



DEPARTAMENTO DE

HACIENDA

GOBIERNO DE PUERTO RICO

A-2025-1209

Lcdo. Ángel L. Pantoja Rodríguez | Secretario

Angel.pantoja@hacienda.pr.gov

20 de mayo de 2025

Hon. Thomas Rivera Shatz
Presidente
Senado de Puerto Rico
El Capitolio
San Juan, Puerto Rico

Estimado señor Presidente:

Reciba un cordial saludo. Como parte de nuestras facultades y funciones en el Departamento de Hacienda como Secretario, debo coordinar la planificación estratégica para todas las unidades y áreas de la agencia. Cumpliendo con la Ley Núm. 236 - 2010, *Ley de Rendición de Cuentas y Ejecución de Programas Gubernamentales*, según enmendada, someto el *Plan Estratégico del Departamento de Hacienda* para los años 2025 al 2028.

Los esfuerzos del Departamento están dirigidos a continuar mejorando el servicio y los procesos en beneficio de todos nuestros clientes y colaboradores. El *Plan Estratégico* nos ayudará a cumplir con nuestra Misión para continuar promoviendo el desarrollo económico y social sostenible de Puerto Rico.

Cordialmente,

Lcdo. Ángel L. Pantoja Rodríguez
Secretario

Anejo

#2229

RECIBIDO MAY 22 '25 PM 10:11

PRESIDENCIA DEL SENADO

SECRETARIA DEL SENADO

23 MAY 2025 PM 10:10



Gobierno de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE HACIENDA
PO BOX 9024140
San Juan, P.R. 00902 - 4140

610-14
Rev. Enero 17
Word

HOJA DE ENVIO

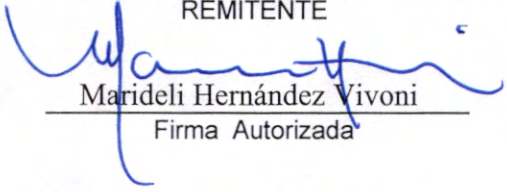
Instrucciones para el remitente: La circulación de documentos dentro del Departamento no requiere el uso de este formulario. Utilice este formulario sólo para enviar documentos a través de mensajero de la División de Correspondencia.

Instrucciones para la División de Correspondencia: Devuelva este documento con la firma de recibo a la unidad remitente según se señala al pie de este formulario.

Destinatario: HON. THOMAS RIVERA SHATZ, PRESIDENTE
SENADO DE PUERTO RICO
EL CAPITOLIO

Acompañamos los siguientes documentos:

Fecha	Descripción del Documento
5/21/2025	Carta y Plan Estrategico, Departamento de Hacienda

REMITENTE  Marideli Hernández Vivoni Firma Autorizada Ayudante Administrativo Título	PARA USO DE LA UNIDAD DESTINATARIA RECIBIDO POR: Nombre (En letra de molde) Firma Fecha
---	--

FAVOR DEVOLVER A:

Aviso de Confidencialidad: Todos los documentos incluidos en esta hoja de envío contienen información confidencial o legalmente privilegiada del Departamento de Hacienda, la cual está protegida por Ley. La misma prohíbe que se divulgue la información aquí contenida a ninguna persona o entidad sin el consentimiento específico para ello y por escrito, de la persona que refiere la información. La información está destinada sólo para el uso de la persona arriba mencionada. Si usted no es la persona destinada a recibir esta de hoja de envío, se le notifica que está estrictamente prohibido fotocopiar, revelar, distribuir o tomar cualquier acción basada en el contenido de la información de esta comunicación. Si usted recibió esta comunicación por error, agradeceremos que lo notifique inmediatamente al remitente arriba indicado.

PLAN ESTRATÉGICO 2025-2028



DEPARTAMENTO DE

HACIENDA

GOBIERNO DE PUERTO RICO



DEPARTAMENTO DE

HACIENDA

GOBIERNO DE PUERTO RICO

PLAN **ESTRATÉGICO**

2025-2028

MISIÓN

Elaborar y administrar las políticas tributarias, fiscales y financieras de forma innovadora, equitativa, ética y eficiente para promover el desarrollo económico y social sostenible de Puerto Rico y educar a nuestros clientes sobre las mismas. Recaudar, custodiar, contabilizar y fiscalizar el uso de los recursos públicos por parte de las entidades gubernamentales para asegurar que se cumpla con las leyes y reglamentos aplicables.

VISIÓN

Ser modelo de administración tributaria, fiscal y financiera a través de la innovación, el mejoramiento continuo, la aplicación de procesos ágiles, confiables, eficientes y un servicio de excelencia utilizando la más moderna tecnología para beneficio de nuestros clientes y colaboradores.



VALORES

- **Compromiso** - Cumplimos con excelencia nuestra obligación constitucional en todo momento.
- **Confiabilidad e Innovación** - Estamos enfocados en mejorar los procesos y servicios que ofrecemos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y colaboradores.
- **Honestidad e Integridad** - Velamos por la pureza de nuestros procesos y acciones protegiendo el interés público.
- **Justicia** - Actuamos de acuerdo con nuestro ordenamiento jurídico.
- **Profesionalismo** - Somos responsables de nuestras acciones y nos esforzamos continuamente por hacer siempre lo mejor.
- **Respeto** - Hacemos valer los derechos y la dignidad de todos nuestros clientes y colaboradores.
- **Sensibilidad** - Reconocemos las necesidades de nuestros clientes y colaboradores.
- **Transparencia** - Nos aseguramos de que nuestras acciones sean divulgadas ampliamente.



DEPARTAMENTO DE

HACIENDA

GOBIERNO DE PUERTO RICO

PLAN **ESTRATÉGICO**

2025-2028

META ESTRATÉGICA 1: PRESENTAR UNA REFORMA DEL SISTEMA CONTRIBUTIVO PARA QUE SEA MÁS SIMPLE, JUSTO Y TRANSPARENTE.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ANÁLISIS ESTRATÉGICO			BREVE RESUMEN de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	FACTORES EXTERNOS que pueden afectar la consecución del objetivo
	Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
Objetivo 1.1 Revisar las tasas contributivas para individuos y corporaciones.	Ley Núm. 1 del 31 de enero de 2011, conocida como Código de Rentas Internas para un Nuevo Puerto Rico, según enmendada (Código de Rentas Internas).	Sistema Unificado de Rentas Internas (SURI). Herramientas de investigación tributaria, legal y modelajes contributivos.	Personal del Área de Rentas Internas, del Área de Política Contributiva, de la Oficina de Asuntos Económicos y Financieros, asesores externos y el Comité a cargo de la reforma contributiva nombrado por la Hon. Jennifer A. González Colón, Gobernadora de Puerto Rico.	Mediante la misma se reducirá la carga económica a la clase trabajadora y a las corporaciones.	Recursos, presupuesto, cambios en legislación, reforma fiscal y contributiva a nivel federal.
Objetivo 1.2 Evaluar la disminución o eliminación de la contribución sobre ganancias de capital para los individuos residentes de Puerto Rico.	Código de Rentas Internas	SURI, herramientas de investigación tributaria, legal y modelajes contributivos.	Personal del Área de Rentas Internas, del Área de Política Contributiva, de la Oficina de Asuntos Económicos y Financieros, asesores externos y el Comité a cargo de la reforma contributiva nombrado por la Hon. Jennifer A. González Colón, Gobernadora de Puerto Rico.	Equiparando los beneficios provistos a individuos que son beneficiarios de decretos bajo la Ley 60-2019, según enmendada.	Recursos, presupuesto, cambios en legislación, reforma fiscal y contributiva a nivel federal.
Objetivo 1.3 Evaluar el impacto del <i>Global Minimum Tax</i> en las compañías que operan en Puerto Rico y las alternativas disponibles.	El <i>Global Minimum Tax</i> (GMT) es una medida que forma parte de un esfuerzo internacional liderado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Su objetivo es combatir la evasión fiscal y garantizar que las empresas multinacionales paguen un nivel mínimo de impuestos, independientemente de dónde operen.	Herramientas de investigación tributaria, legal y modelajes contributivos.	Personal del Área de Rentas Internas, del Área de Política Contributiva, de la Oficina de Asuntos Económicos y Financieros, asesores externos y el Comité a cargo de la reforma contributiva nombrado por la Hon. Jennifer A. González Colón, Gobernadora de Puerto Rico.	Mantener a Puerto Rico como un lugar competitivo, observando los desarrollos a nivel nacional.	Recursos, presupuesto, aprobación de nueva legislación, reforma fiscal y contributiva a nivel federal.



DEPARTAMENTO DE

HACIENDA

GOBIERNO DE PUERTO RICO

PLAN ESTRATÉGICO

2025-2028

META ESTRATÉGICA 1: PRESENTAR UNA REFORMA DEL SISTEMA CONTRIBUTIVO PARA QUE SEA MÁS SIMPLE, JUSTO Y TRANSPARENTE.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ANÁLISIS ESTRATÉGICO			BREVE RESUMEN de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	FACTORES EXTERNOS que pueden afectar la consecución del objetivo
	Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
Objetivo 1.4 Congelar por cinco años el impuesto de la Propiedad Mueble sobre el inventario.	La Ley Núm. 83 de 1991 (Ley del Impuesto sobre el Inventario)	CRIM. Herramientas de investigación tributaria, legal y modelajes contributivos.	Personal del Área de Rentas Internas, del Área de Política Contributiva, de la Oficina de Asuntos Económicos y Financieros, asesores externos y el Comité a cargo de la reforma contributiva nombrado por la Hon. Jennifer A. González Colón, Gobernadora de Puerto Rico.	Durante este periodo de congelación, los comerciantes podrán aumentar el volumen de bienes en sus inventarios sin que ello represente una carga contributiva mayor, atendiendo el problema de los niveles de abasto de los bienes de consumo.	Apoyo de los Municipios. Aprobación de nueva legislación, reforma fiscal y contributiva a nivel federal.
Objetivo 1.5 Evaluar las aportaciones máximas para las cuentas de retiro individual (IRA) de manera que se equiparen a las cantidades establecidas por el Código de Rentas Internas Federal (CRIF).	Código de Rentas Internas	SURI. Herramientas de investigación tributaria, legal y modelajes contributivos.	Personal del Área de Rentas Internas, del Área de Política Contributiva, de la Oficina de Asuntos Económicos y Financieros, asesores externos y el Comité a cargo de la reforma contributiva nombrado por la Hon. Jennifer A. González Colón, Gobernadora de Puerto Rico.	Permitir a los individuos ahorrar para el retiro a la vez que obtienen beneficios contributivos.	Recursos, presupuesto. Aprobación de nueva legislación, reforma fiscal y contributiva a nivel federal.
Objetivo 1.6 Evaluar las aportaciones máximas para las cuentas educativas de manera que se equiparen a las cantidades establecidas por el CRIF.	Código de Rentas Internas	SURI. Herramientas de investigación tributaria, legal y modelajes contributivos.	Personal del Área de Rentas Internas, del Área de Política Contributiva, de la Oficina de Asuntos Económicos y Financieros, asesores externos y el Comité a cargo de la reforma contributiva nombrado por la Hon. Jennifer A. González Colón, Gobernadora de Puerto Rico.	Permitir a los individuos ahorrar para la educación post secundaria de sus dependientes deduciendo la aportación de su planilla.	Recursos, presupuesto. Aprobación de nueva legislación, reforma fiscal y contributiva a nivel federal.



DEPARTAMENTO DE

HACIENDA

GOBIERNO DE PUERTO RICO

PLAN **ESTRATÉGICO**

2025-2028

META ESTRATÉGICA 1: PRESENTAR UNA REFORMA DEL SISTEMA CONTRIBUTIVO PARA QUE SEA MÁS SIMPLE, JUSTO Y TRANSPARENTE.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ANÁLISIS ESTRATÉGICO			BREVE RESUMEN de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	FACTORES EXTERNOS que pueden afectar la consecución del objetivo
	Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
Objetivo 1.7 Evaluar viabilizar las cuentas de ahorro con ventajas contributivas (cuentas ABLE, "Achieving a Better Live Experience"); estas se utilizan para promover el ahorro para el pago de las necesidades de personas con diversidad funcional.	No existe	SURI. Herramientas de investigación tributaria, legal y modelajes contributivos.	Personal del Área de Rentas Internas, del Área de Política Contributiva, de la Oficina de Asuntos Económicos y Financieros, asesores externos y el Comité a cargo de la reforma contributiva nombrado por la Hon. Jennifer A. González Colón, Gobernadora de Puerto Rico.	Cuentas de ahorros con ventajas contributivas, donde las aportaciones y donativos serán 100% deducibles de las planillas de los donantes.	Recursos, presupuesto. Aprobación de nueva legislación, reforma fiscal y contributiva a nivel federal.
Objetivo 1.8 Evaluar que se pueda deducir de la planilla las aportaciones a las pólizas de Cuidado Prolongado en el Hogar; dentro de los mismos topes y bajo las mismas circunstancias de las cuentas IRA.	No existe	SURI. Herramientas de investigación tributaria, legal y modelajes contributivos.	Personal del Área de Rentas Internas, del Área de Política Contributiva, de la Oficina de Asuntos Económicos y Financieros, asesores externos y el Comité a cargo de la reforma contributiva nombrado por la Hon. Jennifer A. González Colón, Gobernadora de Puerto Rico.	Mejorar la calidad de vida de las personas mayores que enfrentan condiciones crónicas incapacitantes.	Recursos, presupuesto. Aprobación de nueva legislación, reforma fiscal y contributiva a nivel federal.
Objetivo 1.9 Evaluar una deducción en la planilla de individuo de hasta \$300 anual por mascota para apoyar gastos de vacunas y exámenes anuales por contribuyente por planilla.	No existe	SURI. Herramientas de investigación tributaria, legal y modelajes contributivos.	Personal del Área de Rentas Internas, del Área de Política Contributiva, de la Oficina de Asuntos Económicos y Financieros, asesores externos y el Comité a cargo de la reforma contributiva nombrado por la Hon. Jennifer A. González Colón, Gobernadora de Puerto Rico.	Esta iniciativa proveerá apoyo a los contribuyentes con los gastos de las vacunas y exámenes anuales de sus mascotas.	Recursos, presupuesto. Aprobación de nueva legislación, reforma fiscal y contributiva a nivel federal.



PLAN ESTRATÉGICO

2025-2028

META ESTRATÉGICA 2: MAXIMIZAR LOS RECAUDOS UTILIZANDO NUEVOS MODELOS DE FISCALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE QUE REDUNDAN EN AGILIZAR LOS PROCESOS Y LOGRAR UN ALTO GRADO DE EFICIENCIA.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ANÁLISIS ESTRATÉGICO			BREVE RESUMEN de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	FACTORES EXTERNOS que pueden afectar la consecución del objetivo
	Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
Objetivo 2.1 Mejorar los procesos para la imposición de la penalidad al oficial responsable de retención y orientar a nuestros clientes.	Ley Núm. 1 del 31 de enero de 2011, conocida como Código de Rentas Internas para un Nuevo Puerto Rico, según enmendada (Código de Rentas Internas).	SURI	Personal del Área de Rentas Internas: Negociados de Recaudaciones y Auditoría Fiscal.	La eficiencia en el proceso resultará en mayores recaudos y en un aumento en el cumplimiento por parte de los contribuyentes.	Cambios en Legislación en la Sección 6080.02 del Código de Rentas Internas.
Objetivo 2.2 Proveer alternativas tecnológicas accesibles a los clientes para la compra de billetes o boletos de lotería (e-lottery).	Ley Núm. 10 del 24 de mayo 1989, Ley para Autorizar el Sistema de Lotería Adicional, según enmendada. (Ley Núm. 10).	Terminales de Auto Servicio, Aplicación móvil de Lotería Electrónica, "Pin Pads".	Personal de la División de Operaciones Computadorizadas, de la Oficina del Secretario Auxiliar de la Lotería, personal de la Oficina Asuntos Legales y Proveedor de Servicios.	Al ofrecer métodos de pagos rápidos y seguros, accesibilidad digital, y mejorar la experiencia del usuario mediante transacciones ágiles y personalizadas, se incrementa la participación y los recaudos, entre otros.	Enmiendas a la Ley Núm. 10.
Objetivo 2.3 Fortalecer acuerdos con las entidades investigativas y automatizar procesos de fiscalización utilizando las bases de datos de estas para identificar casos de evasión o fraude contributivo.	Código de Rentas Internas	SURI, otras plataformas tecnológicas que podamos integrar y acceder.	Personal del Área de Inteligencia de Fraude Contributivo, del Proyecto SURI, Negociado de Auditoría Fiscal y del Área de Tecnología de Información.	Al fortalecer los acuerdos incorporando la tecnología y logrando acceso a una mayor cantidad de datos se facilita el proceso de inteligencia en la investigación de los casos, cuyos resultados pueden redundar en más recaudos.	Legislación que conlleve cambio a nivel federal.
Objetivo 2.4 Ampliar los servicios del SURI: Integración de la Patente Municipal.	Ley Núm. 107 - 2020, conocida como Código Municipal de Puerto Rico (Código Municipal).	SURI	Personal del Área de Rentas Internas, Área de Política Contributiva, del Área de Tecnología de Información, Oficina de Gerencia y Presupuesto y de los Municipios.	La fiscalización digital que viabiliza SURI lograría aumentar la captación y el cumplimiento de los comerciantes con el Municipio. Provee acceso directo y la información más completa de los comerciantes: Contribución Sobre Ingresos, IVU, Opción de Planes de Pago a los Comerciantes, etc.	Presupuesto, cambios en el Código Municipal y es necesario un acuerdo de entendimiento (MOU, por sus siglas en inglés).

PLAN **ESTRATÉGICO**

2025-2028

META ESTRATÉGICA 2: MAXIMIZAR LOS RECAUDOS UTILIZANDO NUEVOS MODELOS DE FISCALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE QUE REDUNDAN EN AGILIZAR LOS PROCESOS Y LOGRAR UN ALTO GRADO DE EFICIENCIA.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ANÁLISIS ESTRATÉGICO			BREVE RESUMEN de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	FACTORES EXTERNOS que pueden afectar la consecución del objetivo
	Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
Objetivo 2.5 Ampliar los servicios del SURI : Radicación y pago electrónico del impuesto de ventas y uso municipal (Corporación de Financiamiento Municipal, COFIM).	Ley Núm. 107 – 2020, conocida como Código Municipal de Puerto Rico (Código Municipal).	SURI	Personal del Área de Rentas Internas, Área de Política Contributiva, del Área de Tecnología de Información, del Área de Tecnología de Información de COFIM y de los Municipios.	Los comerciantes podrán radicar y pagar electrónicamente utilizando SURI . Esta integración redundará en una mejor captación del IVU Municipal, mejorar los procesos de cobro y procesamiento de pagos y tener una base de datos confiable. Aumento en la identificación de los casos de evasión basado en el intercambio de datos del IRS. Localidades consolidadas e informes diarios sobre la distribución del 1% a COFIM.	Requiere el apoyo de COFIM y los Municipios para su adecuada implementación. Aprobación de nueva legislación.
Objetivo 2.6 Ampliar los servicios del SURI : Continuaremos simplificando los procesos contributivos y mejorando el proceso de la radicación de planillas de contribución para individuos.	Código de Rentas Internas	SURI	Personal del Área de Rentas Internas, Área de Política Contributiva.	Facilita el proceso de radicación de planillas a los contribuyentes y fomenta mayor cumplimiento con las responsabilidades contributivas.	Recursos, presupuesto.
Objetivo 2.7 Ampliar los servicios del SURI : Facilitar los trámites de exención contributiva para las entidades sin fines de lucro.	Código de Rentas Internas	SURI	Personal del Área de Rentas Internas, Área de Política Contributiva, Área de Tecnología de Información y personal del Departamento de Estado.	Ampliar los servicios en SURI e integrar con otras plataformas permite mejorar el proceso y facilita el servicio al contribuyente.	Recursos, presupuesto.

PLAN **ESTRATÉGICO**

2025-2028

META ESTRATÉGICA 2: MAXIMIZAR LOS RECAUDOS UTILIZANDO NUEVOS MODELOS DE FISCALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE QUE REDUNDAN EN AGILIZAR LOS PROCESOS Y LOGRAR UN ALTO GRADO DE EFICIENCIA.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ANÁLISIS ESTRATÉGICO			BREVE RESUMEN de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	FACTORES EXTERNOS que pueden afectar la consecución del objetivo
	Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
Objetivo 2.8 Realizar un inventario de los procesos de servicios directos a los contribuyentes que se realicen manualmente. Identificar del inventario aquellos procesos prioritarios que se puedan automatizar.	Código de Rentas Internas	SURI	Personal del Área de Rentas Internas, Área de Política Contributiva, Centro de Excelencia Operacional y Área de Tecnología de Información.	La identificación de los procesos permitirá identificar aquellos que se puedan digitalizar/mecanizar en SURI, tener mayor visibilidad utilizando la tecnología aumenta la capacidad de fiscalización.	Recursos, presupuesto, cambios en legislación.
Objetivo 2.9 Fortalecer el plan de comunicación con nuestros clientes promoviendo el cumplimiento voluntario con las responsabilidades contributivas de los individuos y entidades jurídicas.	Ley Núm. 1 del 31 de enero de 2011, conocida como Código de Rentas Internas para un Nuevo Puerto Rico, según enmendada (Código de Rentas Internas), y leyes especiales contributivas.	Plataformas digitales, páginas Web, medios digitales y Podcast.	Personal del Área de Rentas Internas, del Área de Política Contributiva, Área de Tecnología de Información y Oficina de Comunicaciones.	Mientras mejor orientados estén los contribuyentes sobre su responsabilidad contributiva, mayor será su cumplimiento.	Recursos, presupuesto, cambios en legislación.
Objetivo 2.10 Capacitar al capital humano de las unidades de servicio directo con nuevos modelos sobre la atención al cliente.	Código de Rentas Internas y leyes especiales contributivas, Ley Núm. 8-2017, conocida como Ley para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico (Ley Núm. 8-2017).	Microsoft Teams, Udemy, Internet.	Todo personal que atiende público y personal del Área de Recursos Humanos y Asuntos Laborales	El personal capacitado y con conocimientos actualizados sobre las normativas aplicables, procesos y las mejores prácticas de atención al cliente aumenta la eficiencia y celeridad en la solución de asuntos pendientes de los contribuyentes ante el Departamento.	Recursos, presupuesto.



PLAN ESTRATÉGICO

2025-2028

META ESTRATÉGICA 2: MAXIMIZAR LOS RECAUDOS UTILIZANDO NUEVOS MODELOS DE FISCALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE QUE REDUNDAN EN AGILIZAR LOS PROCESOS Y LOGRAR UN ALTO GRADO DE EFICIENCIA.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ANÁLISIS ESTRATÉGICO			BREVE RESUMEN de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	FACTORES EXTERNOS que pueden afectar la consecución del objetivo
	Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
Objetivo 2.11 Optimizar la utilización de espacios localizando los servicios directos a nuestros clientes en los primeros niveles del edificio Intendente Ramírez.	Ley Núm. 16 del 5 de agosto de 1975, conocida como Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo de Puerto Rico, según enmendada.	Aplicaciones para diseño y arquitectura (Ej. Autocad, Visio).	Personal de la Oficina de Administración de Instalaciones Físicas y Seguridad y la Oficina de Servicios Generales del Área de Administración; Centro de Excelencia Operacional, Área de Rentas Internas, Área de Política Contributiva y Área de Tecnología de Información.	Mejora la experiencia del contribuyente y hacer más accesible los servicios.	Presupuesto. Construcción en los predios del edificio.
Objetivo 2.12 Mejorar el manejo de las llamadas telefónicas en el Centro de Contacto: Hacienda Responde.	Código de Rentas Internas	Aumentar la capacidad de la aplicación en uso.	Personal del Área de Rentas Internas y del Área de Tecnología de Información.	Mejorar la experiencia del contribuyente y hacer más accesible los servicios.	Presupuesto, recursos humanos y falta de tecnología actualizada.
Objetivo 2.13 Celebrar anualmente una conferencia sobre el tema de la evasión contributiva.	Código de Rentas Internas	SURI y base de datos de la Oficina de Asuntos Económicos y Financieros.	Personal del Área de Rentas Internas, Oficina de Asuntos Económicos y Financieros y del Área de Inteligencia de Fraude Contributivo.	Mayor capacitación de nuestro personal, mejorar el servicio y el cumplimiento de los contribuyentes.	Presupuesto, recursos humanos y falta de tecnología actualizada.



PLAN ESTRATÉGICO

2025-2028

META ESTRATÉGICA 3: TRANSFORMAR EL SISTEMA FINANCIERO DEL GOBIERNO DE PUERTO RICO Y ACTUALIZAR LA NORMATIVA RELACIONADA.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ANÁLISIS ESTRATÉGICO			BREVE RESUMEN de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	FACTORES EXTERNOS que pueden afectar la consecución del objetivo
	Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
Objetivo 3.1 Emisión de los estados financieros en cumplimiento con los estándares de contabilidad: Completar la emisión de los estados financieros auditados: •Para el año fiscal 2024, no más tarde del 31 de diciembre de 2025. •Para el año fiscal 2025, no más tarde del 30 de junio de 2026. •Para los años fiscales 2026 en adelante completar la emisión de los estados financieros de acuerdo con las mejores prácticas de información financiera elaboradas por la Asociación de Funcionarios de Finanzas del Gobierno (GFOA por sus siglas en inglés) (6 meses después de finalizado el año fiscal).	Ley Núm. 230 de 23 de julio de 1974, Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico, según enmendada. (Ley Núm. 230) y la OE 2021-18 de 9 de marzo de 2021 (OE 2021-18).	Sistema Financiero del Gobierno de Puerto Rico.	Personal del Área de Finanzas Públicas, personal de las entidades gubernamentales y contratistas.	Emitir los estados financieros a tiempo y en cumplimiento con los estándares ayudará a tener un sistema financiero actualizado y transparente.	Presupuesto, recursos humanos, incumplimiento de las entidades gubernamentales. Aprobación de nueva legislación, reforma fiscal y contributiva a nivel federal.
Objetivo 3.2 Obtener el <i>Certificate of Achievement for Excellence in Financial Reporting</i> presentado por el <i>Government Finance Officers Association of the United States and Canada</i> para los estados financieros del año fiscal 2026 en adelante.	Ley Núm. 230, estándares de contabilidad gubernamental y la OE 2021-18.	<i>Awards Management System</i> (para someter la solicitud).	Personal del Área de Finanzas Públicas y Contratistas.	Lograr la certificación establece que el Gobierno de Puerto Rico cumple y excede los requisitos mínimos generalmente aceptados de contabilidad y la transparencia de los datos financieros. Este objetivo apoya la transformación de nuestro sistema financiero.	Presupuesto, recursos humanos, incumplimiento de las entidades gubernamentales. Aprobación de nueva legislación, reforma fiscal y contributiva a nivel federal.
Objetivo 3.3 Completar la emisión de los <i>Single Audits</i> del Gobierno de Puerto Rico para los años fiscales terminados del 2020 al 2024.	Ley Núm. 230, Ley Pública Núm. 98-502, Single Audit Act of 1984, según enmendada y la OE 2021-18.	Sistema Financiero del Gobierno de Puerto Rico.	Personal del Área de Finanzas Públicas, personal de las entidades gubernamentales y Contratistas.	Estas auditorías mejoran el cumplimiento, el manejo financiero y la transparencia.	Presupuesto, recursos humanos, incumplimiento de las entidades gubernamentales. Aprobación de nueva legislación, reforma fiscal y contributiva a nivel federal.



DEPARTAMENTO DE

HACIENDA

GOBIERNO DE PUERTO RICO

PLAN ESTRATÉGICO

2025-2028

META ESTRATÉGICA 3: TRANSFORMAR EL SISTEMA FINANCIERO DEL GOBIERNO DE PUERTO RICO Y ACTUALIZAR LA NORMATIVA RELACIONADA.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ANÁLISIS ESTRATÉGICO			BREVE RESUMEN de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	FACTORES EXTERNOS que pueden afectar la consecución del objetivo
	Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
Objetivo 3.4 Completar el Sistema Financiero: <i>Enterprise Resources Planning</i> (ERP). Implementar la primera fase no más tarde de 28 de febrero de 2026. La primera fase se compone de Finanzas y <i>Supply Chain Management</i> (solo Contratos). Completar la segunda fase del proyecto, que se compone de <i>Human Capital Management</i> y <i>Supply Chain Management</i> (Compras)	Ley Núm. 230, Plan Fiscal para el Gobierno de Puerto Rico - Certificado el 5 de junio de 2024, y la OE 2021-18.	ORACLE Cloud Infrastructure y ORACLE Interface Cloud. Requerimientos de sistemas establecidos en la CC Núm. 1300-38-23.	Personal del Área de Finanzas Públicas, del Área de Tecnología de Información, personal de las entidades gubernamentales que se integran con el ERP, la Oficina de Innovación y Tecnología de Puerto Rico (PRITS por sus siglas en inglés) y Contratistas.	Con el cumplimiento de los objetivos se logra un entendimiento de la operación financiera gubernamental.	Recursos humanos, presupuesto, incumplimiento de las agencias, múltiples proyectos utilizando los mismos recursos, contratación. Aprobación de nueva legislación, reforma fiscal y contributiva a nivel federal.
Objetivo 3.5 Completar la redacción del Manual de Contabilidad para el ERP no más tarde del 30 de junio de 2026.	Ley Núm. 230, Ley Núm. 38 - 2017, según enmendada, Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico (Ley Núm. 38-2017) y la OE 2021-18.	Microsoft Office 365	Personal del Área de Finanzas Públicas, personal revisor y Secretario.	La actualización de las normas y guías de contabilidad en un manual, permitirá que los recursos de las entidades gubernamentales cuenten con la información vigente que le servirá de apoyo en sus funciones diarias y en el manejo del nuevo ERP.	Recursos humanos, presupuesto. Aprobación de nueva legislación, reforma fiscal y contributiva a nivel federal.



DEPARTAMENTO DE

HACIENDA

GOBIERNO DE PUERTO RICO

PLAN ESTRATÉGICO

2025-2028

META ESTRATÉGICA 3: TRANSFORMAR EL SISTEMA FINANCIERO DEL GOBIERNO DE PUERTO RICO Y ACTUALIZAR LA NORMATIVA RELACIONADA.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ANÁLISIS ESTRATÉGICO			BREVE RESUMEN de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	FACTORES EXTERNOS que pueden afectar la consecución del objetivo
	Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
Objetivo 3.6 Mejorar la supervisión, fiscalización y la gerencia de los fondos federales en las cuentas del Departamento: Identificar un enlace que mantendrá a las agencias centralizadas informadas de los fondos federales recibidos, los gastos realizados y los balances disponibles por concepto de fondos federales. Establecer los procesos para dar seguimiento a las agencias en la solicitud oportuna del reembolso del dinero gastado y la devolución al fondo general. Establecer los procesos para dar seguimiento a las agencias en el uso de los fondos dentro de los términos del programa y establecer informes de cumplimiento. Actualizar las normativas y cartas circulares relacionadas a los fondos federales.	Ley Núm. 230, Cartas Circulares de Contabilidad Central: 1300-01-25, 1300-06-04, 1300-11-06, 1300-02-08, 1300-20-06, OE 2021-18, y el <i>Cash Management Improvement Act (October 24, 1990 as ammended)</i> .	Sistema de Contabilidad PRIFAS	Personal del Área de Finanzas Públicas.	La implementación de procesos estructurados, monitoreo constante y la actualización de normativas mejorará la supervisión, fiscalización y la gerencia de los fondos federales.	Crisis económicas o recesiones pueden reducir la disponibilidad de fondos federales o hacer que los recursos destinados a ciertos proyectos se recorten. Cambios en las prioridades presupuestarias del gobierno pueden desviar recursos hacia otros sectores, lo que podría afectar la ejecución de planes y proyectos previamente establecidos. Cambios en la legislación o políticas gubernamentales. Aprobación de nueva legislación, reforma fiscal y contributiva a nivel federal.



PLAN ESTRATÉGICO

2025-2028

META ESTRATÉGICA 3: TRANSFORMAR EL SISTEMA FINANCIERO DEL GOBIERNO DE PUERTO RICO Y ACTUALIZAR LA NORMATIVA RELACIONADA.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ANÁLISIS ESTRATÉGICO			BREVE RESUMEN de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	FACTORES EXTERNOS que pueden afectar la consecución del objetivo
	Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
Objetivo 3.7 Ofrecer un servicio de calidad a las entidades gubernamentales. Orientándolas sobre los servicios que ofrece el Centro de Servicio al Cliente (CSC). Evaluando anualmente la satisfacción de los clientes del Área de Finanzas Públicas y del CSC con los servicios y la respuesta recibida y estableciendo un programa anual de educación continua en técnicos de contabilidad.	Ley Núm. 230, Boletín Informativo de Finanzas Públicas 24-03. Ley Núm. 33-2008, conocida como Ley del Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público. Ley Núm. 8-2017, del 4 de febrero de 2017, Ley para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico. Carta Normativa Núm. 3-2024 de la Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico. (OATRH).	Correo electrónico, Internet, Follow-it, Sistema Financiero, Microsoft Office y Udemty.	Personal del Área de Finanzas Públicas, Centro de Servicio al Cliente, Oficina de Comunicaciones y la OATRH.	Un servicio eficiente y la capacitación continua mejora el cumplimiento con los procesos y con los requerimientos de contabilidad.	Recursos humanos y presupuesto

PLAN **ESTRATÉGICO**

2025-2028

META ESTRATÉGICA 3: TRANSFORMAR EL SISTEMA FINANCIERO DEL GOBIERNO DE PUERTO RICO
ACTUALIZAR LA NORMATIVA RELACIONADA.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ANÁLISIS ESTRATÉGICO			BREVE RESUMEN de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	FACTORES EXTERNOS que pueden afectar la consecución del objetivo
	Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
Objetivo 3.8 Actualizar la reglamentación emitida por el Área de Finanzas Públicas: Redactar los procedimientos operacionales de los procesos que se realizan en el Área de Finanzas Públicas, incluyendo, pero sin limitarse a las Divisiones de: Cuentas, Sistemas Fiscales, Intervenciones, Centro de Control y Coordinación del Sistema de Nómina y Contabilidad Central, Inversiones y Deuda Pública, Contaduría General, Conciliaciones, Reclamaciones, Pagaduría y Contabilidad de Ingresos no mas tarde de 31 de diciembre de 2027. Completar la revisión de todas las cartas circulares y reglamentos no relacionados al ERP cuya fecha de emisión es mayor de cinco (5) años, no mas tarde de 31 de diciembre de 2026.	Ley Núm. 230, Ley Núm. 38 - 2017.	LexJuris, Microsoft, Adobe Pro, Internet.	Personal del Área de Finanzas Públicas y personal revisor.	La redacción de los procedimientos operacionales por unidad permitirá contar con documentos que servirán de guía para uniformar los procesos y para mantener los controles internos requeridos. La revisión y actualización de esta documentación logrará el que tengamos reglamentación actualizada en nuestra página de Internet para el beneficio de nuestro personal y de las entidades gubernamentales.	Recursos humanos, presupuesto y cambios en legislación.



PLAN ESTRATÉGICO

2025-2028

META ESTRATÉGICA 4: CONTAR CON TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA GARANTIZANDO LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS A NUESTROS CLIENTES.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ANÁLISIS ESTRATÉGICO			BREVE RESUMEN de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	FACTORES EXTERNOS que pueden afectar la consecución del objetivo
	Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
Objetivo 4.1 Realizar un <i>aging</i> de los equipos tecnológicos y establecer un plan de trabajo (considerando el presupuesto) para reemplazar, no más tarde del año 2026, aquellos equipos cuya vida útil exceda la establecida por el fabricante.	Ley Núm. 40 - 2024, conocida como Ley de Ciberseguridad del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (Ley Núm. 40 del 18 de enero de 2024), Ley Núm. 75 - 2019, conocida como Ley de la <i>Puerto Rico Innovation and Technology Service</i> (PRITS) (Ley Núm. 75 del 19 de julio de 2019), <i>Publication 1075 Tax Information Security Guidelines</i> del IRS (IRS Publ. 1075).	<i>Hardware: Virtual machines, servers, equipos networking, mainframe, audiovisuales, entre otros.</i>	Personal del Área de Tecnología de Información, Área de Administración.	Identificar los equipos y su tiempo de vida útil permite trabajar un plan para su reemplazo, contando así con tecnología actualizada.	Limitaciones presupuestarias y de recursos humanos, tiempos de procesamiento de peticiones a otras entidades.
Objetivo 4.2 Lograr para el año 2026 la continuidad de las operaciones con protección mediante redundancias.	Ley Núm. 40-2024, Ley Núm. 75-2019, IRS Publ. 1075.	<i>Disaster Recovery Site, hardware, software, network, virtual machines, backup servers, backup mainframe.</i>	Personal del Área de Tecnología de Información, personal crítico de todas las áreas del Departamento.	Se aumentará la redundancia de los equipos críticos que manejan servicios esenciales, asegurando que las operaciones puedan continuar sin interrupciones ante cualquier eventualidad.	Limitaciones presupuestarias y de recursos humanos, tiempos de procesamiento de peticiones a otras entidades.
Objetivo 4.3 Fortalecer la seguridad informática y la protección de datos, mediante la implementación de controles para el acceso físico y lógico y la capacitación del personal.	Ley Núm. 40-2024, Ley Núm. 75-2019, IRS Publ. 1075.	<i>Firewalls, Antivirus, Anti-malware, herramientas de gestión de identidades y acceso, Multi Factor Authenticator, entre otras.</i>	Personal del Área de Tecnología de Información.	Implementar y fortalecer los controles de acceso y adiestrar al personal, permite la protección de los datos que custodiamos garantizando los servicios que ofrecemos a nuestros clientes.	Presupuesto y recursos humanos.
Objetivo 4.4 Implementar una herramienta automatizada para gestionar los riesgos tecnológicos que permita mantener los mismos actualizados anualmente, entre otros.	Ley Núm. 40-2024, Ley Núm. 75-2019, IRS Publ. 1075.	IBM Qradar, entre otras.	Personal del Área de Tecnología de Información.	Contar con una herramienta de gestión de riesgos facilita el proceso de evaluación y control del mismo.	Presupuesto y recursos humanos.

PLAN **ESTRATÉGICO**

2025-2028

META ESTRATÉGICA 4: CONTAR CON TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA GARANTIZANDO LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS A NUESTROS CLIENTES.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ANÁLISIS ESTRATÉGICO			BREVE RESUMEN de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	FACTORES EXTERNOS que pueden afectar la consecución del objetivo
	Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
Objetivo 4.5 Fortalecer la Mesa de Ayuda (<i>Help Desk</i>) actualizando y estandarizando la herramienta de solicitudes y aumentando los recursos que ofrecen servicio directo a los clientes.	Ley Núm. 40-2024, Ley Núm. 75-2019, IRS Publ. 1075.	<i>Manage Engine, Cisco Call Manager, ITIL v4, Chatbots</i> y Soporte Automatizado (ejemplo: Chat en vivo con Inteligencia Artificial (IA) para asistencia automatizada)	Personal del Área de Tecnología de Información.	Refuerza la cultura de Servicio al Cliente y asegura un apoyo eficiente y de alta calidad.	Presupuesto y recursos humanos.
Objetivo 4.6 Programación y digitalización de expedientes del Área de Recursos Humanos y Asuntos Laborales: expedientes del personal, casos laborales y asuntos internos.	Ley Núm. 8 del 4 de febrero de 2017, Ley para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico.	Por definir	Personal del Área de Tecnología de Información, personal del Área de Recursos Humanos y Asuntos Laborales.	Al digitalizar los expedientes tenemos la información disponible en todo momento garantizando un servicio de calidad.	Presupuesto y recursos humanos.

PLAN **ESTRATÉGICO**

2025-2028

**META ESTRATÉGICA 5: MAXIMIZAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL
POR MEDIO DE LA CAPACITACIÓN TÉCNICA CONTINUA.**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ANÁLISIS ESTRATÉGICO			BREVE RESUMEN de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	FACTORES EXTERNOS que pueden afectar la consecución del objetivo
	Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
Objetivo 5.1 Desarrollar un plan de capacitación técnica para fortalecer el servicio al contribuyente, técnicas de cobro, finanzas públicas y sistemas de información; establecer el requisito de 5 horas de capacitación trimestral.	Ley Núm. 8 del 4 de febrero de 2017, conocida como Ley para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico (Ley Núm. 8-2017).	Dispositivo electrónico con acceso a Internet, Microsoft Teams, Simuladores mediante Inteligencia Artificial y laboratorios virtuales.	Personal del Área de Recursos Humanos y Asuntos Laborales, personal facilitador de las unidades del Departamento, Área de Tecnología de Información.	El plan es una vía para el logro de la capacitación técnica que resultará en un mejor desempeño de los colaboradores.	Presupuesto, recursos humanos.
Objetivo 5.2 Diseñar y ofrecer a todo el personal un curso de liderazgo básico con el objetivo de desarrollar nuevos líderes y generar en todos los colaboradores compromiso y orgullo organizacional.	Ley Núm. 8-2017	Dispositivo electrónico con acceso a Internet, Microsoft Teams, Simuladores mediante Inteligencia Artificial y laboratorios virtuales.	Personal del Área de Recursos Humanos y Asuntos Laborales, personal facilitador de las unidades del Departamento.	Desarrollando el concepto de liderazgo promovemos mentores que ayuden a lograr compromiso organizacional, maximizar la productividad y el desempeño en las unidades del Departamento.	Presupuesto, recursos humanos.
Objetivo 5.3 Desarrollar un Plan de Sucesión por etapas; comenzando con el Área de Rentas Internas, Política Contributiva, Finanzas Públicas y Tecnología de Información con el objetivo de implementarlo, no más tarde del 30 de septiembre de 2027.	Ley Núm. 8-2017, Ley Núm. 55 del 6 de junio de 1963, conocida como Ley de Sucesión para Casos de Emergencia.	Microsoft Office 365	Personal del Área de Recursos Humanos y Asuntos Laborales, personal supervisor de las unidades del Departamento.	Permite la continuidad y mejoramiento de los procesos y planes de trabajo, así como la trasmisión del conocimiento histórico.	Presupuesto, recursos humanos.
Objetivo 5.4 Continuar los esfuerzos para fortalecer el compromiso con la implementación de programas y mecanismos antisoborno que promuevan valores fundamentales como la integridad, justicia y transparencia en nuestros procesos internos a través de la certificación ISO (<i>International Organization for Standardization</i>) en los Negociados que componen el Área de Rentas Internas, priorizando el Negociado de Impuesto al Consumo.	Norma ISO 37001:2016; Ley Núm. 2-2018, del 16 de enero de 2018, conocida como Código Anticorrupción para el Nuevo Puerto Rico, según enmendada.	Internet, Teams, entre otros.	Personal del Área de Rentas Internas, Área de Política Contributiva y unidades de servicios auxiliares y asesoras.	Promover los valores fundamentales establecidos por la Norma ISO 37001: 2016 y aplicar los controles internos, fomentando un desempeño de excelencia y el cumplimiento con la normativa vigente.	Presupuesto y recursos humanos.



DEPARTAMENTO DE

HACIENDA

GOBIERNO DE PUERTO RICO

PLAN **ESTRATÉGICO**

2025-2028

META ESTRATÉGICA 6: RECLUTAR PERSONAL EN LAS ÁREAS DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE, POLÍTICA CONTRIBUTIVA Y FISCALIZACIÓN.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ANÁLISIS ESTRATÉGICO			BREVE RESUMEN de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	FACTORES EXTERNOS que pueden afectar la consecución del objetivo
	Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
Objetivo 6.1 Continuar el proceso de reclutamiento de Técnicos de Contribuciones para el Negociado de Servicio al Contribuyente.	Ley. Núm. 8-2017, Ley Núm. 8 del 4 de febrero de 2017, conocida como: Ley para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico.	Plataforma de Gestión de Talento de la OATRH.	Personal del Área de Recursos Humanos y Asuntos Laborales, gerenciales del Área de Rentas Internas.	Reclutar el personal para aumentar la capacidad de servicio directo al contribuyente y mejorar la experiencia del servicio.	Presupuesto y recursos humanos.
Objetivo 6.2 Completar el reclutamiento de personal en el Área de Política Contributiva.	Ley. Núm. 8-2017	Plataforma de Gestión de Talento de la OATRH.	Personal del Área de Recursos Humanos y Asuntos Laborales, gerenciales del Área de Política Contributiva.	Permite al Departamento disponer de los recursos necesarios para cumplir con los planes de trabajo y las encomiendas asignadas al Área de Política Contributiva.	Presupuesto. Escalas salariales no competitivas, personal altamente especializado.
Objetivo 6.3 Reclutar: 75 Auditores y Especialistas en Contribuciones para la División de Investigaciones y los Distritos del Negociado de Auditoría Fiscal (NAF). Reclutar: 15 Agentes Especiales Fiscales para el Área de Inteligencia de Fraude Contributivo (AIFC) (Al menos 5 de estos para el Negociado de Inteligencia de Fraude Contributivo). Nota: Estos agentes deberán trabajar un mínimo de 3 años en la agencia, antes de tener la posibilidad de ser destacados con agencias federales de orden público (<i>task forces</i>).	Ley. Núm. 8-2017	Plataforma de Gestión de Talento de la OATRH.	Personal del Área de Recursos Humanos y Asuntos Laborales, gerenciales del NAF y del AIFC.	Permite al Departamento disponer de los recursos necesarios para cumplir con los planes de trabajo y continuar los procesos de fiscalización.	Presupuesto, Escalas salariales no competitivas, personal altamente especializado.



DEPARTAMENTO DE

HACIENDA

GOBIERNO DE PUERTO RICO

PLAN ESTRATÉGICO

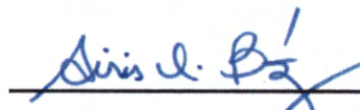
2025-2028

META ESTRATÉGICA 6: RECLUTAR PERSONAL EN LAS ÁREAS DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE, POLÍTICA CONTRIBUTIVA Y FISCALIZACIÓN.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ANÁLISIS ESTRATÉGICO			BREVE RESUMEN de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	FACTORES EXTERNOS que pueden afectar la consecución del objetivo
	Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
Objetivo 6.4 Continuar la implementación del Programa de Internado del Departamento de Hacienda de manera que futuros profesionales conozcan y tengan una experiencia laboral en el Departamento con el objetivo de desarrollar nuevos talentos en el servicio público.	Ley Núm. 187 - 2024, del 17 de septiembre de 2024, conocida como Ley de Internados del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.	Internet	Personal del Área de Recursos Humanos y Asuntos Laborales.	Identificar y capacitar recursos que contribuyan al logro de los objetivos y planes de trabajo del Departamento de Hacienda. Evaluar herramientas de internado de otras entidades.	Presupuesto y recursos humanos.



Firma del Secretario del
Departamento de Hacienda



Firma del Director del Centro
de Excelencia Operacional



DEPARTAMENTO DE

HACIENDA

GOBIERNO DE PUERTO RICO

PLAN ESTRATÉGICO 2025-2028

CRONOGRAMAS DE TRABAJO

META 1: PRESENTAR UNA REFORMA DEL SISTEMA CONTRIBUTIVO PARA QUE SEA MÁS SIMPLE, JUSTO Y TRANSPARENTE.

OBJETIVOS	RESPONSABLE	2025	2026	2027	2028
Objetivo 1.1 Revisar las tasas contributivas para individuos y corporaciones.	Comité de Reforma Contributiva				
Objetivo 1.2 Evaluar la disminución o eliminación de la contribución sobre ganancias de capital para los individuos residentes de Puerto Rico.	Comité de Reforma Contributiva				
Objetivo 1.3 Evaluar el impacto del <i>Global Minimum Tax</i> en las compañías que operan en Puerto Rico y las alternativas disponibles.	Comité de Reforma Contributiva				
Objetivo 1.4 Congelar por cinco años el impuesto de la Propiedad Mueble sobre el inventario.	Comité de Reforma Contributiva				
Objetivo 1.5 Evaluar las aportaciones máximas para las cuentas de retiro individual de manera que se equiparen a las cantidades establecidas por el Código de Rentas Internas Federal (CRIF).	Comité de Reforma Contributiva				
Objetivo 1.6 Evaluar las aportaciones máximas para las cuentas educativas de manera que se equiparen a las cantidades establecidas por el CRIF.	Comité de Reforma Contributiva				
Objetivo 1.7 Evaluar viabilizar las cuentas de ahorro con ventajas contributivas (cuentas ABLE, "Achieving a Better Live Experience"); estas se utilizan para promover el ahorro para el pago de las necesidades de personas con diversidad funcional.	Comité de Reforma Contributiva				
Objetivo 1.8 Evaluar que se pueda deducir de la planilla las aportaciones a las pólizas de Cuidado Prolongado en el Hogar; dentro de los mismos topes y bajo las mismas circunstancias de las cuentas IRA.	Comité de Reforma Contributiva				
Objetivo 1.9 Evaluar una deducción en la planilla de individuo de hasta \$300 anual por mascota para apoyar gastos de vacuna y exámenes anuales por contribuyente por planilla.	Comité de Reforma Contributiva				



DEPARTAMENTO DE

HACIENDA

GOBIERNO DE PUERTO RICO

PLAN ESTRATÉGICO 2025-2028

CRONOGRAMAS DE TRABAJO

META 2: MAXIMIZAR LOS RECAUDOS UTILIZANDO NUEVOS MODELOS DE FISCALIZACIÓN Y ATENCIÓN CLIENTE QUE REDUNDAN EN AGILIZAR LOS PROCESOS Y LOGRAR UN ALTO GRADO DE EFICIENCIA.

OBJETIVOS	RESPONSABLE	2025	2026	2027	2028
Objetivo 2.1 Mejorar los procesos para la imposición de la penalidad al oficial responsable de retención y orientar a nuestros clientes.	Área de Rentas y Internas				
Objetivo 2.2 Proveer alternativas tecnológicas accesibles a los clientes para la compra de billetes o boletos de lotería (e-lottery).	Lotería Electrónica				
Objetivo 2.3 Fortalecer acuerdos con las entidades investigativas y automatizar procesos de fiscalización utilizando las bases de datos de estas para identificar casos de evasión o fraude contributivo.	Área de Inteligencia de Fraude Contributivo (AIFC).				
Objetivo 2.4 Ampliar los servicios del SURI : Integración de la Patente Municipal.	Área de Rentas Internas				
Objetivo 2.5 Ampliar los servicios del SURI : Radicación y pago electrónico del impuesto de ventas y uso municipal (COFIM).	Área de Rentas Internas				
Objetivo 2.6 Ampliar los servicios del SURI : Continuaremos simplificando los procesos contributivos y mejorando el proceso de radicación planillas de contribución para individuos.	Área de Rentas Internas				
Objetivo 2.7 Ampliar los servicios del SURI : Facilitar los trámites de exención contributiva para las entidades sin fines de lucro.	Área de Rentas Internas y Área de Política Contributiva				
Objetivo 2.8 Realizar un inventario de los procesos de servicios directos a los contribuyentes que se realicen manualmente. Identificar del inventario aquellos procesos prioritarios que se pueden automatizar.	Área de Rentas Internas				
Objetivo 2.9 Fortalecer el plan de comunicación con nuestros clientes promoviendo el cumplimiento voluntario con las responsabilidades contributivas de los individuos y entidades jurídicas.	Oficina de Comunicaciones				
Objetivo 2.10 Capacitar al capital humano de las unidades de servicio directo con nuevos modelos sobre la atención al cliente.	Área de Recursos Humanos y Laborales				



DEPARTAMENTO DE

HACIENDA

GOBIERNO DE PUERTO RICO

PLAN ESTRATÉGICO 2025-2028

CRONOGRAMAS DE TRABAJO

META 2: MAXIMIZAR LOS RECAUDOS UTILIZANDO NUEVOS MODELOS DE FISCALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE QUE REDUNDAN EN AGILIZAR LOS PROCESOS Y LOGRAR UN ALTO GRADO DE EFICIENCIA.

OBJETIVOS	RESPONSABLE	2025	2026	2027	2028
Objetivo 2.11 Optimizar la utilización de espacios localizando los servicios directos a nuestros clientes en los primeros niveles del edificio Intendente Ramírez.	Área de Administración				
Objetivo 2.12 Mejorar el manejo de las llamadas telefónicas en el Centro de Contacto: Hacienda Responde.	Área de Rentas Internas				
Objetivo 2.13 Celebrar anualmente una conferencia sobre el tema de la evasión contributiva.	AIFC				



CRONOGRAMAS DE TRABAJO

META 3: TRANSFORMAR EL SISTEMA FINANCIERO DEL GOBIERNO DE PUERTO RICO
Y ACTUALIZAR LA NORMATIVA RELACIONADA.

OBJETIVOS	RESPONSABLE	2025	2026	2027	2028
Objetivo 3.1 Emisión de los estados financieros en cumplimiento con los estándares de contabilidad. Completar la emisión de los estados financieros auditados: •Para el año fiscal 2024, no más tarde del 31 de diciembre de 2025 •Para el año fiscal 2025, no más tarde del 30 de junio de 2026. •Para los años fiscales 2026 en adelante completar la emisión de los estados financieros de acuerdo con las mejores prácticas de información financiera elaboradas por la Asociación de Funcionarios de Finanzas del Gobierno (GFOA por sus siglas en inglés) (6 meses después de finalizado el año fiscal).	Área de Finanzas Públicas				
Objetivo 3.2 Obtener el <i>Certificate of Achievement for Excellence in Financial Reporting</i> presentado por el <i>Government Finance Officers Association of the United States and Canada</i> para los estados financieros del año fiscal 2026 en adelante.	Área de Finanzas Públicas				
Objetivo 3.3 Completar la emisión de los <i>Single Audits</i> del Gobierno de Puerto Rico para los años fiscales terminados del 2020 al 2024.	Área de Finanzas Públicas				
Objetivo 3.4 Completar el Sistema Financiero: <i>Enterprise Resources Planning</i> (ERP). Implementar la primera fase, no más tarde del 28 de febrero de 2026. La primera fase se compone de Finanzas y <i>Supply Chain Management</i> (solo Contratos). Completar la segunda fase del proyecto, que se compone de <i>Human Capital Management</i> y <i>Supply Chain Management</i> (Compras).	Comité Directivo Proyecto ERP				
Objetivo 3.5 Completar la redacción del Manual de Contabilidad para el ERP, no más tarde del 30 de junio de 2026.	Área de Finanzas Públicas				



CRONOGRAMAS DE TRABAJO

**META 3: TRANSFORMAR EL SISTEMA FINANCIERO DEL GOBIERNO DE PUERTO RICO
Y ACTUALIZAR LA NORMATIVA RELACIONADA.**

OBJETIVOS	RESPONSABLE	2025	2026	2027	2028
Objetivo 3.6 Mejorar la supervisión, fiscalización y la gerencia de los fondos federales en las cuentas del Departamento. Identificar un enlace que mantendrá a las agencias centralizadas informadas de los fondos federales recibidos, los gastos realizados y los balances disponibles por concepto de fondos federales. Establecer los procesos para dar seguimiento a las agencias en la solicitud oportuna del reembolso del dinero gastado y la devolución al fondo general. Establecer los procesos para dar seguimiento a las agencias en el uso de los fondos dentro de los términos del programa y establecer informes de cumplimiento. Actualizar las normativas y cartas circulares relacionadas a los fondos federales.	Área de Finanzas Públicas				
Objetivo 3.7 Ofrecer un servicio de calidad a las entidades gubernamentales. Orientándolos sobre los servicios que ofrece el Centro de Servicio al Cliente (CSC). Evaluando anualmente la satisfacción de los clientes del Área de Finanzas Públicas y del CSC con los servicios y la respuesta recibida y estableciendo un programa anual de educación continua en temas técnicos de contabilidad.	Centro de Servicio al Cliente (CSC), Área de Finanzas Públicas y Oficina de Comunicaciones				
Objetivo 3.8 Actualizar la reglamentación emitida por el Área de Finanzas Públicas: Redactar los procedimientos operacionales de los procesos que se realizan en el Área de Finanzas Públicas, incluyendo, pero sin limitarse a las Divisiones de: Cuentas, Sistemas Fiscales, Intervenciones, Centro de Control y Coordinación del Sistema de Nómina y Contabilidad Central, Inversiones y Deuda Pública, Contaduría General, Conciliaciones, Reclamaciones, Pagaduría y Contabilidad de Ingresos, no mas tarde del 31 de diciembre del 2027. Completar la revisión de todas las cartas circulares y reglamentos no relacionados al ERP cuya fecha de emisión es mayor de cinco (5) años, no más tarde de 31 de diciembre del 2026.	Área de Finanzas Públicas				



CRONOGRAMAS DE TRABAJO

META 4: CONTAR CON UNA TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA GARANTIZANDO LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS A NUESTROS CLIENTES.

OBJETIVOS	RESPONSABLE	2025	2026	2027	2028
Objetivo 4.1 Realizar un <i>aging</i> de los equipos tecnológicos y establecer un plan de trabajo (considerando el presupuesto) para reemplazar, no más tarde del año 2026, aquellos equipos cuya vida útil exceda de la establecida por el manufacturero.	Área de Tecnología de Información (ATI) y Área de Administración				
Objetivo 4.2 Lograr para el año 2026 la continuidad de las operaciones con protección mediante redundancias.	Área de Tecnología de Información (ATI)				
Objetivo 4.3 Fortalecer la seguridad informática y la protección de datos, mediante la implementación de controles para el acceso físico y lógico y la capacitación del personal.	Área de Tecnología de Información (ATI)				
Objetivo 4.4 Implementar una herramienta automatizada para gestionar los riesgos tecnológicos que permita mantener los mismos actualizados anualmente, entre otros.	Área de Tecnología de Información (ATI)				
Objetivo 4.5 Fortalecer la Mesa de Ayuda (<i>Help Desk</i>) actualizando y estandarizando la herramienta de solicitudes y aumentando los recursos que ofrecen servicio directo a los clientes.	Área de Tecnología de Información (ATI)				
Objetivo 4.6 Programación y digitalización de expedientes del Área de Recursos Humanos y Asuntos Laborales: expedientes del personal y de casos laborales y asuntos internos.	Área de Tecnología de Información (ATI)				



DEPARTAMENTO DE

HACIENDA

GOBIERNO DE PUERTO RICO

PLAN ESTRATÉGICO 2025-2028

CRONOGRAMAS DE TRABAJO

META 5: MAXIMIZAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL POR MEDIO DE LA CAPACITACIÓN TÉCNICA CONTINUA.

OBJETIVOS	RESPONSABLE	2025	2026	2027	2028
Objetivo 5.1 Desarrollar un plan de capacitación técnica para fortalecer el servicio al contribuyente, técnicas de cobro, finanzas públicas y sistemas de información; establecer el requisito de 5 horas de capacitación semestral.	Área de Recursos Humanos y Asuntos Laborales				
Objetivo 5.2 Diseñar y ofrecer a todo el personal un curso de liderazgo básico con el objetivo de desarrollar nuevos líderes y generar en todos los colaboradores compromiso y orgullo organizacional.	Área de Recursos Humanos y Asuntos Laborales				
Objetivo 5.3 Desarrollar un Plan de Sucesión por etapas; comenzando con el Área de Rentas Internas, Política Contributiva, Finanzas Públicas y Tecnología de Información con el objetivo de implementarlo, no más tarde del 30 de septiembre de 2027.	Área de Recursos Humanos y Asuntos Laborales				
Objetivo 5.4 Continuar esfuerzos para fortalecer el compromiso con la implementación de programas y mecanismos antisoborno que promuevan valores fundamentales como la integridad, justicia y transparencia en nuestros procesos internos a través de la certificación ISO (<i>International Organization for Standardization</i>) en los Negociados que componen el Área de Rentas Internas, priorizando el Negociado de Impuesto al Consumo.	Área de Rentas Internas, Área de Política Contributiva y Centro de Excelencia Operacional				



CRONOGRAMAS DE TRABAJO

META 6: RECLUTAR PERSONAL EN LAS ÁREAS DE SERVICIO
AL CONTRIBUYENTE, POLÍTICA CONTRIBUTIVA Y FISCALIZACIÓN.

OBJETIVOS	RESPONSABLE	2025	2026	2027	2028
Objetivo 6.1 Continuar el proceso de reclutamiento de Técnicos de Contribuciones para el Negociado de Servicio al Contribuyente.	Área de Recursos Humanos y Asuntos Laborales				
Objetivo 6.2 Completar el reclutamiento de personal en el Área de Política Contributiva (APC).	Área de Recursos Humanos y Asuntos Laborales				
Objetivo 6.3 Reclutar: •75 Auditores y Especialistas en Contribuciones para la División de Investigaciones y los Distritos del Negociado de Auditoría Fiscal. •15 Agentes Especiales Fiscales para el Área de Inteligencia de Fraude Contributivo (AIFC) (Al menos 5 de estos para el Negociado de Inteligencia de Fraude Contributivo). Nota: Estos agentes deberán trabajar un mínimo de 3 años en la agencia, antes de tener la posibilidad de ser destacados con agencias federales de orden público en <i>task forces</i> .	Área de Recursos Humanos y Asuntos Laborales				
Objetivo 6.4 Continuar la implementación del Programa de Internado del Departamento de Hacienda de manera que futuros profesionales conozcan y tengan una experiencia laboral en el Departamento con el objetivo de desarrollar nuevos talentos en el servicio público.	Área de Recursos Humanos y Asuntos Laborales				