



RESOLUCIÓN No. NAC-DGERCGC14-00313 08 MAY 2014

EL DIRECTOR GENERAL SUBROGANTE DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Considerando:

Que mediante Ley No. 41, publicada en el Registro Oficial No. 206 de 02 de diciembre de 1997, se creó el Servicio de Rentas Internas como una entidad pública con personalidad jurídica propia y dotada de las facultades establecidas por la referida ley y de aquellas establecidas por el Código Tributario para las administraciones tributarias, respecto de los tributos internos del Estado y de aquellos cuya administración no está expresamente asignada por ley a otra autoridad;

Que el numeral 7 del artículo 7 de la referida Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, sustituido por el artículo 26 de la Ley de Fomento Ambiental y Optimización de los Ingresos del Estado, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 583, de 24 de noviembre de 2011, establece como atribución del Director General de la entidad: "Disponer la Elaboración del Reglamento Orgánico Funcional, el Estatuto Especial de Personal y los demás que se requieren para la adecuada marcha de la entidad, así como sus reformas, y aprobarlos de conformidad con la Ley";

Que mediante Resolución No. DSRI-012-2008, publicada en el Registro Oficial No. 392 de 30 de julio de 2008, reformada por la Resolución No. DSRI-028-2008, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 497 de 30 de diciembre de 2008, el Directorio del Servicio de Rentas Internas expidió el vigente Reglamento Orgánico Funcional de la institución;

Que a través del Decreto Ejecutivo No. 357, publicado en el Registro Oficial No. 205 de 02 de junio de 2010, se reforma el Decreto Ejecutivo No. 878, publicado en el Registro Oficial No. 268 de 08 de febrero de 2008, estableciendo nueve zonas administrativas de planificación;

Que, es necesario generar la estructura organizacional del Servicio de Rentas Internas alineada al manejo integral del riesgo y la gestión por procesos, que debe traducirse en una organización más efectiva que responda a las demandas del gobierno y la ciudadanía.

Que, con Oficio No. SENPLADES-SGDE-2012-0057-OF de 9 de abril de 2012, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - SENPLADES, emite el informe favorable para que el Servicio de Rentas Internas continúe con el proceso de emisión del Estatuto Orgánico, una vez que ha cumplido con las políticas de desconcentración;

Que, con Oficio No. MINFIN-DM-2012-0542 de 21 de septiembre de 2012, el Ministerio de Finanzas emite dictamen presupuestario favorable al proyecto de Estatuto Orgánico del Servicio de Rentas Internas, el cual registró a partir de septiembre de 2012;

Que, con Oficio No. 7555 MRL-FI-2012-EDT de 27 de Septiembre de 2012, el Viceministerio del Servicio Público emite Dictamen Favorable al Proyecto de Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio de Rentas Internas.

Que con Oficio N° SNAP-SGGP-2014-000091-O de 04 de mayo de 2014, la Subsecretaría General de Gestión Pública emite Dictamen Favorable al Proyecto de Reforma del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio de Rentas Internas.

En ejercicio de la atribución conferida en el numeral 7 del artículo 7 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas.

Resuelve:

Expedir el ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS del Servicio de Rentas Internas:

CAPITULO I: DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Art. 1.- Misión del Servicio de Rentas Internas:

Contribuir a la construcción de ciudadanía fiscal, mediante la concientización, la promoción, la persuasión y la exigencia del cumplimiento de las obligaciones tributarias, en el marco de principios y valores, así como de la Constitución y la Ley; de manera que se asegure una efectiva recaudación destinada al fomento de la cohesión social.

Art. 2.- Objetivos Estratégicos:

- 1. Incrementar la eficiencia y efectividad en los procesos de asistencia y control, enfocadas al cumplimiento tributario, sustentados en un modelo de gestión de riesgos.

2. Incrementar la aplicación de los principios constitucionales en materia tributaria.
3. Incrementar la conciencia de la ciudadanía acerca de sus deberes y derechos fiscales.
4. Incrementar la eficiencia operacional.
5. Incrementar el desarrollo del talento humano.
6. Incrementar el uso eficiente del presupuesto.

CAPITULO II: DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL

Art. 3.- Responsabilidades del Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el Desarrollo Institucional.- De conformidad con el Artículo 138 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, el Servicio de Rentas Internas mantiene un Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el Desarrollo Institucional, que tendrá la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional.

Tendrá la calidad de permanente y estará conformado por:

- El Director General, quien lo presidirá;
- El Subdirector General de Desarrollo Organizacional;
- Una o uno responsable por cada uno de las unidades administrativas;
- La Unidad Administrativa de Talento Humano.

Este comité se reunirá ordinariamente cada semestre y extraordinariamente cuando el Director General así lo requiera.

Art. 4.- Puestos directivos.- Los puestos directivos establecidos en la estructura organizacional son: Director General, Subdirectores Generales, Directores Nacionales, Directores Zonales, Directores Provinciales, Secretario General, Auditor Interno y Coordinadores de Proyectos.

CAPITULO III: DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

Art. 5.- Estructura organizacional por procesos.- La estructura organizacional del Servicio de Rentas Internas, se alinea con su misión y se sustenta en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos enfocados a la identificación de riesgos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico.

Art. 6.- Procesos del Servicio de Rentas Internas.- Los procesos que elaboran los productos y servicios del Servicio de Rentas Internas, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional.

Los procesos gobernantes orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas y la expedición de normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la organización.

Los procesos que agregan valor generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos y permiten cumplir con la misión institucional, denotan la especialización de la misión consagrada en la Ley y constituyen la razón de ser de la institución.

Los procesos habilitantes de asesoría y apoyo están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional.

Art. 7.- Estructura básica alineada a la misión.- El Servicio de Rentas Internas, para el cumplimiento de su misión, objetivos y responsabilidades, desarrolla procesos internos y está conformado por:

1. PROCESO GOBERNANTE

1.1 Dirección General

2. PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA Y PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

2.1. Dirección Nacional de Auditoría Interna

2.2. Dirección Nacional Jurídica

2.2.1. Departamento de Normativa

2.2.2. Departamento Procesal Jurídico-Tributario

2.2.3. Departamento Procesal Jurídico-Administrativo

- 2.3. Dirección Nacional Centro de Estudios Fiscales
- 2.3.1. Departamento de Estudios Fiscales
- 2.3.2. Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria
- 2.3.3. Departamento de Estudios de Comercio Internacional

2.4. Subdirección General de Desarrollo Organizacional

- 2.4.1. Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica
- 2.4.1.1. Departamento de Planificación Institucional
- 2.4.1.2. Departamento de Planes, Programas y Proyectos
- 2.4.1.3. Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional
- 2.4.1.4. Departamento de Seguridad Institucional

2.4.2. Dirección Nacional de Tecnologías de la Información

- 2.4.2.1. Departamento de Planificación TI
- 2.4.2.2. Departamento de Desarrollo
- 2.4.2.3. Departamento de Infraestructura y Operaciones
- 2.4.2.4. Departamento de Seguridad Informática

2.4.3. Dirección Nacional de Talento Humano

- 2.4.3.1. Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
- 2.4.3.2. Departamento de Gestión del Talento Humano
- 2.4.3.3. Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional

2.4.4. Dirección Nacional Administrativa Financiera

- 2.4.4.1. Departamento Administrativo
- 2.4.4.2. Departamento Financiero
- 2.4.4.3. Secretaría General

2.4.5. Departamento de Comunicación Institucional

3. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

3.1. Subdirección General de Cumplimiento Tributario

- 3.1.1. Departamento de Investigación del Fraude y Lavado de Activos
- 3.1.2. Departamento de Fedatarios Fiscales
- 3.1.3. Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano
- 3.1.3.1. Departamento de Asistencia al Ciudadano
- 3.1.3.2. Departamento de Recaudación Reintegros
- 3.1.3.3. Departamento de Cobro
- 3.1.3.4. Departamento de Derechos del Contribuyente
- 3.1.4. Dirección Nacional de Control Tributario
- 3.1.4.1. Departamento de Riesgos Tributarios
- 3.1.4.2. Departamento de Gestión Tributaria
- 3.1.4.3. Departamento de Auditoría Tributaria
- 3.1.4.4. Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional

4. PROCESOS DESCONCENTRADOS ZONALES

4.1 PROCESO GOBERNANTE

- 4.1.1. Dirección Zonal

4.2. PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA

- 4.2.1. Departamento de Planificación y Control de Gestión
- 4.2.2. Departamento Jurídico

4.3. PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

- 4.3.1. Departamento Administrativo Financiero

- 4.3.1.1. Unidad Administrativa de Talento Humano
- 4.3.2 Secretaria Zonal

4.4 PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

- 4.4.1. Departamento de Asistencia al Contribuyente
- 4.4.2. Departamento de Gestión Tributaria
- 4.4.3. Departamento de Auditoría Tributaria
- 4.4.4. Departamento de Cobro
- 4.4.5. Departamento de Reclamos
- 4.4.6. Departamento de Devoluciones

5. PROCESOS DESCONCENTRADOS PROVINCIALES

5.1. PROCESO GOBERNANTE

- 5.1.1. Dirección Provincial

5.2 PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA

- 5.2.1. Planificación y Control de Gestión
- 5.2.2. Jurídico

5.3. PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

- 5.3.1. Soporte Operacional

5.4. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

- 5.4.1. Asistencia al Contribuyente
- 5.4.2. Gestión Tributaria
- 5.4.3. Auditoría Tributaria
- 5.4.4. Cobro
- 5.4.5. Reclamos

6. PROCESOS DESCONCENTRADOS CENTROS DE SERVICIOS Y GESTIÓN TRIBUTARIA

6.1. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

- 6.1.1. Centros de Servicios Tributarios
- 6.1.2. Centros de Gestión Tributaria.

CAPITULO IV: DE LAS REPRESENTACIONES GRAFICAS

Art. 8.- Se definen las siguientes representaciones gráficas.

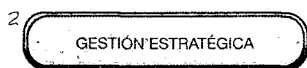
a. Mapa de Procesos

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
MAPA DE PROCESOS

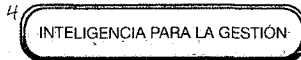
PROCESO GOBERNANTE



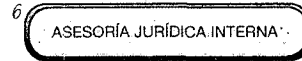
PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA



- 2.1 Planificación
- 2.2 Gestión de Proyectos
- 2.3 Control y Evaluación a la Gestión Institucional



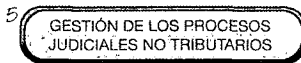
- 4.1 Estudios
- 4.2 Gestión de la Normativa
- 4.3 Gestión de la Información Institucional
- 4.4 Gestión de Riesgos Tributarios



- 6.1 Gestión de Consultas Jurídico Tributarias
- 6.2 Gestión de Consultas Jurídico Administrativas



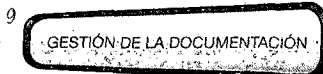
- 3.1 Gestión por Procesos
- 3.2 Gestión del Cambio Organizacional



- 7.1 Gestión de la Seguridad Institucional
- 7.2 Auditoría Interna
- 7.3 Gestión de Riesgos Institucionales



PROCESOS HABILITANTES DE APOYO



- 9.1 Gestión de Archivo Institucional
- 9.2 Gestión de Vajilla



- 11.1 Diseño de Servicios Tecnológicos
- 11.2 Transición de Servicios Tecnológicos
- 11.3 Operación de Servicios Tecnológicos

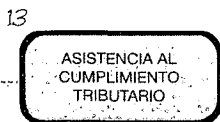


- 12.1 Gestión Financiera Institucional
- 12.2 Gestión de Adquisiciones
- 12.3 Gestión de Bienes y Servicios



- 10.1 Estructuración Posicional del Talento Humano
- 10.2 Gestión Administrativa del Talento Humano
- 10.3 Bienestar, Seguridad y Salud Ocupacional

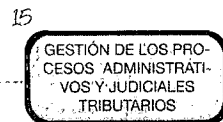
CADENA DE VALOR



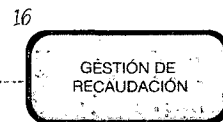
- 13.1 Información y Educación Tributaria
- 13.2 Atención de Peticiones y Consultas
- 13.3 Gestión de Trámites
- 13.4 Gestión de Notificaciones
- 13.5 Derechos del Contribuyente



- 14.1 Catastro Tributario
- 14.2 Control del Catastro Tributario
- 14.3 Control de Transacciones y Mercancías
- 14.4 Control de Inconsistencias
- 14.5 Control de la Veracidad
- 14.6 Gestión de Sanciones
- 14.7 Gestión de Cobranzas

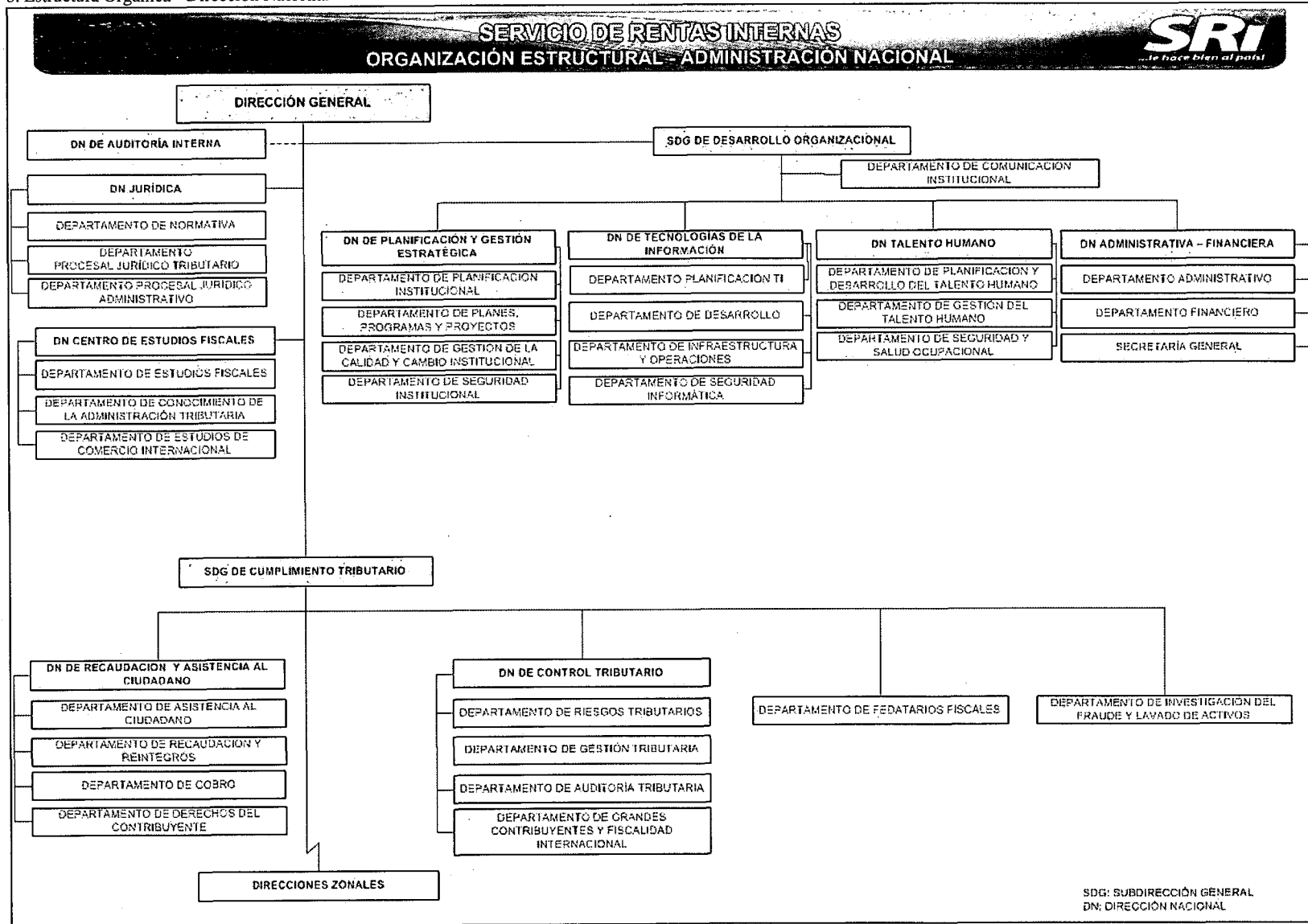


- 15.1 Gestión de Reclamos
- 15.2 Gestión de Recursos de Revisión
- 15.3 Gestión de los Procesos Judiciales Tributarios

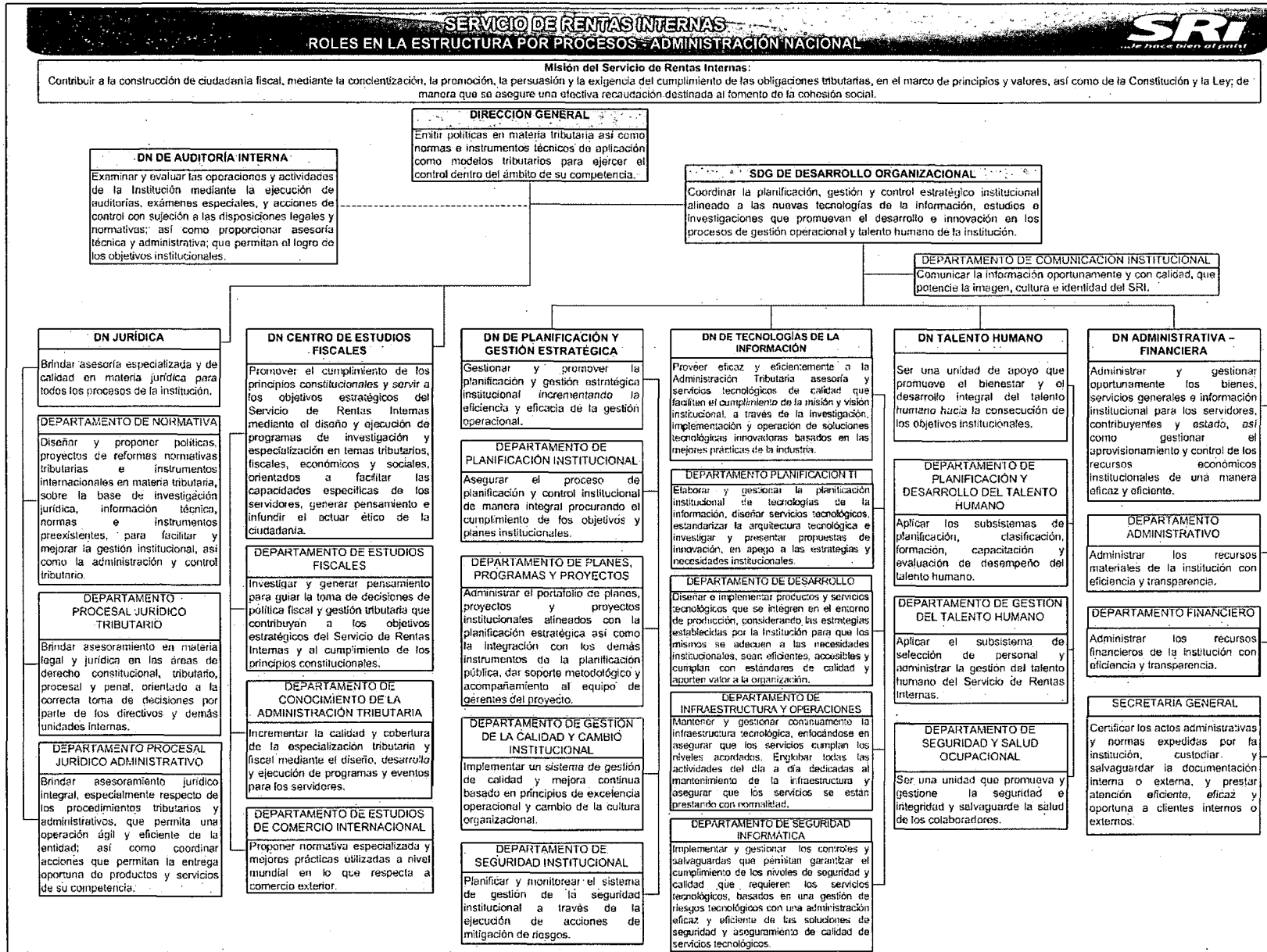


- 16.1 Conciliación Tributaria
- 16.2 Acreditación a Terceros

b. Estructura Orgánica - Dirección Nacional



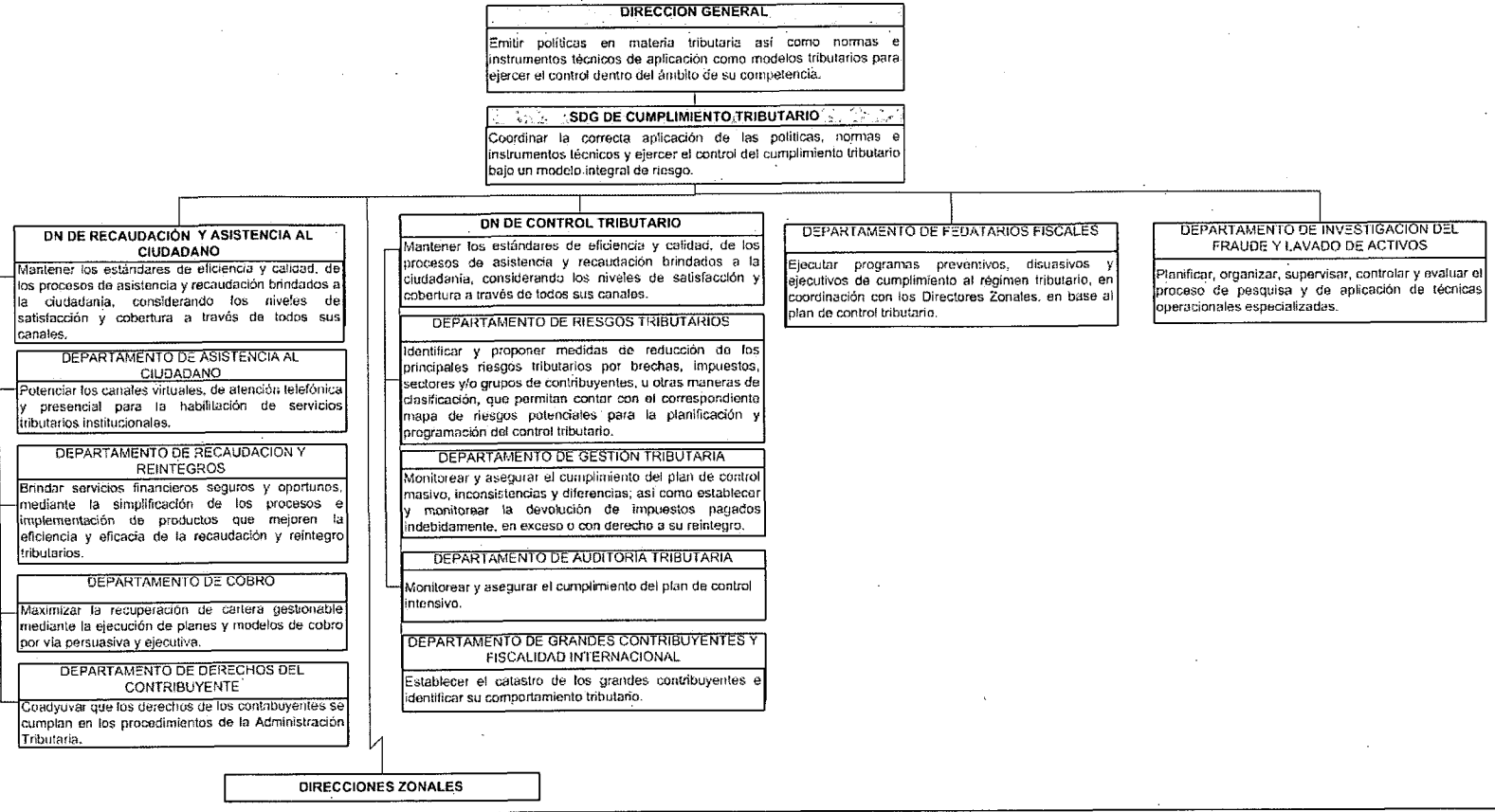
c. Misiones en la Dirección Nacional del Servicio de Rentas Internas



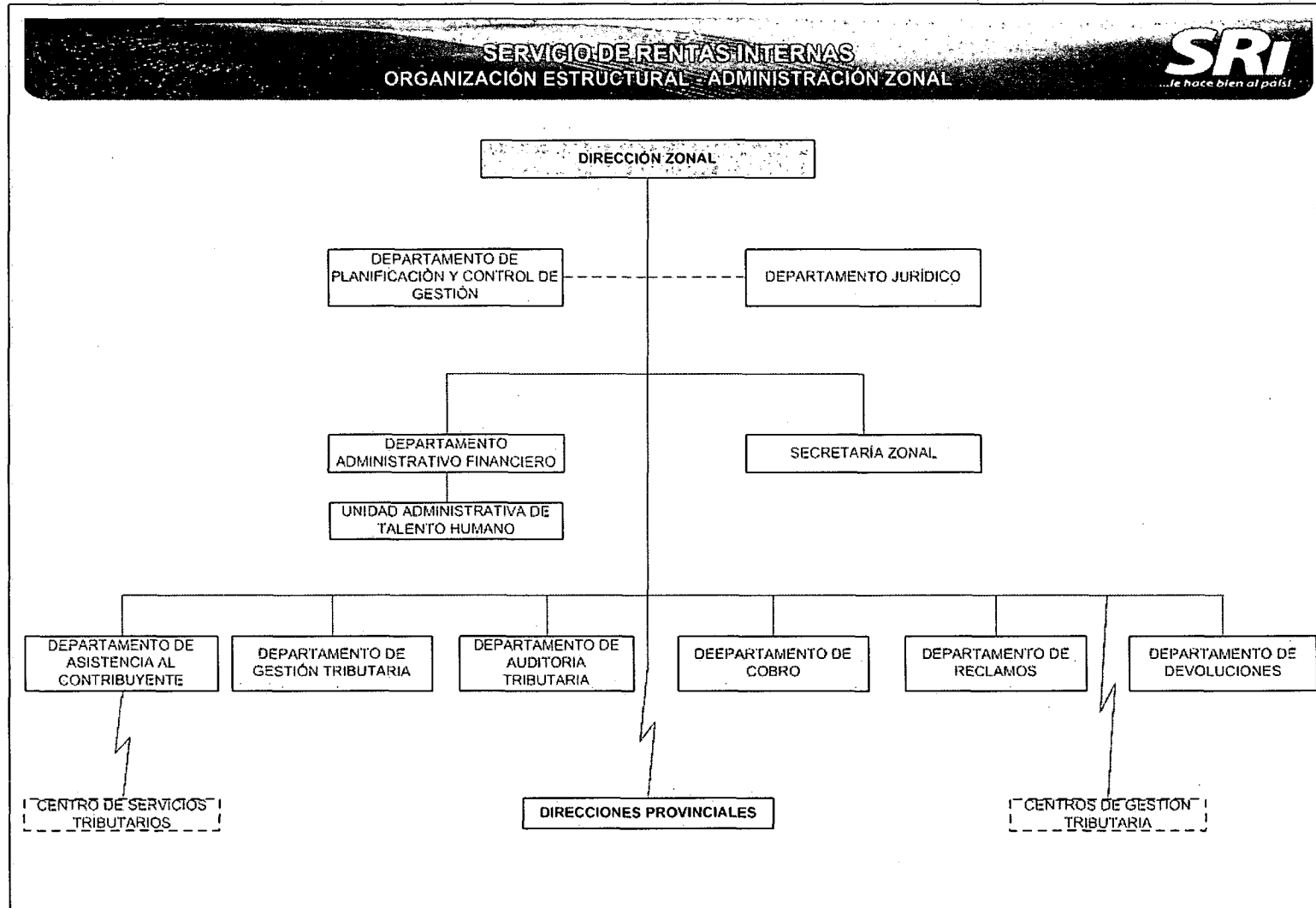
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
ROLES EN LA ESTRUCTURA POR PROCESOS - ADMINISTRACIÓN NACIONAL



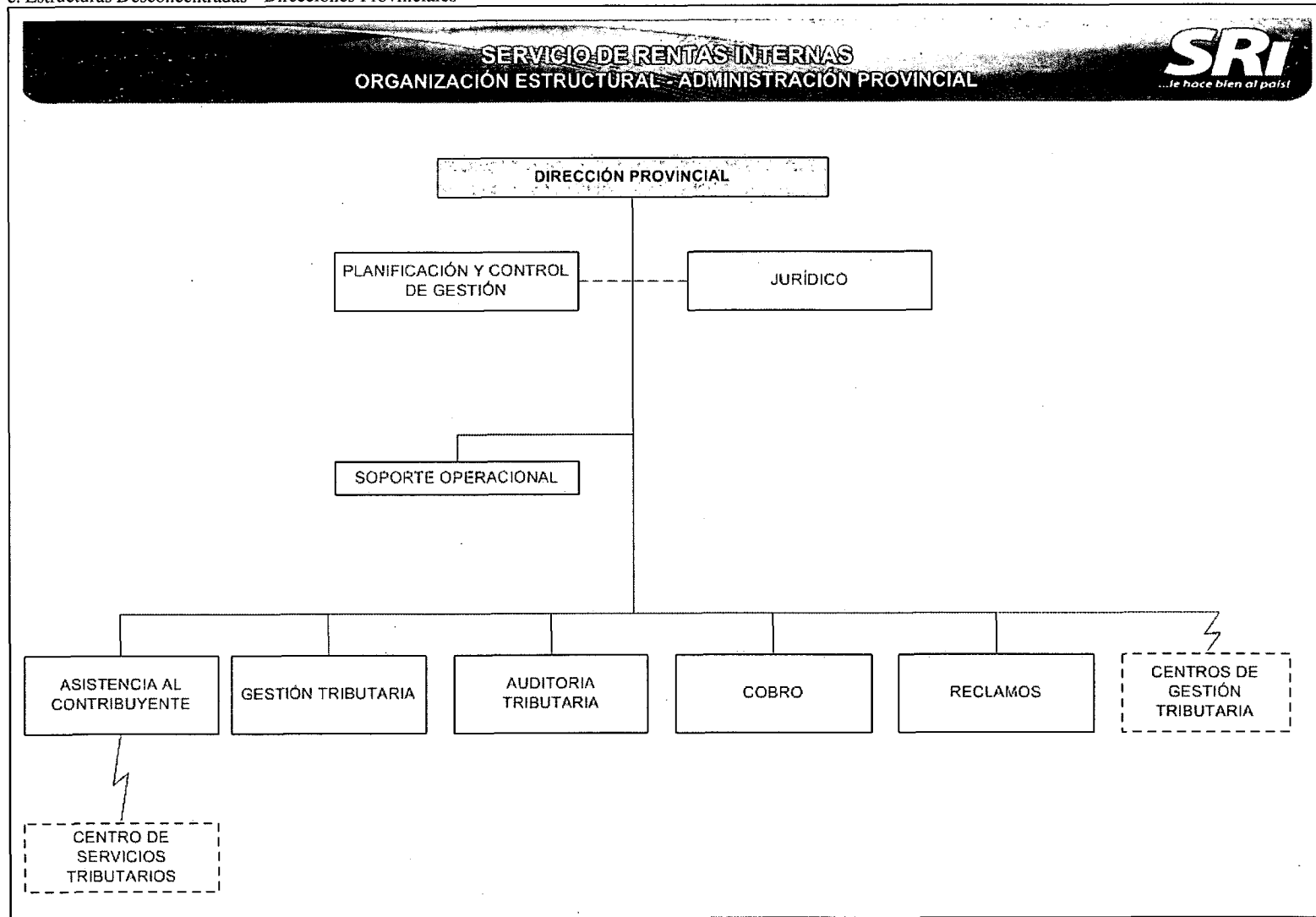
Misión del Servicio de Rentas Internas:
Contribuir a la construcción de ciudadanía fiscal, mediante la concientización, la promoción, la persuasión y la exigencia del cumplimiento de las obligaciones tributarias, en el marco de principios y valores, así como de la Constitución y la Ley; de manera que se asegure una efectiva recaudación destinada al fomento de la cohesión social.



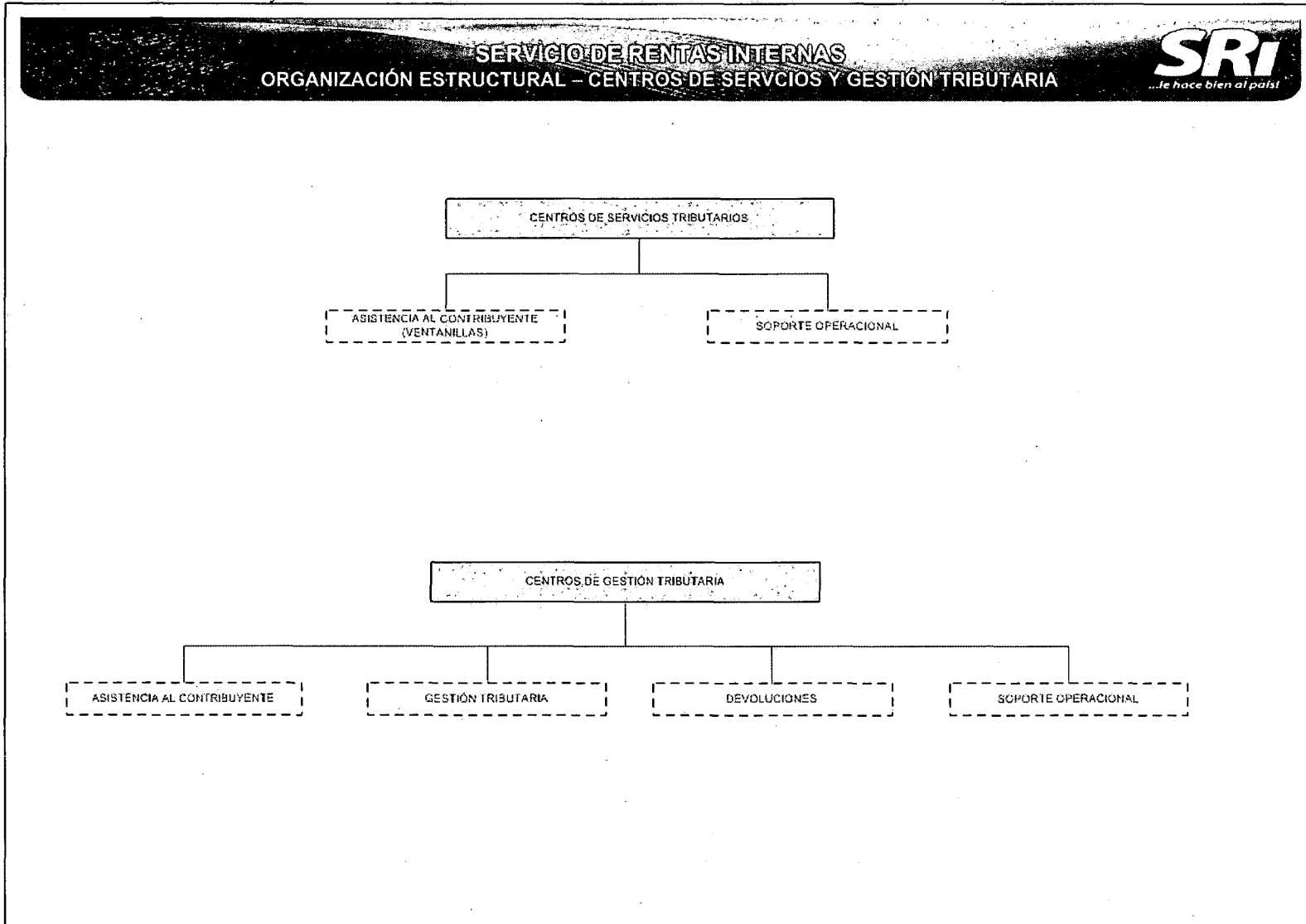
d. Estructuras Desconcentradas - Direcciones Zonales



e. Estructuras Desconcentradas - Direcciones Provinciales



f. Centros de Servicios Tributarios y Centros de Gestión Tributaria



CAPITULO V: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA

Art. 9.- Para la descripción de la estructura definida para el Servicio de Rentas Internas, se establece la misión, atribuciones y responsabilidades y los productos y servicios de sus distintos procesos internos.

TITULO I: DE LOS PROCESOS GOBERNANTES

DIRECCIONAMIENTO GENERAL DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

1.1 DIRECCIÓN GENERAL

Atribuciones y responsabilidades:

a) Las funciones, atribuciones y deberes del Director General del Servicio de Rentas Internas están determinadas en el Código Tributario, la Ley de Régimen Tributario, la Ley de Creación del SRI reformada por la Ley de Fomento Ambiental y Optimización de los Ingresos del Estado y las demás normas legales y reglamentarias que rigen el ejercicio de su cargo.

Responsable: Director General.

TITULO II: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA Y PROCESOS DE APOYO

CONTROL INTERNO

2.1 DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORIA INTERNA

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Coordinar la elaboración y ejecución del Plan anual de control de la Auditoría Interna;
- b) Supervisar las auditorías, exámenes especiales, evaluaciones de control interno, verificaciones preliminares, y operativos de control, a las operaciones financieras, administrativas y operativas del Servicio de Rentas Internas;
- c) Proporcionar la asesoría técnica y administrativa que le fuera solicitada a las autoridades, niveles directivos y servidores de la Institución, en el campo de su competencia, y en función del mejoramiento continuo del sistema de control interno;
- d) Gestionar el cumplimiento de las recomendaciones establecidas en los informes de Auditoría Interna y de la Contraloría General del Estado, aprobados;
- e) Preparar y mantener actualizado, en coordinación con la Dirección Técnica, normativa y desarrollo Administrativo, el manual específico de auditoría aplicable a la entidad;
- f) Revisar y suscribir los informes de auditoría, exámenes especiales, y de evaluaciones de control interno y enviarlos, para la aprobación a la Contraloría General del Estado;
- g) Facilitar mediante sus informes que la Contraloría General del Estado, determine las responsabilidades administrativas y civiles culposas, así como también los indicios de responsabilidad penal, conforme lo previsto en los artículos 39 inciso segundo, 45, 53, 66 y 67 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, la cual, en estos casos, necesariamente realizará el control de calidad que corresponda;
- h) Coordinar la elaboración del informe sobre las actividades cumplidas por Auditoría Interna y enviar a la Contraloría General del Estado;
- i) Cumplir las demás obligaciones señaladas en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Reglamento General y conexos; y,
- j) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Auditor Interno

Productos y Servicios:

1. Plan anual de control.
2. Informes de la ejecución del plan anual de control.
3. Informes de auditoría, exámenes especiales, y de las acciones de control ejecutadas.
4. Informes de seguimiento del cumplimiento de recomendaciones.
5. Oficios de observaciones para la predeterminación de responsabilidades derivadas de las acciones de control ejecutadas sumillado.

**GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y JUDICIALES, INTELIGENCIA PARA LA GESTIÓN,
ASESORÍA JURÍDICA INTERNA**

2.2 DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Definir criterios jurídicos a través de informes en materia administrativa y tributaria;
- b) Establecer los procedimientos que permitan monitorear de manera eficiente todos los procesos jurídicos de la Institución;
- c) Coordinar la aplicación de los conceptos Jurídicos unificados con las Direcciones Zonales;
- d) Asesorar a las autoridades, funcionarios y servidores en asuntos de carácter constitucional y legal;
- e) Representar al Servicio de Rentas Internas en los actos de carácter procesal Jurídico que el Director General considere pertinente;
- f) Apoyar, supervisar y monitorear los procesos desconcentrados; y,
- g) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director Nacional Jurídico

2.2.1. DEPARTAMENTO DE NORMATIVA

Productos y Servicios:

1. Proyectos de reformas legales y reglamentarias tributarias.
2. Proyectos de resoluciones y circulares tributarias de aplicación general.
3. Estudios sobre los avances normativos y doctrinarios mundiales.
4. Convenios tributarios internacionales.

2.2.2. DEPARTAMENTO PROCESAL JURÍDICO-TRIBUTARIO

2.2.2.1. CONSULTAS INTERNAS Y EXTERNAS TRIBUTARIAS

Productos y Servicios:

1. Consultas tributarias internas y externas resueltas.
2. Proyectos de absolución de consultas vinculantes.
3. Extractos de las absoluciones a las consultas tributarias publicados en el Registro Oficial.
4. Parámetros técnicos jurídicos para la absolución de las consultas que sean presentadas a esta Unidad Administrativa.
5. Base de datos nacional de criterios técnicos jurídicos unificados y consultas tributarias.
6. Disposiciones de carácter institucional como resultado de los criterios jurídicos técnicos unificados.

2.2.2.2 PENAL

Productos y Servicios:

1. Reportes de los procesos penales iniciados por la Institución.
2. Informes de aprobación de suspensiones condicionales.
3. Patrocinio en procesos penales solicitado por el Director General.
4. Base de datos nacional de procesos penales actualizada.
5. Lineamientos técnicos unificados en los procesos penales.

2.2.2.3 PROCURACIÓN

Productos y Servicios:

1. Lineamientos técnicos unificados en los procesos judiciales de carácter tributario (impugnaciones y excepciones), civiles, constitucional.
2. Patrocinio con abogados de las Direcciones Zonales.
3. Base de fallos emitidos respecto de los juicios del Servicio de Rentas Internas.
4. Reportes del sistema informático de gestión de juicios.
5. Base nacional de jurisprudencia actualizada.

2.2.3. DEPARTAMENTO PROCESAL JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

2.2.3.1. RECURSOS DE REVISIÓN Y RECLAMOS

Productos y Servicios:

1. Reportes del sistema de gestión de reclamos y recursos de revisión.
2. Lineamientos técnicos unificados en materia de reclamos, determinaciones complementarias y recursos de revisión.
3. Proyectos de resolución de recursos de revisión.
4. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/no pecuniarias)

2.2.3.2. JURÍDICO ADMINISTRATIVO

Productos y Servicios:

1. Consultas jurídicas que no tengan implicaciones tributarias absueltas.
2. Patrocinio de juicios contencioso administrativos o laborales.
3. Contratos administrativos suscritos en base a la normativa de Contratación Pública.
4. Base de criterios, consultas administrativas y contratos en materia administrativa.
5. Convenios interinstitucionales que involucren obligaciones de la Administración Tributaria en materia administrativa.
6. Oficinas de respuesta para solicitudes formuladas por los órganos de control, administrativas tributarias nacionales, extranjeras y entidades públicas y privadas.
7. Lineamientos técnicos jurídico-administrativos unificados.

ESTUDIOS ECONÓMICOS, TRIBUTARIOS Y SOCIALES

2.3. DIRECCIÓN NACIONAL CENTRO DE ESTUDIOS FISCALES

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Realizar estudios sobre los avances técnicos y doctrinarios mundiales en materia tributaria y fiscal.
- b) Especializar a los servidores en el ámbito tributario y materias conexas.
- c) Generar espacios de difusión y debate en temas de política y ciudadanía fiscal;
- d) Formular recomendaciones y propuestas integrales de política fiscal, comercio internacional, gestión y normativa tributaria.
- e) Promover la cooperación interinstitucional para la investigación y especialización en temas fiscales y tributarios; y,
- f) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director Nacional de Centro de Estudios Fiscales

2.3.1. DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS FISCALES

2.3.1.1 INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS

Productos y Servicios:

1. Estudios de evaluación y propuesta de políticas públicas relacionadas con el ámbito fiscal: análisis normativo, de mejores prácticas tributarias y de incidencia distributiva, económica y fiscal.
2. Estudios relacionados con la gestión de la administración tributaria.
3. Estudios que promuevan el debate y sensibilización sobre conductas sociales responsables.
4. Biblioteca del SRI administrada.

2.3.1.2. ANÁLISIS ECONÓMICO TRIBUTARIO COYUNTURAL

Productos y Servicios:

1. Herramientas para el análisis económico tributario.
2. Radiografía económica y fiscal trimestral.
3. Índices de actividad económica y eficiencia tributaria.
4. Informe de gasto tributario.
5. Informes trimestrales de coyuntura económica y fiscal.
6. Publicaciones de estudios, investigaciones y foros o eventos realizados.
7. Encuentros de debate y difusión de los estudios.

2.3.2. DEPARTAMENTO DE CONOCIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Productos y Servicios:

1. Escuelas y eventos de especialización tributaria y fiscal detectada y programada por servidor.
2. Escuelas y eventos de especialización tributaria y fiscal para los servidores ejecutados.
3. Malla de especialización tributaria y fiscal actualizada.
4. Evaluación de impacto de la ejecución de escuelas y eventos de especialización tributaria y fiscal para los servidores.
5. Escuela de facilitadores internos.
6. Entorno virtual de aprendizaje del SRI administrado.

2.3.3. DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE COMERCIO INTERNACIONAL

Productos y Servicios:

1. Propuestas normativas vinculadas al tema impositivo en el ámbito de comercio Exterior.
2. Investigación y estudios de comercio exterior y su impacto en el sistema impositivo.
3. Estudios de evaluación y propuesta de políticas públicas relacionadas con el ámbito del comercio exterior: análisis normativo, de mejores prácticas tributarias, convenios de doble imposición, análisis normativos de fiscalidad internacional.
4. Asesoramiento sobre las diferentes opciones de política en comercio exterior.

GESTIÓN ESTRATÉGICA, GESTIÓN DE LA CALIDAD, INTELIGENCIA PARA LA GESTIÓN, GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, GESTIÓN TECNOLÓGICA, CONTROL INTERNO, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

2.4 SUBDIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Aprobar, coordinar y dar seguimiento a los proyectos, procesos, planes de mejora de eficiencia, eficacia, calidad, tecnologías de la información, comunicación institucional, seguridad institucional, talento humano, cultura organizacional, desarrollo e innovación institucional y de infraestructura física de acuerdo a las políticas y herramientas internas;
- b) Coordinar y administrar los convenios de asistencia técnica internacional, convenios de gestión e intercambio de información que contribuyan al desarrollo institucional;
- c) Proponer y establecer las relaciones interinstitucionales, nacionales o internacionales que sean de interés para el SRI, así como el asignar a los funcionarios responsables para mantenerlas;
- d) Coordinar y aprobar las nuevas propuestas innovadoras en sistema de información y estructura tecnológica del Servicios de Rentas Internas.
- e) Coordinar y aprobar los estudios e investigaciones de carácter tributario en beneficio de la administración y la sociedad en términos de políticas fiscales y tributarias.
- f) Aprobar el plan de capacitación y formación al contribuyente y ciudadano alineado a los objetivos y estrategias de la institución.
- g) Establecer los procedimientos que permitan monitorear de manera eficiente todos los procesos administrativos, financieros y de talento humano;
- h) Proponer y aplicar la Política institucional de talento humano, administración presupuestaria y financiera, provisión de bienes y servicios del SRI;
- i) Proponer y aplicar la Política de desconcentración de gestión administrativa financiera;
- j) Programar, dirigir y controlar las actividades administrativas, del talento humano, materiales, de documentación, económicas y financieras de la institución, de conformidad con las políticas emanadas de la autoridad y con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes;
- k) Supervisar todos aquellos actos administrativos relacionados con la administración del recurso económico y financiero del SRI;
- l) Coordinar la elaboración de planes, programas y proyectos de optimización de gestión de talento humano, así como evaluar sus resultados;
- m) Aprobar el Plan Anual de Formación y Capacitación del Talento Humano y,
- n) Coordinar la programación para la comunicación y difusión de los temas de interés institucional, y los mecanismos de comunicación interna y externa;
- o) Coordinación de la subdirección en su ámbito de competencia;
- p) Emisión de disposiciones normativas en el ámbito de su competencia; y,
- q) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Subdirector General de Desarrollo Organizacional

GESTIÓN ESTRATÉGICA, GESTIÓN DE LA CALIDAD, INTELIGENCIA PARA LA GESTIÓN, CONTROL INTERNO

2.4.1. DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Establecer directrices y lineamientos tácticos para la ejecución de planes y proyectos institucionales, e informar de su avance y resultados a la Dirección General;
- b) Dirigir la formulación de los planes y lineamientos de acción estratégicos y operativos de la Administración Tributaria en coordinación con el Subdirector General de Gestión Tributaria;
- c) Establecer las metas de recaudación tributaria en el ámbito nacional y regional, en coordinación con el Ministerio de Finanzas;
- d) Supervisar la medición del grado de cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y de gobierno, en el ámbito tributario y de gestión institucional;
- e) Coordinar los procesos de intercambio de información con otras Administraciones Tributarias y disponer a las unidades administrativas correspondientes la preparación de la información necesaria;
- f) Coordinar la implementación de un sistema de gestión de calidad que promueva la productividad de los procesos institucionales;
- g) Coordinar la elaboración del Plan de Seguridad Institucional con las Unidades Administrativas que corresponda;
- h) Administrar el equipo de Coordinadores de Proyectos, los cuales serán los responsables de la gestión e implementación de proyectos institucionales en conjunto con el Departamento de Gestión de Proyectos Institucionales;
- i) Apoyar, supervisar y monitorear los procesos desconcentrados; y,
- j) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director Nacional de Planificación y Gestión Estratégica

2.4.1.1. DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

2.4.1.1.1 PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Productos y Servicios:

1. Plan Estratégico Institucional.
2. Programación anual y plurianual de la Política Pública (PAPP).
3. Informe de acciones específicas del PAPP.
4. Informe de cierre PAPP.

2.4.1.1.2 CONTROL DE GESTIÓN

Productos y Servicios:

1. Informes analíticos de la gestión institucional.
2. Sistema de indicadores de gestión actualizado.
3. Sistemas de seguimiento gubernamental gestionado y actualizado.
4. Reportes de estado de planes institucionales.
5. Acciones preventivas, correctivas y de mejora de los planes institucionales.
6. Impacto de planes, programas y proyectos institucionales evaluado.

2.4.1.1.3 PREVISIONES Y ESTADÍSTICAS

Productos y Servicios:

1. Proyecciones de ingresos tributarios recaudados por el SRI.
2. Metas de de recaudación nacional, zonal y provincial.
3. Previsión de recaudación nacional, zonal y provincial.
4. Estadísticas de recaudación nacional, zonal y provincial.
5. Estudios descriptivos del comportamiento estadístico tributario.

2.4.1.1.4 INTELIGENCIA DE LA INFORMACIÓN

Productos y Servicios:

1. Plan anual de la gestión de información.
2. Necesidad institucional de información identificada.
3. Información capturada, almacenada, organizada, procesada, transformada y disponible para el uso.
4. Modelos de estructuras de datos.
5. Formularios, anexos e informes para el régimen tributario diseñados.
6. Cubos de información definidos, diseñados, construidos, administrados.
7. Activos de información actualizados.
8. Informes sobre el uso de la información suministrada.
9. Sistemas para la administración de la información.

2.4.1.2 DEPARTAMENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS

Productos y Servicios:

1. Soporte metodológico para la evaluación de factibilidad y postulación de proyectos.
2. Portafolio de planes, programas y proyectos institucionales.
3. Informes de seguimiento en la ejecución de planes, programas y proyectos institucionales.
4. Reportes de seguimiento y control para planes, programas y proyectos institucionales.
5. Soporte metodológico a la gestión de proyectos.
6. Matriz de asignación de recursos para proyectos institucionales.
7. Herramientas para la gestión de planes, programas y proyectos.
8. Calidad en la gestión de proyectos auditada.
9. Comunidad de práctica para la gestión de proyectos.

2.4.1.3 DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CAMBIO INSTITUCIONAL

2.4.1.3.1 GESTIÓN DE PROCESOS

Productos y Servicios:

1. Catálogo de procesos y productos actualizado.
2. Mapa de procesos institucional definido.
3. Nivel de madurez de procesos medido.
4. Ficha de procesos.
5. Indicadores de procesos diseñados.
6. Modelos de implementación de los procesos institucionales.
7. Procesos institucionales mejorados.
8. Capacidad operativa y productividad de los procesos medida.
9. Documentos institucionales de procesos (políticas, procedimientos, instructivos, etc.) diseñados o rediseñados.
10. Estructura orgánica por procesos definida.
11. Cumplimiento de estándares del proceso evaluado.
12. Base de conocimiento institucional.

2.4.1.3.2 CALIDAD DEL SERVICIO Y CAMBIO INSTITUCIONAL

Productos y Servicios:

1. Herramientas y proyectos para la gestión del cambio institucional.
2. Clima y cultura organizacional medidos.
3. Planes de acción para mejora del clima laboral y cultura organizacional.
4. Informes de clima y cultura organizacional.
5. Talleres de sensibilización al cambio.
6. Modelo de calidad de servicio institucional.
7. Informes de satisfacción del cliente.
8. Estrategias para mejora del servicio.

2.4.1.4 DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

2.4.1.4.1 PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA SEGURIDAD INSTITUCIONAL

Productos y Servicios:

1. Matriz de riesgos estratégicos y operativos institucionales.
2. Plan anual de seguridad institucional consolidado.
3. Plan de continuidad actualizado.

2.4.1.4.2 EVALUACIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

Productos y Servicios:

1. Informes de evaluación de cumplimiento y eficacia de las medidas de mitigación y control de los riesgos institucionales.
2. Plan anual de monitoreo de conductas irregulares en los procesos institucionales definido y ejecutado.
3. Informes de presunción de conductas irregulares por denuncias administrativas o monitoreo de los procesos institucionales.

GESTIÓN TECNOLÓGICA

2.4.2. DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍA

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Elaborar y gestionar la ejecución de la Planificación de Tecnologías de la Información, en alineación a las estrategias institucionales.
- b) Definir políticas, procedimientos, guías, formatos, estándares y demás lineamientos técnicos para el diseño, construcción y operación de los productos y servicios tecnológicos
- c) Analizar, diseñar e implementar nuevos servicios tecnológicos y mejoras a los existentes, en base a los requerimientos institucionales.
- c) Administrar y mantener disponibles los servicios tecnológicos a nivel nacional, en base a los acuerdos de niveles de servicio institucionales.
- e) Implementar, administrar y monitorear los mecanismos de seguridad informática de los servicios tecnológicos, en base a los lineamientos de seguridad institucionales.
- f) Asesorar y presentar propuestas a la Subdirección de Desarrollo Organizacional y Dirección General, sobre el aprovechamiento e innovación de tecnologías de la información y comunicación.
- g) Dirigir planes, programas y/o proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones.
- h) Asesorar y elaborar la documentación técnica necesaria en los procesos de contratación.
- i) Asegurar la calidad en la implementación de sistemas de información desarrollados y adquiridos, a través de la coordinación y ejecución de procesos de pruebas y certificación.
- j) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director Nacional de Tecnología

2.4.2.1 DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN TI

Productos y Servicios:

1. Plan institucional de tecnologías de la información.
2. Informes de la ejecución del plan institucional de tecnologías de la información.
3. Propuestas de innovación tecnológica.
4. Proyectos de arquitectura y gestión tecnológica implementados.
5. Lineamientos para la gestión tecnológica.
6. Pruebas de concepto e informes de investigaciones realizadas.
7. Arquitectura y estándares tecnológicos
8. Catálogo de servicios actualizado.
9. Fichas de servicios tecnológicos.
10. Acuerdos de nivel de servicio y acuerdos operacionales para servicios tecnológicos.
11. Plan de capacidad de los servicios tecnológicos gestionado.
12. Informe de cumplimiento de indicadores de procesos gestionados por la unidad.
13. Documentación del resultado de la ejecución de los procesos gestionados por la unidad.

2.4.2.2 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO

2.4.2.2.1. DESARROLLO Y MANTENIMIENTO

Productos y Servicios:

1. Análisis, diseño y modelamiento de aplicaciones nuevas y en producción.
2. Aplicaciones informáticas desarrolladas, actualizadas y corregidas.
3. Aplicaciones informáticas puestas en producción.
4. Pruebas sobre aplicaciones en ambiente de desarrollo ejecutadas.
5. Aplicaciones informáticas de producción estabilizadas.
6. Procesos tecnológicos de desarrollo gestionados.
7. Pruebas sobre aplicaciones en ambiente de desarrollo ejecutadas.
8. Soporte técnico de aplicaciones informáticas de producción.
9. Incidentes, cambios, problemas y requerimientos de mantenimiento de aplicaciones resueltos.
10. Entornos de desarrollo administrados.
11. Aplicaciones complementarias regionales gestionadas y controladas.

2.4.2.2.2. DATAWAREHOUSE

Productos y Servicios:

1. Análisis, diseño e implementación de modelos físicos para explotación de información.
2. Extracción, transformación y carga de datos internos y externos.
3. Mantenimiento y actualización de modelos físicos para explotación de información.

2.4.2.3 DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES

2.4.2.3.1 SOPORTE A USUARIOS

Productos y Servicios:

1. Incidentes resueltos.
2. Requerimientos atendidos.
3. Mesa de servicios tecnológicos administrada.
4. Activos tecnológicos a nivel de equipos de escritorio (Pc's, laptops, impresoras y escaners) y periféricos administrados.
5. Servicio de impresión administrado y disponible.

2.4.2.3.2 CENTRO DE CÓMPUTO

Productos y Servicios:

1. Proceso de operaciones administrado.
2. Infraestructura tecnológica disponible.
3. Proyectos de infraestructura gestionados.
4. Cambios sobre la infraestructura implementados.
5. Incidentes de infraestructura resueltos.
6. Requerimientos de infraestructura atendidos.
7. Problemas de infraestructura resueltos.
8. Ambientes de producción y contingencia administrados.
9. Eventos atendidos
10. Información respaldada
11. Liberaciones al ambiente de producción ejecutadas.
12. Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura y redes ejecutado.
13. Proceso de eventos administrado

2.4.2.3.3. REDES Y COMUNICACIONES

Productos y Servicios:

1. Proyectos de redes, y telecomunicaciones gestionados
2. Servicios de red y comunicaciones disponibles.

3. Cambios sobre la infraestructura de redes y telecomunicaciones implementados.
4. Incidentes de red y telecomunicaciones (no conocidos) resueltos.
5. Requerimientos de redes y telecomunicaciones (no estándares) atendidos.
6. Problemas de redes y telecomunicaciones resueltos.
7. Sistemas de mensajería electrónica y video conferencia administrados.
8. Acceso a redes cableadas e inalámbricas administrados.
9. Enlaces de comunicaciones e internet administrados.
10. Disponibilidad de los servicios tecnológicos gestionada.
11. Proceso de problemas administrado.

2.4.2.4 DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD INFORMATICA

2.4.2.4.1 SEGURIDAD INFORMÁTICA

Productos y Servicios:

1. Accesos lógicos para usuarios finales gestionados.
2. Continuidad de servicios tecnológicos gestionado.
3. Incidentes tecnológicos de seguridad informática resueltos.
4. Accesos remotos seguros Implementados (VPN).
5. Controles para mitigación de riesgos de seguridad informática implementados.
6. Controles de seguridad en servicios tecnológicos implementados.
7. Sistema de seguridad perimetral administrado.
8. Proyectos de seguridad informática gestionados.
9. Cambios sobre la infraestructura de seguridad informática implementados.
10. Requerimientos de seguridad informática (no estándares) atendidos.
11. Problemas de seguridad informática resueltos.

2.4.2.4.2 CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD (QA)

Productos y Servicios:

1. Estándares de control de calidad.
2. Plan de aseguramiento de calidad.
3. Plan de pruebas.
4. Criterios de aceptación de servicios tecnológicos.
5. Guiones de pruebas funcionales o técnicas.
6. Pruebas funcionales y no funcionales ejecutadas.
7. Informes de pruebas funcionales y no funcionales.
8. Actas de aceptación de pruebas, guiones de prueba y del producto.
9. Ambientes de pruebas y reproducción administrados.
10. Cronograma de cambios y liberaciones.
11. Pasos a producción revisados.
12. Certificación de servicios tecnológicos.
13. Solicitudes de cambios tecnológicos gestionadas.
14. Base de Configuraciones (CMDB) gestionada.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

2.4.3. DIRECCIÓN NACIONAL DE TALENTO HUMANO

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Establecer y hacer cumplir las disposiciones, políticas, normas específicas y procedimiento técnicos definidos por esta Unidad Administrativa;
- b) Aplicar y gestionar el sistema integrado de talento humano y sus cinco subsistemas: subsistema de planificación del talento humano; clasificación de puestos; reclutamiento y selección de personal; formación, capacitación y desarrollo profesional; y, evaluación del desempeño; así como la seguridad y salud ocupacional;
- c) Presentar el proyecto de Planificación de Talento humano y Manual de Clasificación y Valoración de Puestos a la Subdirección de Desarrollo Organizacional para su conocimiento y posteriormente al Director General para su aprobación;
- d) Administrar las estructuras posicionales, en función de la misión, objetivos, procesos y actividades de la organización y productos;

- e) Coordinar la planificación del recurso humano necesario para la ejecución de los procesos en las diferentes Unidades Administrativas de la Institución;
- f) Diseñar, elaborar y presentar el plan anual de formación y capacitación.
- g) Diseñar estrategias, planes y proyectos y disponer su ejecución a las unidades administrativas de talento humano desconcentradas, con el objetivo de disminuir el índice de rotación de personal;
- h) Establecer y ejecutar políticas y normas para la gestión disciplinaria y el régimen sancionatorio acorde a la normativa vigente;
- i) Hacer cumplir el Código de Ética y establecer mecanismos que fomenten la adopción de valores y principios éticos profesionales;
- j) Diseñar y administrar los deberes y beneficios del talento humano;
- k) Apoyar, supervisar y monitorear los procesos desconcentrados; y,
- l) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director Nacional de Talento Humano

2.4.3.1. DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

2.4.3.1.1. PROGRAMACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Productos y Servicios:

1. Plan anual estructural de talento humano.
2. Plan de dotación de personal.
3. Informes de supresión de puestos.
4. Plan de redistribución de puestos institucionales.
5. Estructura Posicional.
6. Informes de gestión del proceso de programación y clasificación.
7. Informes técnicos de contratación de servicios ocasionales.
8. Planificación presupuestaria de contratación de servicios ocasionales.
9. Traslados, traspasos, cambios e intercambios administrativos.
10. Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos.
11. Indicadores de gestión diseñados por puesto.
12. Informes técnicos de actualización, clasificación, inclusión o supresión de puestos.
13. Diccionario de competencias.
14. Certificaciones de funciones contenidas en el manual de puestos.
15. Ruta de carrera.
16. Puestos críticos identificados.
17. Plan anual de pasantías y prácticas estudiantiles.
18. Plan de inclusión de grupos de atención prioritaria.

2.4.3.1.2. DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO

Productos y Servicios:

1. Evaluación de desempeño ejecutada.
2. Remuneración variable gestionada.
3. Evaluaciones de desempeño notificadas.
4. Base gestionable de evaluación del desempeño.
5. Base de resultados de evaluación del desempeño y remuneración variable.
6. Solicitudes de recalificación y reconsideración de evaluaciones de desempeño gestionadas.
7. Plan mejora de desempeño.
8. Plan de reconocimiento al desempeño y resultados.
9. Informes de necesidades de formación y capacitación.
10. Informes de gestión del proceso de evaluación.

2.4.3.1.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO

1. Plan Anual de Formación y Capacitación del Talento Humano.
2. Formación y capacitación ejecutada.
3. Informe integral de resultados de plan anual de formación y capacitación.
4. Evaluación de impacto de la formación y capacitación ejecutada.
5. Acciones Formativas.

6. Informes técnicos de comisiones de servicio por estudios.
7. Plan de sucesión de talento humano
8. Plan de retención de Talento Humano.

2.4.3.2. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

2.4.3.2.1. SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL

Productos y Servicios:

1. Personal seleccionado a través de distintas modalidades establecidas.
2. Bases de concursos y convocatorias.
3. Informes para Instituto de Meritocracia.
4. Personal contratado a través de distintas modalidades establecidas.
5. Informe para subrogaciones, encargos y nombramientos.
6. Bases de datos de pruebas técnicas y psicométricas.
7. Plan de cobertura de vacantes.
8. Inducción al personal.
9. Pasantías y prácticas estudiantiles.
10. Nombramientos por ingresos.
11. Ascensos de personal.
12. Ingreso de personal de grupos de atención prioritaria.

2.4.3.2.2. REMUNERACIONES

Productos y Servicios:

1. Nómina de personal.
2. Ingresos complementarios por ley.
3. Anticipo de remuneración.
4. Distributivo de remuneraciones.
5. Distributivo de personal.
6. Legalización de cesación de funciones.
7. Liquidación de haberes para ex servidores.
8. Obligaciones con Organismos de Control.
9. Administración del Sistema Integrado de Recursos Humanos.
10. Desvinculación laboral

2.4.3.2.3. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

1. Plan anual de vacaciones.
2. Movimientos administrativos de personal
3. Ficha de personal.
4. Plan anual de renuncias voluntarias.
5. Régimen disciplinario y sancionatorio.
6. Plan de Bienestar Social (Beneficios y Servicios al Personal).
7. Plan Nacional de Ética e Integridad.
8. Código de Ética.
9. Estatuto de Personal.
10. Programa de seguimiento al cumplimiento de deberes, derechos y prohibiciones.
11. Modelo de aplicación de gestión disciplinaria
12. Certificaciones laborales

2.4.3.3. DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Productos y Servicios:

1. Planes y programas de seguridad y salud ocupacional y medicina laboral.
2. Matriz de evaluación de riesgos laborales.
3. Riesgos de trabajo gestionados.
4. Plan de prevención y control de riesgos laborales.
5. Seguridad y salud ocupacional implementada.

6. Equipos de protección de personal disponibles.
7. Exámenes médicos ocupacionales.
8. Dispensarios médicos habilitados.
9. Medicina preventiva y de trabajo.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

2.4.4. DIRECCIÓN NACIONAL ADMINISTRATIVA-FINANCIERA

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Presentar el proyecto de Presupuesto Anual de la Entidad para su revisión y validación a la Subdirección General de Desarrollo Organizacional y posteriormente al Director General para su aprobación;
- b) Planificar y controlar la gestión administrativa-financiera institucional;
- c) Coordinar la contratación de seguros de bienes;
- d) Garantizar los recursos financieros, materiales y servicios necesarios para el cumplimiento de las actividades del SRI;
- e) Definir los procedimientos y mecanismos de control interno previo;
- f) Velar por la integridad del personal y la seguridad de los bienes institucionales;
- g) Garantizar la disponibilidad de los bienes institucionales, mediante la adquisición y el mantenimiento de los mismos;
- h) Preparar para conocimiento y aprobación de la Dirección General, las resoluciones para ejecutar los procesos de venta, remate, donación o destrucción de bienes institucionales;
- i) Supervisar la ejecución de los procesos relacionados con los ingresos y egresos institucionales;
- j) Autorizar la utilización del parque automotor de la institución, acorde a la legislación vigente;
- k) Apoyar, supervisar y monitorear los procesos desconcentrados; y,
- l) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director Nacional Administrativo-Financiero

2.4.4.1. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

2.4.4.1.1. ADQUISICIONES Y SERVICIOS GENERALES

Productos y Servicios:

1. Plan Anual de Contratación.
2. Procesos precontractuales.
3. Servicios generales institucionales gestionados.
4. Ciclo de las contrataciones del Servicio de Rentas Internas gestionado.

2.4.4.1.2. MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Productos y Servicios:

1. Plan de mantenimientos preventivos y correctivos.
2. Estudios y diseños para remodelación o construcción de las instalaciones institucionales.
3. Informes de administración y fiscalización de proyectos de infraestructura.
4. Centro de control habilitado.
5. Política ambiental nacional implementada.
6. Seguridad física gestionada.

2.4.4.1.3. BIENES INSTITUCIONALES

Productos y Servicios:

1. Base nacional de bienes institucionales.
2. Póliza de cobertura de bienes.
3. Ficha del registro único de bienes.
4. Actas de gestión de bienes.

2.4.4.2. DEPARTAMENTO FINANCIERO

2.4.4.2.1. PRESUPUESTO

Productos y Servicios:

1. Proforma presupuestaria institucional.
2. Certificación de asignación presupuestaria.
3. Registros presupuestarios.
4. Requerimientos presupuestarios.
5. Programación indicativa anual, programación cuatrimestral del compromiso y programación mensual del devengado.

2.4.4.2.2. CONTABILIDAD INSTITUCIONAL

Productos y Servicios:

1. Registro de operaciones contables financieras.
2. Obligaciones tributarias institucionales.
3. Conciliación bancaria.
4. Transferencias de fondos.
5. Pagos a terceros.
6. Garantías recibidas o entregadas administradas.
7. Expedientes financieros.
8. Comisiones de servicio institucional.

2.4.4.2.3. CONTROL PREVIO

Productos y Servicios:

1. Aplicación de la normativa para operaciones administrativas financieras.
2. Certificación de pagos.
3. Asesoramiento durante la administración de contratos.

2.4.4.3. SECRETARIA GENERAL

Productos y Servicios:

1. Certificación de documentos.
2. Archivo institucional gestionado.
3. Trámites ingresados direccionados.
4. Copias certificadas de actos administrativos y normativos de la institución.
5. Registro de ingreso y egreso de correspondencia.
6. Notificaciones ejecutadas.
7. Sistemas de gestión documental administrados.
8. Publicación de documentos en el Registro Oficial.

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

2.4.5. DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Productos y Servicios:

1. Plan anual de comunicación.
2. Campañas y programas de comunicación y relaciones públicas.
3. Estrategias de flujo de la información institucional.
4. Imagen corporativa en los servicios comunicacionales y publicitarios generados por el SRI.
5. Página web actualizada.
6. Portafolio de servicios comunicacionales internos.
7. Redes sociales gestionadas.
8. Intranet institucional actualizada.

TITULO III: PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

ASISTENCIA AL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO, GESTIÓN DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y GESTIÓN DE LA RECAUDACIÓN

3.1 SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Aprobar las estrategias de fortalecimiento institucional en el ámbito del cumplimiento tributario;
- b) Programar, dirigir y controlar las actividades de asistencia y control tributario de la institución, de conformidad con las políticas emanadas de la autoridad y con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes;
- c) Coordinar la elaboración de planes, programas y proyectos de optimización del desarrollo cumplimiento tributario, así como evaluar sus resultados;
- d) Dictar lineamientos para la elaboración del Plan de Prevención y Combate al Fraude Fiscal y aprobar su ejecución;
- e) Conocer los informes de investigación de fraude fiscal y evaluar sus recomendaciones;
- f) Disponer la realización de investigaciones que requieran del uso de técnicas operacionales especializadas de inteligencia, en casos donde exista presunción de la comisión de fraude fiscal o delitos relacionados;
- g) Coordinar y aprobar el Plan anual de operaciones de fedatarios fiscales;
- h) Emitir disposiciones normativas en el ámbito de su competencia;
- i) Administrar el personal asignado al proceso en las distintas jurisdicciones;
- j) Apoyar, supervisar y monitorear los procesos desconcentrados; y,
- k) Las demás que le sean asignadas por la autoridad competente.

Responsable: Subdirector General de Cumplimiento Tributario

3.1.1. DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN DEL FRAUDE Y LAVADO DE ACTIVOS

Productos y Servicios:

1. Informes de técnicas operacionales efectuadas y sus respectivos componentes.
2. Reportes de datos negados recopilando la información obtenida.
3. Informe de análisis forense informáticos y contables.
4. Informes de inteligencia estratégica y operativa.
5. Informe de riesgos de fraude estructurado.
6. Informes de recomendaciones para reducción de riesgos y amenazas.
7. Informe de identificación de riesgos operativos.
8. Reporte de operaciones inusuales e injustificadas para la UAF.
9. Operativos interinstitucionales ostensivos de combate al fraude.
10. Medidas pasivas de prevención y protección de acciones de inteligencia en contra de la institución.

3.1.2. DEPARTAMENTO DE FEDATARIOS FISCALES

Productos y Servicios:

1. Plan anual de operaciones de fedatarios fiscales.
2. Programa Preventivo, Programa Disuasivo, Programa Ejecutivo, Sanciones Pecuniarias, Clausuras para el Control a la Emisión de Comprobantes de Venta.
3. Programa Preventivo, Programa Disuasivo, Programa Ejecutivo, Sanciones Pecuniarias para el Control en Punto Fijo.
4. Programa Preventivo, Programa Disuasivo, Programa Ejecutivo, Sanciones Pecuniarias, Incautación Provisional, Resolución de Mercancías Incautadas Provisionalmente para el Control de Traslado de Mercancías en Vías.
5. Programa Preventivo, Programa Disuasivo, Programa Ejecutivo, Sanciones Pecuniarias, Incautación Provisional, Resolución de Mercancías Incautadas Provisionalmente para el Control de Sustento Documental de Mercancías.
6. Informe de recursos humanos, logísticos y financieros.

ASISTENCIA AL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y GESTIÓN DE LA RECAUDACIÓN

3.1.3. DIRECCIÓN NACIONAL DE RECAUDACIÓN Y ASISTENCIA AL CIUDADANO

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Dirigir, planificar, coordinar y controlar la gestión y actuaciones de las unidades administrativas de la Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano;
- b) Coordinar la ejecución del Plan Anual Nacional de Asistencia y Servicios al Ciudadano en coordinación con la Subdirección General de Desarrollo Organizacional;
- c) Coordinar la ejecución del Plan de Cobro en coordinación con la Subdirección General de Desarrollo Organizacional;
- d) Asegurar la correcta ejecución de los procesos relacionados con los ingresos y egresos tributarios;
- e) Establecer las condiciones financieras a incorporarse en los convenios con las instituciones que prestan el servicio de recaudación tributaria y controlar su cumplimiento en coordinación con la Subdirección General de Desarrollo Organizacional;
- f) Definir las políticas y procedimientos de cobro a nivel nacional;
- g) Promover y difundir que los derechos de los contribuyentes se cumplan en los procedimientos de la Administración Tributaria;
- h) Asegurar la implementación del modelo integral de riesgos tributarios;
- i) Diseñar, desarrollar y ejecutar los programas de Educación y Cultura Tributaria con las Direcciones Nacionales relacionadas, para sustentar el aprendizaje y conocimiento de la ciudadanía en general; y,
- j) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano.

3.1.3.1. DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA AL CIUDADANO

3.1.3.1.1. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS

Productos y Servicios:

1. Plan operativo anual de creación, mantenimiento y mejora de los servicios de asistencia al contribuyente.
2. Lineamientos técnicos unificados para la para la asistencia y habilitación al contribuyente.
3. Modelo de gestión catastral.
4. Plan operativo anual de educación y asistencia al ciudadano.
5. Contenido y material para educación y asistencia al ciudadano

3.1.3.1.2. ADMINISTRACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN

Productos y Servicios:

1. Plan operativo anual de creación, mantenimiento y mejora de canales de asistencia al contribuyente.
2. Canales de atención al ciudadano monitoreados y controlados.
3. Informe de los servicios de asistencia al contribuyente.
4. Lineamientos técnicos unificados para la administración de los canales.

3.1.3.2. DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y REINTEGROS

3.1.3.2.1. REGISTRO Y CONTROL DE RECAUDACIONES

Productos y Servicios:

1. Convenios de recaudación con las Instituciones del Sistema Financiero.
2. Sistema informático para recaudación administrado.
3. Conciliaciones de valores recaudados.
4. Ordenes de débito diarias al Banco Central del Ecuador.
5. Información interna de recaudación efectiva diaria, mensual y anual.
6. Sistema de cuenta corriente del contribuyente administrado.

3.1.3.2.2. REINTEGRO TRIBUTARIO

Productos y Servicios:

1. Convenios de devolución y acreditación.
2. Restitución de valores por concepto de devoluciones tributarias.
3. Notas de crédito tributarias.
4. Fondos de reposición administrados.
5. Sistema informático para reintegro administrado.
6. Información interna de reintegro efectivo diaria, mensual y anual.
7. Ordenes de acreditación diaria al Banco Central del Ecuador.
8. Gestión de acreditaciones rechazadas.

3.1.3.3. DEPARTAMENTO DE COBRO

Productos y Servicios:

1. Plan nacional de cobro.
2. Saldos de deudas conciliados
3. Lineamientos técnicos unificados para la gestión de cobro.
4. Informes de facilidades de pago y de gestión coactiva.
5. Informe de análisis de riesgo de cartera.
6. Plan de implementación de Campañas de cobro focalizadas a nivel nacional.
7. Sistema nacional de cobranzas administrado.
8. Canales de cobro persuasivo y coactivo administrados.
9. Informes de recuperación de deuda gestionable.
10. Registro anual de deudas estacionales.
11. Acompañamiento en procesos coactivos.
12. Acompañamiento en embargos y remates de procesos coactivos.
13. Coordinación centralizada con instituciones públicas o privadas que intervengan en el proceso coactivo.

3.1.3.4. DEPARTAMENTO DE DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE

Productos y Servicios:

1. Informe de quejas, sugerencias y felicitaciones gestionadas.
2. Informe de denuncias administrativas
3. Informe de denuncias tributarias calificadas.
4. Asesoramiento al contribuyente para la presentación de solicitud en la Administración.

GESTIÓN DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

3.1.4. DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTROL TRIBUTARIO

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Dirigir, planificar, coordinar y controlar la gestión y actuaciones de las unidades administrativas de la Dirección Nacional de Control Tributario;
- b) Establecer políticas, normas, lineamientos y demás disposiciones necesarias para la elaboración, documentación, ejecución y supervisión de los planes, programas, y acciones a cargo de la Dirección Nacional de Control Tributario;
- c) Promover, gestionar y concretar acciones de carácter interinstitucional a nivel estatal y de gremios privados tendientes a generar alianzas estratégicas para potenciar el Plan de Control Tributario, por medio de las correspondientes actuaciones conjuntas;
- d) Definir y coordinar el modelo integral de riesgos tributario institucional;
- e) Dictar lineamientos para la elaboración del Plan Nacional de Control y aprobar su ejecución, y;
- f) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director Nacional de Control Tributario

3.1.4.1. DEPARTAMENTO DE RIESGOS TRIBUTARIOS

Productos y Servicios:

1. Lineamientos técnicos unificados para la gestión de riesgo de incumplimiento tributario.
2. Matrices de riesgo de incumplimiento tributario.
3. Plan Nacional de Control Tributario.
4. Estudios de valoración de riesgo de incumplimiento tributario.
5. Catastro de contribuyentes especiales actualizado.
6. Evaluación de las medidas de mitigación y control de riesgos tributarios implementados.
7. Programa de actuaciones de control tributario consolidado.
8. Investigación, identificación, propuesta y consolidación de las iniciativas para la mitigación y reducción de los riesgos tributarios.

3.1.4.2. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

3.1.4.2.1. CONTROL DE DEBERES FORMALES, INCONSISTENCIAS Y DIFERENCIAS

Productos y Servicios:

1. Detección y selección para el control del incumplimiento de los deberes formales, inconsistencias y diferencias de los sujetos pasivos.
2. Planes y programas de control para la gestión de incumplimientos de deberes formales, inconsistencias y diferencias.
3. Programa del control de incumplimientos de deberes formales, inconsistencias y diferencias.
4. Apoyo, seguimiento y evaluación al plan de control de deberes formales, inconsistencias y diferencias.
5. Matriz fiscal.
6. Lineamientos técnicos unificados para cumplimiento de deberes formales, inconsistencias y diferencias.
7. Definición técnica para la creación, actualización o mejora de aplicaciones informáticas para el apoyo a los procesos de control de deberes formales, inconsistencias y diferencias.
8. Lineamientos técnicos unificados para los procesos sancionatorios.
9. Lineamientos técnicos unificados para la atención de peticiones.
10. Lógicas de control diseñadas.

3.1.4.2.2. DEVOLUCIÓN DE IMPUESTOS

Productos y Servicios:

1. Lineamientos técnicos unificados para la gestión de devoluciones de impuestos pagados indebidamente, en exceso o con derecho a su reintegro.
2. Lineamientos técnicos unificados para la ejecución de procesos de control posterior a la devolución de impuestos.
3. Apoyo, seguimiento y evaluación al proceso de devoluciones de impuestos pagados indebidamente, en exceso o con derecho a su reintegro, inclusive de los procesos de control posterior.
4. Definición técnica para la creación, actualización o mejora de aplicaciones informáticas para el apoyo a los procesos de devolución de impuestos pagados indebidamente, en exceso o con derecho a su reintegro.
5. Investigación, identificación y propuestas de mitigación de riesgos en la ejecución de los procesos de devolución de impuestos pagados indebidamente, en exceso o con derecho a su reintegro.
6. Apoyo técnico en la asistencia y capacitación especializada en materia de devoluciones de impuestos.

3.1.4.3. DEPARTAMENTO DE AUDITORIA TRIBUTARIA

3.1.4.3.1. SOCIEDADES

Productos y Servicios:

1. Detección y selección de contribuyentes para el control intensivo de sociedades.
2. Programa para el control intensivo de sociedades.
3. Lineamientos técnicos unificados para el control intensivo de sociedades.
4. Apoyo, seguimiento y evaluación al plan de control intensivo de sociedades.

3.1.3.3.2 PERSONAS NATURALES

Productos y Servicios:

1. Detección y selección de contribuyentes para el control intensivo de personas naturales.
2. Programa para el control intensivo de personas naturales.
3. Lineamientos técnicos unificados para el control intensivo de personas naturales.
4. Apoyo, seguimiento y evaluación al plan de control intensivo de personas naturales.

3.1.4.3.2. IMPUESTO ESPECIALES Y REGULADORES

Productos y Servicios:

1. Detección y selección de contribuyentes para control de impuestos especiales y reguladores.
2. Programa para el control de impuestos especiales y reguladores.
3. Coordinación para la gestión de actuaciones de control extensivos de impuestos especiales y reguladores.
4. Lineamientos técnicos unificados para el control de impuestos especiales y reguladores.
5. Apoyo, seguimiento y evaluación al plan de control de impuestos especiales y reguladores.
6. Definición técnica para la creación, actualización o mejora de herramientas informáticas para el apoyo de los procesos de control.
7. Coeficientes, precios referenciales y valores por tipo de imposición específica, ad valorem y mixta relacionados con los impuestos especiales y reguladores.
8. Apoyo técnico en la asistencia y capacitación especializada en materia de impuestos especiales y reguladores.

3.1.4.4. DEPARTAMENTO DE GRANDES CONTRIBUYENTES Y FISCALIDAD INTERNACIONAL

Productos y Servicios:

1. Investigación, identificación y propuestas de mitigación de riesgos tributarios de grandes contribuyentes y fiscalidad internacional.
2. Programa para el control intensivo de grandes contribuyentes.
3. Coordinación para la gestión de actuaciones de control extensivos de grandes contribuyentes.
4. Lineamientos técnicos unificados para el control intensivo de grandes contribuyentes.
5. Apoyo, seguimiento y evaluación al plan de control intensivo de grandes contribuyentes
6. Estudios de riesgo sectoriales de grandes contribuyentes.
7. Procesos de determinación a grandes contribuyentes.
8. Apoyo técnico en la asistencia y capacitación especializada a grandes contribuyentes.
9. Gestión de monitoreo a grandes contribuyentes.
10. Grupos económicos gestionados.
11. Investigación, identificación y propuestas de mitigación de los riesgos de fiscalidad internacional.
12. Detección y selección de contribuyentes para el control de contribuyentes con riesgo de fiscalidad internacional.
13. Programa para el control tributario, en lo referente a los riesgos de fiscalidad internacional.
14. Lineamientos técnicos unificados para el control de contribuyentes con riesgo de fiscalidad internacional.
15. Apoyo, seguimiento, evaluación y retroalimentación para el control de contribuyentes con riesgo de fiscalidad internacional.
16. Apoyo técnico en la asistencia y capacitación especializada en materia de fiscalidad internacional.
17. Apoyo técnico en la negociación de Convenios Internacionales para Evitar la Doble Tributación, en los riesgos tributarios de fiscalidad internacional.
18. Apoyo técnico en el intercambio de Información con otras Administraciones Tributarias en los temas relacionados con fiscalidad internacional.
19. Procedimientos de Acuerdos Mutuos solicitados por otras administraciones tributarias ejecutados.
20. Acuerdos Anticipados de Precios de Transferencia.
21. Certificados de Residencia Fiscal

TITULO IV: PROCESOS DESCONCENTRADOS

SECCIÓN I: DIRECCIÓN ZONAL

4. PROCESO GOBERNANTE

GESTIÓN DE EJECUCIÓN, COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL ZONAL DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

4.1. DIRECCIÓN ZONAL

Misión:

Coordinar y controlar la ejecución de políticas, normas y procedimientos establecidos, en materia tributaria, jurídica, administrativa y financiera; y retroalimentar a la matriz sobre el avance de gestión técnica-tributaria de las provincias que se encuentran bajo su jurisdicción.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Asegurar la aplicación de las políticas, mecanismos, procedimientos y sistemas definidos a nivel nacional, que faciliten la atención a los contribuyentes en el ámbito desconcentrado;
- b) Resolver los reclamos de los contribuyentes y atender los juicios que sean interpuestos por estos en los tribunales respectivos;
- c) Asegurar la aplicación de los procedimientos de verificación y control para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias del contribuyente;
- d) Requerir a los contribuyentes o terceros, la información necesaria para ejecutar el Plan de Control Tributario en el ámbito desconcentrado, en coordinación con la Subdirección General de Cumplimiento Tributario y la Subdirección General de Desarrollo Organizacional;
- e) Dirigir, organizar, coordinar y controlar la gestión operativa y administrativa de la dirección zonal, de las direcciones provinciales, centros de gestión o servicios tributarios bajo su jurisdicción, de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y de los procedimientos establecidos por la Subdirección General de Desarrollo Organizacional;
- f) Elaborar y presentar el proyecto de Planes Operativos y de Proforma Presupuestaria de la Dirección Zonal articulados a las definiciones y políticas de la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica;
- g) Cumplir con las metas y objetivos de la Dirección Zonal y presentar el informe trimestral de resultados;
- h) Administrar el presupuesto y los recursos financieros, materiales y humanos de la Dirección Zonal;
- i) Asegurar que los servicios tributarios operen bajo los estándares institucionales establecidos;
- j) Proponer acciones conjuntas con el usuario interno, para el rediseño o mejoramiento continuo de los procesos operativos y administrativos de la Dirección Zonal, en coordinación con el Departamento de Gestión de la Calidad; y,
- k) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director Zonal

4.2 PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA

4.2.1. DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Productos y Servicios:

1. Sistema de control de gestión actualizado.
2. Informes de gestión zonal.
3. Estudios económicos y sectoriales.
4. Proyección de ingresos tributarios zonal.
5. Metas zonales anuales de recaudación propuestas.
6. Informe de evaluación y de mejoramiento de procesos zonales y provinciales.
7. Informe de capacidad operativa zonal.
8. Estadísticas económico-tributarias zonal.
9. Plan de comunicación interna y externa.
10. Estrategias, campañas y programas de comunicación de ámbito desconcentrado.
11. Planes tácticos y operativos zonales controlados y monitoreados.

4.2.2. DEPARTAMENTO JURÍDICO

Productos y Servicios:

Procuración

1. Procesos judiciales tributarios (impugnaciones y excepciones).
2. Procesos judiciales penales.
3. Procesos de garantías jurisdiccionales.
4. Procesos judiciales administrativos.
5. Procesos judiciales civiles.
6. Aplicación de criterios jurídicos unificados en los procesos de la administración tributaria.

Jurídico Administrativa

1. Proyectos de contratación pública.
2. Aplicación de lineamientos unificados de Régimen Sancionatorio.
3. Oficinas de entrega de información a organismos de control.

4.3 PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

4.3.1. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO

Productos y Servicios:

1. Procesos precontractuales.
2. Servicios generales institucionales gestionados.
3. Bienes incautados, embargados y en dación de pago custodiados.
4. Reporte del registro de los bienes institucionales.
5. Resoluciones para ejecutar los procesos de venta, remate, donación o destrucción de bienes incautados, embargados o en dación de pago o de los bienes institucionales.
6. Registro las operaciones económicas y financieras.
7. Presupuesto zonal.
8. Custodia de las garantías y otros valores entregados a nombre del SRI.
9. Aplicación de la normativa para operaciones administrativas financieras.
10. Certificación de pagos.
11. Seguridad de personal y bienes institucionales.
12. Soporte técnico al usuario.
13. Comisiones de servicio institucional.

4.3.1.1. UNIDAD ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO

Productos y Servicios:

1. Personal seleccionado.
2. Inducción del personal.
3. Personal contratado.
4. Informes de distributivo de puestos zonal.
5. Evaluación de desempeño ejecutada.
6. Régimen disciplinario y sancionatorio.
7. Ficha de personal.
8. Cronograma, seguimiento y control de vacaciones.
9. Beneficios al personal (Transporte, alimentación, uniformes, etc.).
10. Seguridad y Salud ocupacional aplicada.
11. Acciones de personal administrativas.
12. Informes técnicos de Talento Humano.
13. Reportes de la gestión de Talento Humano.
14. Formación y capacitación ejecutada.

4.3.2. SECRETARIA ZONAL

Productos y Servicios:

1. Certificación de documentos.
2. Registro integral de uso y control de archivo.
3. Trámites ingresados y direccionados.
4. Copias certificadas de actos administrativos y normativos de la institución.
5. Registro de ingreso y egreso de correspondencia.
6. Notificaciones ejecutadas.
7. Sistemas de gestión documental administrados.

4.4 PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

4.4.1. DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

Productos y Servicios:

4.4.1.1. Atención Transaccional

1. Información tributaria.
2. Inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único de Contribuyentes.
3. Información, asistencia al ciudadano, y atención de solicitudes relacionado comprobantes de venta, retención y documentos complementarios físicos y electrónicos.
4. Información, asistencia al ciudadano y atención de solicitudes en lo relacionado a los impuestos a la propiedad y traspaso de vehículos.
5. Información, asistencia al ciudadano y atención de solicitudes relacionado al impuesto a la renta sobre herencias, legados y donaciones.
6. Información, asistencia al ciudadano y atención de solicitudes relacionado a declaraciones y anexos.
7. Uso de máquinas registradoras autorizado e inscrito.
8. Exoneración de impuesto vehicular atendida y resuelta.
9. Certificados tributarios.

4.4.1.2. Control y Soporte de Servicios

1. Reportes de medición de calidad de atención y productos de ventanillas.
2. Brigadas móviles.
3. Contribuyente y ciudadano en general capacitado.
4. Establecimientos gráficos calificados y monitoreados.
5. Soporte técnico para la emisión de comprobantes electrónicos.
6. Catastro tributario verificado (regímenes vigentes)
7. Oficios de exhibición del RUC.
8. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/no pecuniarias)
9. Consultas atendidas.

4.4.2. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

4.4.2.1. Personas Naturales

Productos y Servicios:

1. Notificaciones de Inicio Sumario.
2. Preventivas de Clausura.
3. Oficios de suspensión de comprobantes de venta.
4. Oficios de inconsistencias.
5. Oficios de corrección de cálculo de anticipo.
6. Oficios de multas e intereses.
7. Oficios persuasivos.
8. Comunicaciones de diferencias.
9. Liquidaciones de Pago.
10. Resoluciones de aplicación de diferencias.
11. Resoluciones sancionatorias pecuniarias y no pecuniarias.

12. Gestión de monitoreos.
13. Otros actos administrativos.
14. Informes de detección de riesgos tributarios y operativos.
15. Peticiones atendidas.

4.4.2.2. Sociedades

Productos y Servicios:

1. Notificaciones de Inicio Sumario.
2. Preventivas de Clausura.
3. Oficios de suspensión de comprobantes de venta.
4. Oficios de inconsistencias.
5. Oficios de corrección cálculo anticipo.
6. Oficios de multas e intereses.
7. Oficios persuasivos.
8. Comunicaciones de diferencias.
9. Liquidaciones de pago.
10. Resoluciones de aplicación de diferencias.
11. Resoluciones sancionatorias pecuniarias y no pecuniarias.
12. Gestión de monitoreos.
13. Otros actos administrativos.
14. Informes de análisis detección de riesgos tributarios.
15. Peticiones atendidas.

4.4.2.3. Contribuyentes Especiales

Productos y Servicios:

1. Notificaciones de Inicio Sumario.
2. Preventivas de Clausura.
3. Oficios de suspensión de comprobantes de venta.
4. Oficios de inconsistencias.
5. Oficios de corrección cálculo anticipo.
6. Oficios de multas e intereses.
7. Oficios persuasivos.
8. Comunicaciones de diferencias.
9. Liquidaciones de Pago.
10. Resoluciones de aplicación de diferencias.
11. Resoluciones sancionatorias pecuniarias y no pecuniarias.
12. Gestión de monitoreos.
13. Otros actos administrativos.
14. Informes de análisis detección de riesgos tributarios.
15. Altas y bajas de contribuyentes especiales.
16. Peticiones y consultas atendidas.

4.4.3. DEPARTAMENTO DE AUDITORIA TRIBUTARIA

Productos y Servicios:

4.4.3.1 Sociedades

1. Actas de determinación.
2. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/no pecuniarias)
3. Informes de detección de riesgos tributarios y operativos.
5. Gestión de monitoreos.
6. Otros actos administrativos.
7. Análisis de grupos económicos

4.4.3.2 Personas Naturales

1. Actas de determinación.

2. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/no pecuniarias)
3. Informes de detección de riesgos tributarios y operativos.
4. Gestión de monitoreos.
5. Otros actos administrativos.

4.4.3.3 Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional

1. Actas de Determinación.
2. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/no pecuniarias)
3. Informes de detección de riesgos tributarios y operativos.
4. Informes de análisis de riesgos de fiscalidad internacional.
5. Registro de la acción persuasiva para pago de deudas.
6. Gestión de monitoreos.
7. Otros actos administrativos.

4.4.4. DEPARTAMENTO DE COBRO

Productos y Servicios:

1. Resolución de Facilidades de Pago.
2. Compensación de obligaciones.
3. Oficio Persuasivo Notificado.
4. Registro de Gestión Persuasiva.
5. Títulos de crédito
6. Cierre de deuda.

Coactiva

1. Acciones coactivas para el cobro.
2. Providencia de continuación o de archivo de procesos coactivo
3. Juicios Coactivos.
4. Embargos.

4.4.1.5 DEPARTAMENTO DE RECLAMOS

Productos y Servicios:

1. Proyectos de resolución de impugnaciones.
2. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/no pecuniarias)
3. Determinaciones complementarias.

4.4.1.6 DEPARTAMENTO DE DEVOLUCIONES

Productos y Servicios:

1. Resoluciones de devoluciones de impuestos.
2. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/no pecuniarias).
3. Informes de control posterior
4. Otros actos administrativos.

TITULO V: PROCESOS DESCONCENTRADOS
SECCIÓN I: DIRECCIÓN PROVINCIAL

5.1 PROCESO GOBERNANTE

GESTIÓN DE EJECUCIÓN, COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL PROVINCIAL DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

5.1.1. DIRECCIONES PROVINCIALES

Misión:

Coordinar y controlar la ejecución de políticas, normas y procedimientos establecidos, en materia tributaria, jurídica, administrativa y financiera; y retroalimentar a la dirección zonal sobre el avance de gestión técnica-tributaria.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Representar al Servicio de Rentas Internas dentro de su jurisdicción, de acuerdo a la delegación del Director General o Zonal;
- b) Asegurar la aplicación de las políticas, mecanismos, procedimientos y sistemas definidos en el ámbito nacional, que faciliten la atención a los contribuyentes en el ámbito provincial;
- c) Requerir a los contribuyentes o terceros, la información necesaria para ejecutar el Plan de Control Tributario en el ámbito provincial;
- d) Asegurar la aplicación de los procedimientos de verificación y control para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias del contribuyente, según su real situación económica y financiera;
- e) Dirigir, organizar, coordinar y controlar la gestión operativa y administrativa de la Dirección Provincial, Centros de Gestión y Servicios Tributarios bajo su jurisdicción, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes;
- f) Coordinar la elaboración y presentación del proyecto de Planes Operativos y de Proforma Presupuestaria de la Dirección Provincial articulados a las definiciones y políticas de la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica;
- g) Presentar las metas, objetivos y proforma presupuestaria de la Dirección Provincial;
- h) Cumplir con las metas y objetivos de la Dirección Provincial y presentar el informe al respectivo Director Zonal; y,
- i) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director Provincial

5.2 PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA

5.2.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Productos y Servicios:

1. Sistema de control de gestión actualizado.
3. Informes de gestión provincial.
4. Proyección de ingresos tributarios provincial.
5. Metas anuales de recaudación provincial propuestas.
6. Evaluación y mejoramiento de procesos provinciales.
7. Capacidad operativa provincial.
8. Estadísticas económico-tributarias provincial.
9. Plan de comunicación interna y externa.
10. Estrategias, campañas y programas de comunicación de ámbito desconcentrado.

5.2.2. JURÍDICO

Productos y Servicios:

Procuración

1. Procesos judiciales tributarios (impugnaciones y excepciones).
2. Procesos judiciales penales.
3. Procesos de garantías jurisdiccionales.
4. Procesos judiciales administrativos.
5. Procesos judiciales civiles.

6. Aplicación de los criterios jurídicos unificados en los procesos de la administración tributaria.

Jurídico Administrativa

1. Proyectos de contratación pública.
2. Aplicación de los lineamientos técnicos unificados en régimen sancionatorio.
3. Oficinas de entrega de información a organismos de control.

5.3 PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

5.3.1. SOPORTE OPERACIONAL

Productos y Servicios:

1. Certificación de documentos.
2. Archivo administrado.
3. Trámites ingresados y direccionados.
4. Copias certificadas de actos administrativos y normativos de la institución.
5. Registro de ingreso y egreso de correspondencia.
6. Notificaciones ejecutadas.
7. Sistemas de gestión documental administrados.
8. Procesos precontractuales.
9. Bienes institucionales custodiados.
10. Registro de las operaciones económicas y financieras.
11. Aplicación de la normativa para operaciones administrativas financieras.
12. Certificación de pagos.
13. Soporte técnico al usuario.
14. Comisiones de servicio institucional.
15. Personal seleccionado y contratado.
16. Inducción del personal.
17. Programación de vacaciones.
18. Evaluación de desempeño ejecutada.
19. Régimen disciplinario y sancionatorio.
20. Ficha de personal.
21. Beneficios al personal (Transporte, alimentación, uniformes, etc.).
22. Seguridad y salud ocupacional aplicada.
23. Acciones de personal administrativas.
24. Informes técnicos de Talento Humano.
25. Reportes de la gestión de Talento Humano.
26. Formación y capacitación ejecutada.
27. Remates, venta directa, subastas, donaciones.

5.4 PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

5.4.1. ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

Productos y Servicios:

1. Información tributaria.
2. Inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único de Contribuyentes.
3. Establecimientos gráficos calificados y monitoreados.
4. Uso de máquinas registradoras autorizado e inscrito.
5. Exoneración de impuesto vehicular atendido y resuelto.
6. Certificados tributarios.
7. Reportes de medición de calidad de atención y productos de ventanillas.
8. Información, asistencia al ciudadano, y atención de solicitudes relacionado comprobantes de venta, retención y documentos complementarios físicos y electrónicos.
9. Información, asistencia al ciudadano y atención de solicitudes en lo relacionado a los impuestos a la propiedad y traspaso de vehículos.
10. Información, asistencia al ciudadano y atención de solicitudes relacionado al impuesto a la renta sobre herencias, legados y donaciones.
11. Información, asistencia al ciudadano y atención de solicitudes relacionado a declaraciones y anexos.

12. Catastro tributario verificado (regímenes vigentes)
13. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/no pecuniarias)
14. Oficios de exhibición del RUC
15. Contribuyente y ciudadano en general capacitado.
16. Consultas atendidas.

5.4.2. GESTIÓN TRIBUTARIA

Productos y Servicios:

1. Notificaciones de Inicio Sumario.
2. Preventivas de Clausura.
3. Oficios de suspensión de comprobantes de venta.
4. Oficios de inconsistencias.
5. Oficios de corrección cálculo anticipo.
6. Oficios de multas e intereses.
7. Oficios persuasivos.
8. Comunicaciones de diferencias.
9. Liquidaciones de Pago.
10. Resoluciones de aplicación de diferencias.
11. Resoluciones sancionatorias pecuniarias y no pecuniarias.
12. Gestión de monitoreos.
13. Otros actos administrativos.
14. Informes de detección de riesgos tributarios y operativos.
15. Peticiones atendidas.
16. Resoluciones de devoluciones de impuestos.

5.4.3. AUDITORIA TRIBUTARIA

Productos y Servicios:

1. Actas de determinación
2. Resoluciones Sancionatoria pecuniarias y no pecuniarias
3. Gestión de monitoreos.
4. Otros actos administrativos.
5. Informes de análisis detección de riesgos tributarios

5.4.4. COBRO

Productos y Servicios:

1. Resolución de Facilidades de Pago.
2. Compensación de obligaciones.
3. Oficio Persuasivo Notificado.
4. Registro de Gestión Persuasiva.
5. Títulos de crédito
6. Cierre de deuda.

Coactiva

1. Acciones coactivas para el cobro.
2. Providencia de continuación o de archivo de procesos coactivo
3. Juicios Coactivos.
4. Embargos.
5. Informes de detección de riesgos tributarios y operativos.

5.4.5. RECLAMOS

Productos y Servicios:

1. Proyectos de resolución de impugnaciones.
2. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/no pecuniarias)

3. Informes de detección de riesgos tributarios y operativos.

TITULO VI: PROCESOS DESCONCENTRADOS

SECCIÓN I: CENTROS DE SERVICIOS TRIBUTARIOS / CENTROS DE GESTIÓN TRIBUTARIA

6.1 PROCESO AGREGADOR DE VALOR

GESTIÓN DE EJECUCIÓN, COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

6.1.1. CENTRO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS

Productos y Servicios:

1. Información tributaria.
2. Inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único de Contribuyentes.
3. Establecimiento gráficos calificados y monitoreados.
4. Información, asistencia al ciudadano, y atención de solicitudes relacionado comprobantes de venta, retención y documentos complementarios físicos y electrónicos.
5. Información, asistencia al ciudadano y atención de solicitudes en lo relacionado a los impuestos a la propiedad y traspaso de vehículos.
6. Información, asistencia al ciudadano y atención de solicitudes relacionado al impuesto a la renta sobre herencias, legados y donaciones.
7. Información, asistencia al ciudadano y atención de solicitudes relacionado a declaraciones y anexos.
8. Uso de máquinas registradoras autorizado e inscrito.
9. Exoneración de impuesto vehicular atendida y resuelta.
10. Certificados tributarios.
11. Catastro tributario verificado (regímenes vigentes)
12. Oficios de exhibición del RUC
13. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/no pecuniarias)
14. Reportes de medición de calidad de atención y productos de ventanillas
15. Archivo administrado.
16. Trámites ingresados y direccionados.
17. Registro de ingreso y egreso de correspondencia.
18. Notificaciones ejecutadas.
19. Sistemas de gestión documental administrados.

6.1.1.2 CENTROS DE GESTIÓN TRIBUTARIA

Productos y Servicios:

1. Información tributaria.
2. Inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único de Contribuyentes.
3. Establecimientos gráficos calificados y monitoreados.
4. Información, asistencia al ciudadano, y atención de solicitudes relacionado comprobantes de venta, retención y documentos complementarios físicos y electrónicos.
5. Información, asistencia al ciudadano y atención de solicitudes en lo relacionado a los impuestos a la propiedad y traspaso de vehículos.
6. Información, asistencia al ciudadano y atención de solicitudes relacionado al impuesto a la renta sobre herencias, legados y donaciones.
7. Información, asistencia al ciudadano y atención de solicitudes relacionado a declaraciones y anexos
8. Uso de máquinas registradoras autorizado e inscrito.
9. Exoneración de impuesto vehicular atendido y resuelto.
10. Certificados tributarios.
11. Reportes de medición de calidad de atención y productos de ventanillas.
12. Catastro tributario verificado (regímenes vigentes)
13. Oficios de exhibición del RUC
15. Preventivas de sanción por Omisos.
16. Comunicaciones de inconsistencias.
17. Comunicaciones de diferencias.
18. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/no pecuniarias)

19. Informes de detección de riesgos tributarios y operativos.
20. Cobranzas persuasivas.
21. Resoluciones de devoluciones de impuestos.
22. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/no pecuniarias)
23. Certificación de documentos.
24. Archivo administrado.
25. Trámites ingresados y direccionados.
26. Copias certificadas de actos administrativos y normativos de la institución.
27. Registro de ingreso y egreso de correspondencia.
28. Notificaciones ejecutadas.
29. Sistemas de gestión documental administrados.

CAPÍTULO VI: DISPOSICIONES GENERALES

SECCIÓN I: DISPOSICIONES DE APLICACIÓN GENERAL

PRIMERA.- Será suficiente un informe técnico del Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional y un acto resolutivo institucional para incorporar o eliminar productos en los procesos organizacionales, siempre que no implique reformas a la estructura orgánica.

SEGUNDA.- Los coordinadores de los procesos establecidos en este Estatuto tendrán la calidad de jefes inmediatos respecto de los servidores que los ejecuten y, por lo tanto, ejercerán las competencias que a ellos atribuye la normativa del servicio público.

TERCERA.- En el Servicio de Rentas Internas son puestos comprendidos en el nivel jerárquico superior los correspondientes a: Director General, Subdirector General, Director Nacional, Director Zonal, Director Provincial, Secretario General, Auditor Interno y Coordinadores de Proyectos.

Respecto de los servidores de carrera que eran titulares de estos puestos con anterioridad a la expedición de la Ley Orgánica del Servicio Público, no perderán tal calidad, según lo dispuesto en la Disposición Transitoria Décima Primera de su reglamento general. Únicamente estarán excluidos de la carrera del servicio público quienes llegaren a ejercer estos puestos con posterioridad a que quedaren vacantes.

CUARTA.- En función de la demanda de productos y servicios, el Servicio de Rentas Internas incorporará las direcciones zonales que permitan una debida gestión tributaria y atender las necesidades de los contribuyentes, responsables y terceros. Así, las zonas se establecen de la siguiente manera:

- Zona 1, con sede en la ciudad de Ibarra, tiene bajo su jurisdicción las provincias de Imbabura, Carchi, Esmeraldas, Sucumbíos;
- Zona 2, con sede en la ciudad de Tena, tiene bajo su jurisdicción las provincias de Orellana y Napo;
- Zona 3, con sede en la ciudad de Ambato, tiene bajo su jurisdicción las provincias de Tungurahua, Chimborazo, Cotopaxi y Pastaza;
- Zona 4, con sede en la ciudad de Portoviejo, tiene bajo su jurisdicción las provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas;
- Zona 5, con sede en la ciudad de Babahoyo, tiene bajo su jurisdicción las provincias de Los Ríos, Península de Santa Elena, Galápagos y Bolívar;
- Zona 6, con sede en la ciudad de Cuenca, tiene bajo su jurisdicción las provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago;
- Zona 7, con sede en la ciudad de Loja, tiene bajo su jurisdicción las provincias de El Oro, Loja y Zamora Chinchipe;
- Zona 8, con sede en la ciudad de Guayaquil, tiene bajo su jurisdicción los cantones de Guayaquil, Duran y Samborondón y la provincia de Guayas;
- Zona 9, con sede en la ciudad de Quito, tiene bajo su jurisdicción Quito DM y la provincia de Pichincha.

QUINTA.- Todos los servidores de la entidad deberán:

- a) Conceptualizar nuevas y mejores herramientas informáticas integrales con el objetivo de efectivizar sus procesos;
- b) Liderar, ejecutar y administrar, los proyectos, procesos, sistemas de información y contratos, asignados a cada unidad administrativa;
- c) Colaborar con la unidad administrativa correspondiente, en la definición de las necesidades de capacitación;
- d) Elaborar y presentar propuestas normativas tendientes a reducir los riesgos tributarios identificados o que guarden estrecha relación con el ámbito tributario, para afianzar la gestión de la Administración;
- e) Identificar, gestionar y controlar, los riesgos operativos inherentes a sus procesos, productos o- servicios, y participar en la elaboración y ejecución del plan de seguridad y riesgos institucionales;

- f) Comunicar nuevas necesidades de información que se detecten en los procesos de la Administración y solicitar su disponibilidad a la unidad administrativa correspondiente; y,
- g) Generar y entregar los requerimientos de información solicitados por la autoridad competente.

SECCIÓN II: DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Sin perjuicio de lo mencionado en la Disposición Transitoria Segunda de este estatuto, esta resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

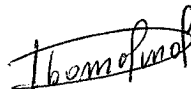
SEGUNDA.- Las Direcciones Nacionales de Planificación y Coordinación y de Recursos Humanos, o las que hicieren sus veces, ejecutarán las acciones previas pertinentes para la adecuada aplicación e implementación de la nueva estructura orgánica establecida en este instrumento, entretanto se mantendrán las estructuras orgánico administrativas y se continuarán ejerciendo las funciones y competencias previstas en el Reglamento Orgánico Funcional del Servicio de Rentas Internas, expedido mediante Resolución No. DSRI-012-2008, publicada en el Registro Oficial No. 392 de 30 de julio de 2008 y reformada por la Resolución No. DSRI-028-2008, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 497 de 30 de diciembre de 2008 ; y, expedirán en conjunto, las resoluciones administrativas con las que se dará cumplimiento a lo mencionado en esta disposición.

TERCERA.- Se mantiene la presencia en territorio del Servicio de Rentas Internas, según lo establecido por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo en el Informe Aprobatorio vigente.

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, a **08 MAY 2014**

Firmó la resolución que antecede, Econ. Leonardo Orlando Arteaga, **DIRECTOR GENERAL SUBROGANTE DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**, en Quito D. M., a **08 MAY 2014**

Lo certifico.-



Dra. Alba Molina P.
**SECRETARIA GENERAL
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**