



MINISTERIO  
DE HACIENDA

31 JUL 2019  
S-514

Memorándum

REF. DGEA-UGC-072-2019

Para : Directores, Subdirectores, Jefes de Unidades  
Asesoras al Despacho, Presidente TAIIA

CC. : Lic. Oscar Anaya Sánchez  
Viceministro de Hacienda  
Lic. Alejandro Zelaya Villalobo  
Viceministro de Ingresos

De : Lic. Nelson Eduardo Fuentes  
Ministro de Hacienda

Asunto : Aspectos a considerar para el cumplimiento de  
la Ley de Procedimientos Administrativos

Fecha : 31 de julio de 2019



Como es de su conocimiento el pasado 13 de febrero entró en vigencia la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), que tiene por objeto regular los requisitos de validez y eficacia de las actuaciones administrativas ante los derechos de los ciudadanos frente a la Administración Pública.

En ese marco y reconociendo los esfuerzos realizados por cada una de las áreas a su digno cargo para la correcta aplicación de la LPA, me permito hacer énfasis en algunos aspectos importantes que debemos considerar para el cumplimiento de la ley, los cuales solicito sean trasladados a las jefaturas y equipos técnicos que coordinan cambios al interior de su Dependencia para que de forma prioritaria mejoren los procesos (métodos de trabajo) para la prestación de servicios y se orienten a satisfacer las necesidades y expectativas de los contribuyentes, usuarios y ciudadanos, tomando en cuenta lo siguiente, conforme a la LPA:

- a. El servicio de atención a los contribuyentes, usuarios y ciudadanos en general debe ser de manera ininterrumpida dentro del horario establecido para la prestación de los servicios (sin cerrar al medio día).
- b. No podrá negarse la atención al público antes del cumplimiento de la hora de cierre de la respectiva oficina que presta servicios.
- c. Respetar el orden de atención a los ciudadanos y promover mecanismos para gestionar las filas de espera.
- d. Deberá tratarse a los ciudadanos con el más alto índice de decoro y transparencia, aplicando el protocolo de "Atención Personalizada" establecido en el procedimiento PRO 1.2.2.4 Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios.



Boulevard de Los Héroes No. 1231, Edificio Secretaría de Estado Ministerio de Hacienda,  
Sexto Nivel, San Salvador, El Salvador, C. A.  
Conmutador 2244-3000, Teléfono Directo: 2244-3037, Fax: 2244-6408

CERTIFICADA BAJO LAS NORMAS ISO 9001 POR LA ASOCIACION ESPAÑOLA DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION



- e. La comparecencia de los contribuyentes, usuarios y ciudadanos a las oficinas del Ministerio de Hacienda solo será obligatoria por disposición legal. En ese sentido, para la presentación de solicitudes, peticiones o cualquier escrito dirigido a este Ministerio no será necesario que se haga presente. Si la presentación de escritos dirigidos a las diferentes Unidades Organizativas del Ministerio de Hacienda es realizada por terceros, deberá contener la firma legalizada del interesado.
- f. No solicitar documentos ya emitidos por el Ministerio de Hacienda (NIT, Solvencias, Declaraciones de Mercancías, entre otros); para ellos es necesario gestionar acceso en línea para consulta de documentos entre Dependencias.
- g. No se debe exigir requisitos para la prestación de los servicios que hayan sido proporcionados con anterioridad (salvo que los efectos de estos se hayan extinguido por causas legales) o que no se encuentren respaldados por el ordenamiento jurídico.
- h. Los contribuyentes, usuarios y ciudadanos con discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores tienen derecho a recibir un trato especial y preferente, debe facilitarse en todo lo posible el acceso, la orientación adecuada y los servicios que soliciten.
- i. Revisar y actualizar procedimientos de trabajo para reducir tiempos de respuesta (*analizar el valor que agrega cada paso*); procurando mecanizarlos o automatizarlos progresivamente.
- j. Los contribuyentes, usuarios y ciudadanos podrán presentar la información solicitada por el Ministerio de Hacienda en formularios oficiales, en copias, sistemas electrónicos en línea o mediante cualquier documento que respete el contenido íntegro y la estructura de dichos formularios y que contenga los aspectos requeridos por la normativa aplicable.
- k. Las Dependencias que emitan certificaciones y constancias deben evaluar la posibilidad de expedirlas por medios electrónicos; además cuando una misma certificación o constancia pueda ser utilizada en diversos trámites no figurará en ella institución destinataria alguna.

Es importante mencionar que los cambios en la administración pública tras la aprobación de la LPA, implican una transformación sustantiva, profunda y transversal del Ministerio de Hacienda, en tal sentido, las Unidades Encargadas de Planificación y Gestión de la Calidad que los asesoran en las Dependencias a su digno cargo, se encuentran a su disposición a partir de esta fecha para apoyar los cambios que sean requeridos en los procesos y en los servicios.

La Unidad de Gestión de la Calidad de DGEA, con el apoyo de las Unidades Encargadas de Planificación y Calidad en DGII, DGA, DGT, TAIIA, DGP y UAI, realizarán verificación a partir del mes de agosto de 2019, en las oficinas que prestan servicios a contribuyentes, usuarios y ciudadanos, sobre el avance del cumplimiento de la LPA.

Sin otro particular, este Despacho aprovecha la oportunidad para hacerles llegar las muestras de mi consideración y estima.

Cordialmente,