Política Económica y Fiscal, Dirección de Comunicaciones, Unidad de Acceso a la Información Pública, Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación, la Dirección Financiera, la Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, y la Dirección General de Subsidios.

Asimismo, del Ministerio de Hacienda depende administrativamente el Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas.

El nivel gerencial se integra con las Direcciones Generales de Aduanas, Inversión y Crédito Público, Presupuesto, Tesorería, Contabilidad Gubernamental, Impuestos Internos y Administración.

Adscritas al Ministerio se encuentran: la Lotería Nacional de Beneficencia (LNB), el Fondo Salvadoreño para Estudios de Preinversión (FOSEP) y el Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos (INPEP).



4. Funciones

- ❖ Proponer al Presidente de la República la política financiera del sector público para que sea consistente y compatible con los objetivos del Gobierno y establecer las medidas que sean necesarias para asegurar el cumplimiento con dicha política.
- ❖ Dirección, coordinación y aseguramiento del equilibrio de las finanzas públicas.
- ❖ Proponer al Presidente de la República la política en materia presupuestaria.
- ❖ Proponer al Presidente de la República la Política de Inversión y el Programa de Inversión Pública.
- ❖ Proponer al Presidente de la República la Política de Endeudamiento Público Interno y Externo.
- ❖ Promover y dar seguimiento al uso racional y eficiente de los recursos del Estado.
- ❖ Procurar el cumplimiento oportuno de los pagos del servicio de la deuda pública interna y externa.
- ❖ Organizar, dirigir y controlar en el ámbito de su competencia la recaudación, custodia y erogación de los fondos públicos.
- ❖ Entregar al Presidente de la República, los anteproyectos de Presupuesto General del Estado y Especiales, así como informes trimestrales de evaluación de la ejecución de los mismos, para ser considerados por el Consejo de Ministros.
- ❖ Dirigir y coordinar todas las demás acciones necesarias para lograr el manejo y administración eficientes de las finanzas públicas.
- ❖ Administrar de los padrones de beneficiarios de los subsidios de energía eléctrica y GLP, así como la gestión y entrega del subsidio del GLP; además, la gestión y entrega de otros subsidios o subvenciones que se establezcan en decretos, políticas públicas, y otros instrumentos del marco jurídico salvadoreño, y en el que se faculte al Ministerio de Hacienda.

5. Cronograma de Acciones Estratégicas

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	METAS MENSUALES											
					ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT	OCT.	NOV.	DIC.
Formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda 2025 2029																
1	Reunión entre UPEIC, cooperante y consultor para establecer la ruta o plan de trabajo para la formulación del PEI	Unidad de Planificación Estratégica Institucional y Cooperación	Plan de trabajo o documento similar para la formulación PEI aprobado	1	1											
2	Planificación y desarrollo del primer taller (Alta Dirección)	Unidad de Planificación Estratégica Institucional y Cooperación	Documento con la lista de asistencia y minuta de la reunión	1		1										
3	Planificación y desarrollo de talleres (de acuerdo al documento de planificación aprobado) para la formulación de Objetivos indicadores y proyectos estratégicos.	Unidad de Planificación Estratégica Institucional y Cooperación	Documento con la lista de asistencia y minuta de la reunión	10		4	6									
4	Preparación de PEI 2025 2029 y remisión del documento para probación	Unidad de Planificación Estratégica Institucional y Cooperación	Documento aprobado	1				1								
5	Lanzamiento del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda 2025 2029	Unidad de Planificación Estratégica Institucional y Cooperación	Evento o divulgación realizado	1					1							
Fortalecimiento de los procesos para el cumplimiento tributario (1. Compra de periféricos para la implementación del SAC, el cual incluye el Sistema de Colas, 2. Solicitud de Incentivos y Beneficios Fiscales a Vehículos Automotores Eléctricos e Híbridos, 3. Adicionar opción de Carga por Importación de Datos a los formularios F944 y F982, 4. Implementación de Declaración de Impuesto sobre la Renta Sugerida (Costos/Gastos))																
1.1	Requerimiento de Equipos	División de Registro y Asistencia Tributaria	Remisión de Correo Electrónico	100%	20%	20%	20%	20%	20%							
1.2	Proceso de contratación e instalación	División de Registro y Asistencia Tributaria	Compra efectuada	100%			33%	33%	34%							

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	METAS MENSUALES											
					ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
1.3	Implementación y Divulgación	División de Registro y Asistencia Tributaria	Capacitación efectuada	100%					50%	50%						
2.1	Desarrollo conceptual del servicio	División de Registro y Asistencia Tributaria	Caso de Uso	100%	100											
2.2	Desarrollo informático y etapa de pruebas	División de Registro y Asistencia Tributaria	Pruebas de Sistema	100%		50%	50%									
2.3	Implementación y Divulgación	División de Registro y Asistencia Tributaria	Capacitación efectuada	100%				50%	50%							
3.1	Desarrollo conceptual del servicio	División de Registro y Asistencia Tributaria	Caso de Uso	100%	100%											
3.2	Desarrollo informático y etapa de pruebas	División de Registro y Asistencia Tributaria	Pruebas de Sistema	100%		50%	50%									
3.3	Implementación y Divulgación	División de Registro y Asistencia Tributaria	Capacitación efectuada	100%			50%	50%								
4.1	Desarrollo conceptual del servicio	División de Registro y Asistencia Tributaria	Caso de Uso	100%	100%											
4.2	Desarrollo informático y etapa de pruebas	División de Registro y Asistencia Tributaria	Pruebas de Sistema	100%		50%	50%									
4.3	Implementación y Divulgación	División de Registro y Asistencia Tributaria	Capacitación efectuada	100%			50%	50%								
Cultura Tributaria de País																

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	METAS MENSUALES											
					ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
1.1	Solicitud de visto bueno por parte de la Subdirección para iniciar el proceso de proyecto de Ley del Día Nacional de la Educación Fiscal	Unidad de Defensoría Del Contribuyente y Educación Fiscal	Envío de correo	100%	100%											
1.2	Coordinar con la División Jurídica la elaboración del proyecto de decreto a presentar a la Asamblea Legislativa	Unidad de Defensoría Del Contribuyente y Educación Fiscal	Elaboración de Anteproyecto de decreto realizada	100%			50%		50%							
1.3	Seguimiento y entrega del proyecto del Día Nacional de la Educación Fiscal a la Subdirección General para ser presentado a la Asamblea Legislativa	Unidad de Defensoría Del Contribuyente y Educación Fiscal	Remisión de correo de Seguimiento	100%					33	33	34					
2.1	Solicitud de visto bueno por parte de la Subdirección para iniciar el proyecto de Certamen Nacional de Cultura Tributaria.	Unidad de Defensoría Del Contribuyente y Educación Fiscal	Remisión de correo de Seguimiento	100%			100%									
2.2	De ser aprobado por la Subdirección General, se procede al lanzamiento de bases de concurso e invitación	Unidad de Defensoría Del Contribuyente y Educación Fiscal	Divulgación de bases de concurso	100%				50%	50%							
2.3	Recepción de trabajos sobre cultura tributaria de acorde a base de concurso	Unidad de Defensoría Del Contribuyente y Educación Fiscal	Recepción de solicitudes de participantes	100%							50%	50%				
2.4	Premiación de Certamen Nacional de Cultura Tributaria	Unidad de Defensoría Del Contribuyente y Educación Fiscal	Entrega de reconocimiento a los finalistas	100%									100%			
3.1	3.1 Gestionar apoyo para la elaboración del sistema de indicadores (apoyo de áreas internas, cooperantes y/o universidades)	Unidad de Defensoría Del Contribuyente y Educación Fiscal	Remisión de correo de gestión	100%							33%	33%	34%			
3.2	Revisión de indicadores y prueba piloto	Unidad de Defensoría Del Contribuyente y Educación Fiscal	Metodología aprobada	100%										33%	33%	34%
4.1	Ejecución de prueba Piloto en ATINGI para llevar a cabo el Diplomado de Educación Fiscal para Contribuyentes IVA	Unidad de Defensoría Del Contribuyente y Educación Fiscal	Cantidad de participantes en el diplomado	100%		50%	50%									

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	METAS MENSUALES											
					ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
4.2	Elaboración y revisión de materiales para diplomado de Educación Fiscal para contribuyentes IVA	Unidad de Defensoría Del Contribuyente y Educación Fiscal	Material de apoyo aprobado	100%			33%	33%	34%							
4.3	Ejecución de Diplomado en plataforma ATINGI	Unidad de Defensoría Del Contribuyente y Educación Fiscal	Cantidad de participantes en el diplomado	100%					33%	33%	34%					
Migración de SIDUNEA++ a SIDUNEA World de operaciones aduaneras de Traslados entre Zonas Francas y DPA, y de los Gestores de Encomienda.																
1	Desarrollo, prueba y puesta en producción de las operaciones aduaneras realizadas por los Gestores de Encomiendas	Departamento de Desarrollo, Departamento de Infraestructura, Departamento de Mejora Continua	Cambios puestos en producción en SW	100%						100%						
2	Desarrollo, prueba y puesta en producción de las operaciones aduaneras de Traslados Definitivos y Temporales	Departamento de Desarrollo, Departamento de Infraestructura, Departamento de Mejora Continua	Cambios puestos en producción en SW	100%									100%			
Automatización del proceso de traslados de personal operativo y gestión de usuarios a las plataformas informáticas																
1	Poner en producción del formulario de Gestión de Usuarios y automatización de Traslados de personal	Departamento de Asistencia Tecnológica, Departamento de Desarrollo, Departamento de Infraestructura	Puesta en producción del formulario en línea	100%						100%						
Mantener la priorización de contratación de operaciones de deuda pública con acreedores que ofrecen condiciones favorables para la República, entre ellas, plazos largos del financiamiento.																

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	METAS MENSUALES											
					ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
1	Gestionar operaciones de Crédito con Organismos Financieros, cuyos contratos de préstamos incluyan condiciones favorables para el país en lo concerniente a plazos largos de financiamiento.	Departamento de Gestión Estratégica de la Deuda	Contratos gestionados que incluyan Plazos Largos de financiamiento/ Número de Contratos Gestionados) *100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contratación de Préstamos con la Banca Multilateral, que incorporen Opciones de Cobertura de Riesgos, como conversión de tasa de interés de variable a fija.																
1	Gestionar Operaciones de Crédito con Organismos Multilaterales, cuyos Contratos de Préstamos incluyan Opciones de Cobertura de Riesgos como la conversión de tasa de interés de variable a fija, lo cual dependerá de las Políticas Crediticias de dichos Organismos.	Departamento de Gestión Estratégica de la Deuda	(Contratos gestionados que incluyan Opciones de Cobertura de Riesgos/Número de Contratos Gestionados) *100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Fortalecer el Sistema de Inversión Pública (SIP), en aspectos inherentes al modelo conceptual, capacidades técnicas y la herramienta informática del mismo.																
1	Revisión y actualización del modelo conceptual del SIP.	División de Gestión de la Inversión	Propuesta de Modelo conceptual del SIP actualizado.	1									1			
2	Fortalecimiento de las capacidades técnicas de las entidades involucradas en el SIP, mediante capacitaciones especializadas en la materia.	División de Gestión de la Inversión	Listado de participantes que reciben capacitación.	100%											100%	
3	Identificación de mejoras a incorporar al Sistema de Información de Inversión Pública (SIIP).	División de Gestión de la Inversión	Documento de identificación de mejoras al SIIP elaborado.	1												1
Implementación y reforzamiento de capacidades de ciberseguridad																
1	Mejora a las capacidades de detección, respuesta y prevención de ciberamenazas	Unidad de Seguridad de la Información	Informe mensual de monitoreo realizado	100%	8%	8%	8%	9%	8%	8%	8%	9%	8%	8%	8%	10%
2	Reforzamiento al Sistema de Gestión de Información de Seguridad	Unidad de Seguridad de la Información	Solución gestionada	100%					25%	25%	25%	25%				

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	METAS MENSUALES											
					ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
3	Aseguramiento del Sistema de Resolución de Nombres de Dominio	Unidad de Seguridad de la Información	Solución gestionada	100%	20%	20%	20%	20%	20%							
4	Implementación de Medidas de Ciberseguridad para Aplicaciones Web	Unidad de Seguridad de la Información	Solución gestionada	100%	20%	20%	20%	20%	20%							
Reforzamiento para la infraestructura de Seguridad Firewall																
1	Elaboración de términos de referencia y proceso de adquisición iniciado en UCP	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	TDR Elaborados	100%		100%										
2	Inicio del proceso de contratación	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Proceso de compra iniciado en UCP	100%		100%										
3	Recepción de equipos	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Equipos recibidos	100%								100%				
4	Instalación y configuración de equipos	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Equipos configurados	100%								100%				
5	Puesta en producción	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Equipos en producción	100%									100%			
Automatización del proceso de emisión de resoluciones de impuestos y multas aduaneras incluyendo el cobro en DGT y el seguimiento al pago para DGA																
1	Levantamiento de requerimientos y propuesta de diseño	Unidad de Innovación y Gestión de Portales	Documentos técnicos recibidos	100%				50%	50%							
2	Automatización del proceso	Unidad de Innovación y Gestión de Portales	Aplicación automatizada	100%				0%	0%	30%	30%	40%				
3	Pruebas y ajustes	Unidad de Innovación y Gestión de Portales	Informe de pruebas	100%										50%	50%	

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	METAS MENSUALES											
					ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
4	Implementación	Unidad de Innovación y Gestión de Portales	informe de implementación	100%											50%	50%
Automatización del acceso a información de las sentencias emitidas por el TAIIA para las Direcciones Generales de Aduanas, Impuestos Internos y Tesorería																
1	Levantamiento de requerimientos y propuesta de diseño	Unidad de Innovación y Gestión de Portales	Documentos técnicos recibidos	100%				50%	50%							
2	Automatización del proceso	Unidad de Innovación y Gestión de Portales	Aplicación automatizada	100%						30%	30%	40%				
3	Pruebas y ajustes	Unidad de Innovación y Gestión de Portales	Informe de pruebas	100%									50%	50%		
4	Implementación	Unidad de Innovación y Gestión de Portales	Informe de implementación	100%											50%	50%
Implementación del Sistema SIRH-II en el Ministerio de Hacienda																
1	Ejecutar los procesos de homologación, transformación y carga de información de SIRH-I a la Base de Datos de SIRH-II	Unidad de Desarrollo y Conducción Técnica SAFI-SIRH	Información migrada de URHI'S DGT, SEDE, DGII y DGA	100%		25%	25%	25%	25%							
2	Asistir y dar soporte a la implementación del sistema en las URHI's del MH	Unidad de Desarrollo y Conducción Técnica SAFI-SIRH	URHI's operando en el nuevo sistema	100%	10%	10%	10%	10%	20%	20%	20%					
Migración de la aplicación SAFI-I de Powerbuilder 6.5 a Powerbuilder 2022																
1	Configurar el Repositorio GIT del código fuente	Unidad de Desarrollo y Conducción Técnica SAFI-SIRH	Repositorio de fuentes Powerbuilder 2022 configurado	100%		50%	50%									

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	METAS MENSUALES											
					ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
2	Migrar el código fuente del Framework	Unidad de Desarrollo y Conducción Técnica SAFI-SIRH	Framework migrado a Powerbuilder 2022	100%			25%	35%	40%							
3	Migrar el código fuente del módulo de Presupuesto	Unidad de Desarrollo y Conducción Técnica SAFI-SIRH	Módulo Presupuesto migrado a Powerbuilder 2022	100%				50%	50%							
4	Migrar el código fuente del módulo de Tesorería	Unidad de Desarrollo y Conducción Técnica SAFI-SIRH	Módulo Tesorería migrado a Powerbuilder 2022	100%				50%	50%							
5	Migrar el código fuente del módulo de Contabilidad	Unidad de Desarrollo y Conducción Técnica SAFI-SIRH	Módulo Contabilidad migrado a Powerbuilder 2022	100%				50%	50%							
6	Pruebas de la aplicación migrada a Powerbuilder 2022	Unidad de Desarrollo y Conducción Técnica SAFI-SIRH	Aplicación funcionando en versión Powerbuilder 2022	100%					25%	35%	40%					
Actualización de material didáctico multimedia del sistema informático SAFI Fase II																
1	Grabar y editar videos	Unidad de Desarrollo y Conducción Técnica SAFI-SIRH	Videos elaborados	100%	10%	20%	20%	20%	30%							
2	Revisar y validar videos	Unidad de Desarrollo y Conducción Técnica SAFI-SIRH	Videos finalizados	100%			20%	30%	25%	25%						
3	Revisión y actualización del material teórico	Unidad de Desarrollo y Conducción Técnica SAFI-SIRH	Material actualizado	100%				10%	10%	20%	30%	30%				

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	METAS MENSUALES											
					ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
4	Publicación del material en la plataforma del Departamento de Formación y Desarrollo del Talento Humano	Unidad de Desarrollo y Conducción Técnica SAFI-SIRH	Material publicado	100%								50%	50%			
Consultoría para el establecimiento de estándares de desarrollo de aplicaciones informáticas basadas en arquitectura de microservicios, análisis tecnológico de la situación actual, estrategia e identificación de componentes transversales del Ministerio de Hacienda																
1	Plan de trabajo para la ejecución de la consultoría	Unidad de Sistemas Informáticos	Plan de trabajo aprobado	1	1											
2	Análisis tecnológico de la situación actual de las aplicaciones informáticas existentes en las Direcciones y Dependencias del Ministerio de Hacienda	Unidad de Sistemas Informáticos	Documento aprobado	1				1								
3	Creación de estrategia y establecimiento de estándares de infraestructura y construcción de aplicaciones informáticas en arquitectura de microservicios	Unidad de Sistemas Informáticos	Documento aprobado	1									1			
4	Informe final	Unidad de Sistemas Informáticos	Documento final aprobado	1										1		
Reforzamiento y aseguramiento a la Infraestructura Tecnológica del Ministerio de Hacienda																
1	Implementación de solución de respaldos con protección ransomware.	Unidad de Infraestructura Tecnológica	Solución implementada	100%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%		
2	Despliegue y habilitación de plataforma de contenedores RedHat Openshift para el Ministerio de Hacienda	Unidad de Infraestructura Tecnológica	Solución implementada	100%			10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
3	Fortalecimiento de Infraestructura Virtual hiperconvergente (HCI) del Ministerio de Hacienda	Unidad de Infraestructura Tecnológica	Solución implementada	100%										100%		
Implementación de Gestión Unificada de Dispositivos con Endpoint Central																
1	Instalación del equipo servidor	Unidad de Servicio Al Cliente	Equipo instalado	100%	100%											
2	Instalación y configuración de la herramienta	Unidad de Servicio Al Cliente	Herramienta configurada	100%	100%											
3	Configuración y despliegue de agentes de pruebas	Unidad de Servicio Al Cliente	Agentes desplegados	100%	100%											

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	METAS MENSUALES											
					ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
4	Prueba piloto	Unidad de Servicio Al Cliente	Pruebas realizadas	100%	100%											
5	Despliegue de agentes	Unidad de Servicio Al Cliente	Agentes desplegados	100%		100%										
6	Capacitación	Unidad de Servicio Al Cliente	Capacitación realizada	100%			100%									
Implementación de Configuración Management Database (CMDB)																
1	Inducción sobre la Configuration Management Database (CMDB)	Unidad de Servicio Al Cliente	Inducción realizada	100%	100%											
2	Despliegue de agentes	Unidad de Servicio Al Cliente	Agentes desplegados	100%	35%	35%	30%									
3	Integración con Sistema de Activo Fijo	Unidad de Servicio Al Cliente	SIAF integrado	100%				100%								
4	Integración de CMDB con solicitudes de servicio	Unidad de Servicio Al Cliente	CMDB integrada a solicitudes de servicio	100%					100%							
5	Gestión para la elaboración de mapas de servicio	Unidad de Servicio Al Cliente	Informe de avance presentado	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Adopción de Chatbots																
1	Definir los flujos de conversación y los diferentes escenarios de pruebas	Unidad de Servicio Al Cliente	Flujos definidos	100%			100%									
2	Configurar los flujos de conversación en el chatbot	Unidad de Servicio Al Cliente	Chatbot implementado	100%				100%								
3	Integrar el chatbot con sistemas y bases de datos relevantes en cada unidad	Unidad de Servicio Al Cliente	Chatbot integrado	100%											100%	
4	Realizar pruebas exhaustivas del chatbot para asegurarse de que funcione correctamente	Unidad de Servicio Al Cliente	Pruebas realizadas	100%					100%							

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	METAS MENSUALES											
					ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
5	Monitorear su rendimiento y recopilar datos sobre su uso y resolver problemas	Unidad de Servicio Al Cliente	Informe estadístico presentado	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	Impartir sesiones de capacitación para el personal y usuarios finales	Unidad de Servicio Al Cliente	Capacitación realizada	100%						100%						
Elaborar un Registro Individual de Contadores Habilitados para Ejercer el Cargo de Contador Institucional																
1	Definir metodología para captura de datos.	División de Normas y Capacitación	Metodología definida, presentado por medio de memorándum y aprobado por Director General.	100%	100%											
2	Remitir formulario aprobado a entidades del sector público no financiero y municipal.	División de Normas y Capacitación	Formulario remitido a entidades del sector público y municipal.	100%	100%											
3	Revisar, y verificar que las Entidades hayan remitido la información.	División de Normas y Capacitación	Datos revisados y verificados.	100%		100%										
4	Tabular y elaborar base de datos de personas que ejercen cargo de contador en las Entidades del sector público no financiero y municipal.	División de Normas y Capacitación	Base de datos tabulada y elaborada.	100%		50%	50%									
5	Elaborar informe a la dirección sobre el registro individual de contadores que ejercen el cargo contador y definición del proceso de actualización.	División de Normas y Capacitación	Informe de base datos de registro de contadores concluido y metodología de actualización presentado a Dirección.	100%			100%									
Elaborar Convenio con el CVPCPA para Acreditación de Horas de Educación Continua																
1	Gestionar y realizar reuniones técnicas con las autoridades del CVPCPA.	División de Normas y Capacitación	Memorándum para la Dirección informando sobre resultados.	1	1											
2	Elaborar convenio para visto bueno de partes involucradas.	División de Normas y Capacitación	Convenio elaborado y autorizado.	100%		100%										

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	METAS MENSUALES											
					ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
3	Publicar convenio en sitios Web oficiales.	División de Normas y Capacitación	Convenio publicado.	100%			100%									
Elaborar Manual Técnico SAFIM para aplicación en las municipalidades, asociaciones, microrregiones y otras instituciones de carácter municipal																
1	Designar Equipo de Trabajo.	División de Supervisión y Asistencia Técnica	Memorándum de nombramiento de equipo de trabajo, remitido al personal designado en el tiempo definido.	1	1											
2	Preparar propuesta de Manual Técnico SAFIM.	División de Supervisión y Asistencia Técnica	Manual Técnico presentado para revisión a Dirección General en el tiempo definido.	1				1								
3	Presentar Manual Técnico SAFIM definitivo para autorización de Dirección General.	División de Supervisión y Asistencia Técnica	Manual Técnico SAFIM autorizado por la Dirección General.	1					1							
4	Realizar divulgación del Manual Técnico SAFIM Autorizado.	División de Supervisión y Asistencia Técnica	Correos de divulgación y socialización del Manual Técnico SAFIM, remitidos al personal UFI.	100%						100%						
Implementación de tecnología de autoservicios basada en reconocimiento automático de voz (ASR) para la optimización de la atención a contribuyentes y usuarios																
1	Definir los objetivos, alcance, entregables, cronograma y presupuesto del proyecto, documentar los requisitos funcionales y recursos necesarios para su implementación.	Sección de Administración de Centros Telefónicos	Porcentaje de avance del perfil finalizado y aprobado	100%	100%											
2	Investigar las tecnologías ASR disponibles, evaluar sus capacidades y realizar pruebas iniciales para validar precisión y funcionalidad en escenarios específicos	Sección de Administración de Centros Telefónicos	% avance de la investigación y pruebas iniciales realizadas	100%		50%	50%									

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	METAS MENSUALES											
					ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
3	Diseñar la arquitectura técnica, integrar bases de datos y sistemas existentes, y desarrollar los flujos de interacción del asistente virtual	Sección de Administración de Centros Telefónicos	Porcentaje de avance en el desarrollo del sistema	100				50%	50%							
4	Preparar y cargar la información relevante en el entorno de pruebas, asegurando que los datos sean representativos y consistentes	Sección de Administración de Centros Telefónicos	Porcentaje de información cargada en el entorno de pruebas	100%						100%						
5	Realizar pruebas funcionales y de rendimiento del sistema y ajustar según los resultados obtenidos	Sección de Administración de Centros Telefónicos	Porcentaje de pruebas realizadas y ajustes implementados	100%						100%						
6	Presentar avances, resultados y prototipos del sistema a la Dirección para obtener aprobación formal	Sección de Administración de Centros Telefónicos	Asistente virtual aprobado	100%							100%					
7	Realizar la migración y verificar la integridad y funcionalidad de la información en el entorno de producción	Sección de Administración de Centros Telefónicos	Porcentaje de datos verificados en producción	100%							100%					
8	Desplegar el sistema ASR en producción y monitorear su desempeño inicial	Sección de Administración de Centros Telefónicos	Porcentaje de implementación completada	100%							100%					
9	Asegurar que la Dirección de Comunicaciones esté informada y preparada para elaborar el plan de comunicaciones, detallando la información para los usuarios internos y externos si es necesario	Sección de Administración de Centros Telefónicos	Briefing al área de comunicaciones	100%								100%				
10	Evaluar el impacto y desempeño del sistema ASR a través de métricas clave y retroalimentación de usuarios	Sección de Administración de Centros Telefónicos	Porcentaje de evaluación completada	100%								100%				
11	Documentar los aspectos técnicos del sistema, incluyendo configuraciones, integraciones, y guías funcionales para su operación y mantenimiento	Sección de Administración de Centros Telefónicos	Porcentaje del manual técnico y funcional elaborado	100%									100%			
Implementación de nuevo sistema de búsqueda de Sentencias																

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	METAS MENSUALES											
					ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
1	Análisis de procesos	Área de Informática, Departamento de Análisis Jurídico y Sentencias, Área de Divulgación del TAJIA	Documento de análisis y diseño elaborado	100%		35%	65%									
2	Desarrollo de módulos	Área de Informática	Programa	100%				25%	25%	25%	25%					
3	Pruebas integrales	Área de Informática, Departamento de Análisis Jurídico y Sentencias, Área de Divulgación del TAJIA	Documento de pruebas	100%								50%	50%			
4	Puesta en producción	Área de Informática	Programa	100%										30%	70%	