



Informe de Labores de Gestión Institucional

ENERO A DICIEMBRE 2019

ENERO, 2020



Econ. Marisol Paulina Andrade Hernández
DIRECTORA GENERAL

Ing. José Patricio Almeida Hernández
**SUBDIRECTOR GENERAL DE CUMPLIMIENTO
TRIBUTARIO**

Ing. María Carolina Merino Darquea
**SUBDIRECTORA GENERAL DE DESARROLLO
ORGANIZACIONAL**

Contenido

Mensaje de la Directora General	12
1. Introducción	16
1.1. Recaudación Acumulada.....	17
1.2. Comportamiento de la Recaudación	20
2. DIRECCIÓN NACIONAL DE RECAUDACIÓN Y ASISTENCIA AL CIUDADANO	23
2.1. Departamento de Asistencia al Ciudadano.....	23
2.2. Departamento de Cobro.....	36
2.3. Departamento de Derechos del Contribuyente.....	42
2.4. Departamento de Recaudación y Reintegros	44
3. DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTROL TRIBUTARIO	49
3.1. Información Descriptiva.....	49
3.2. Información Estadística.....	56
4. DEPARTAMENTO DE FEDATARIOS FISCALES.....	74
5. DEPARTAMENTO DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	83
6. CENTRO DE ESTUDIOS FISCALES.....	92
6.1. Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria.....	92
6.2. GESTION DEL DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS FISCALES.....	95
6.3. Gestión del Departamento de Estudios de Comercio Internacional	98
7. DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA	103
7.1. Gestión Normativa	103
7.2. Gestión Procesal Jurídico Administrativo	108
7.3. Gestión Procesal Jurídica Tributaria	114
8. DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA.....	119
8.1. Departamento de Planes, Programas y Proyectos.....	119
8.2. Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional	124
8.3. Departamento de Planificación Institucional.....	133
8.4. Departamento de Seguridad Institucional.....	150
9. DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍA.....	155
9.1. Departamento de Planificación TI.....	155
9.2. Departamento de Desarrollo	156
9.3. Departamento de Infraestructura y Operaciones	163
9.4. Departamento de Seguridad Informática	169
10. DIRECCIÓN NACIONAL DE TALENTO HUMANO.....	176

10.1.	Planificación y Desarrollo del Talento Humano.....	176
10.2.	Gestión del Talento Humano.....	184
10.3.	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	192
11.	DIRECCIÓN NACIONAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA	198
11.1.	Gestión Administrativa	198
11.2.	Gestión Financiera	202
11.3.	Gestión Secretaría General	204
12.	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	207
12.1.	Noticias publicadas	207
12.2.	LOTAIP.....	207
12.3.	Campañas comunicacionales	207
12.4.	Relaciones públicas.....	209
12.5.	Calificación en medios	209
12.6.	Entrevistas gestionadas para la máxima autoridad o su delegado	209

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA No.1	Recaudación Acumulada – Millones de USD.....	17
TABLA No.2	Recaudación por Sector Económico – Millones de USD	18
TABLA No.3	Cumplimiento y variación de la recaudación por Dirección Zonal – Millones de USD 18	
TABLA No.4	Recaudación por Provincia – Millones de USD.....	19
TABLA No.5	Cumplimiento de la meta de recaudación a diciembre 2019 – Millones de USD	20
TABLA No.6	Resultado de capacitaciones presenciales	23
TABLA No.7	Resultados de satisfacción	24
TABLA No.8	Cursos en formato streaming.....	25
TABLA No.9	Cursos virtuales	25
TABLA No.10	Ciudadanos atendidos en los NAF (ene-dic 2019)	26
TABLA No.11	Resultados de satisfacción de atención en los NAF (ene-dic 2019).....	26
TABLA No.12	Atenciones en el canal presencial.....	26
TABLA No.13	Contribuyentes atendidos por zona y provincia comparativo	27
TABLA No.14	Tiempos de espera y atención.....	27
TABLA No.15	Resultados de gestión SRI telefónico.....	28
TABLA No.16	Accesos al portal institucional y accesos al portal sri en línea	29

TABLA No.17 Detalle uso SMS año 2019.....	29
TABLA No.18 Detalle uso - correos electrónicos año 2019.....	30
TABLA No.19 Servicios SRI Móvil.....	30
TABLA No.20 Resultados del indicador porcentaje de efectividad a nivel nacional.....	31
TABLA No.21 Catastro tributario A diciembre 2019.....	32
TABLA No.22 Trámites catastro tributario resultados a diciembre 2019.....	33
TABLA No.23 Catastro vehicular.....	34
TABLA No.24 Número de autorizaciones de facturación física obtenidas 2018 y 2019.....	34
TABLA No.25 Variación del número de comprobantes electrónicos, desglose por ZONAL y tipo de contribuyente.....	35
TABLA No.26 Total de contribuyentes por zonal que tienen autorización para facturación electrónica PN SOC a diciembre de 2019.....	36
TABLA No.27 Estadísticas del proceso de Declaraciones y Anexos.....	36
TABLA No.28 Cartera activa por zona a diciembre 2019.....	37
TABLA No.29 Número de obligaciones emitidas por tipo de documento.....	38
TABLA No.30 Deuda emitida por tipo de documento.....	39
TABLA No.31 Procedimientos de ejecución coactiva A DICIEMBRE 2018.....	40
TABLA No.32 Recaudación cobro zonal enero - diciembre 2018 (millones de dólares).....	41
TABLA No.33 Recaudación cobro zonal enero - diciembre 2019 (millones de dólares).....	41
TABLA No.34 Sugerencias, quejas y felicitaciones Comparativo.....	42
TABLA No.35 Denuncias Tributarias – Canales más utilizados.....	43
TABLA No.36 Recaudación acumulada por medio de pago comparativo a diciembre en miles de dólares.....	45
TABLA No.37 Recaudación acumulada por tipo de impuesto comparativo a diciembre 2019 en miles de dólares.....	45
TABLA No.38 Comparativo de Mecanismo de Reintegro.....	46
A diciembre 2019 en miles de dólares.....	46
TABLA No.39 Modelos de Riesgo Tributario.....	49
TABLA No.40 Catastro Exportadores Habituales.....	52
TABLA No.41 Grupos Económicos.....	56
TABLA No.42 Contribuyentes Especiales.....	57
TABLA No.43 Grandes Contribuyentes.....	57
TABLA No.44 Número de casos programados por tipo de contribuyente.....	58
TABLA No.45 Rendimiento de la programación de Controles Intensivos.....	58
TABLA No.46 Medición de resultados de Procesos de Control Intensivos.....	59

TABLA No.47 Brechas de presentación - Evolución mensual 2019	62
TABLA No.48 Total casos y recaudación por tipo de estrategia	63
TABLA No.49 Total casos y recaudación por tipo de estrategia - IER	63
TABLA No.50 Número de trámites ingresados y procesados.....	64
TABLA No.51 Número de trámites ingresados y procesados por Dirección Zonal.....	64
TABLA No.52 Comparativo Devoluciones de impuestos.....	65
TABLA No.53 Control Posterior – Número de trámites finalizados.....	66
TABLA No.54 Planes Contingentes Gestión Tributaria	67
TABLA No.55 Planes Contingentes Auditoría Tributaria	67
TABLA No.56 Control de Planificación Internacional.....	68
TABLA No.57 Controles por AOPR e IPT.....	68
TABLA No.58 Certificados de Residencia Fiscal.....	68
TABLA No.59 Certificados de Residencia Fiscal Sociedades en línea.....	69
TABLA No.60 Atención de pedidos de Componentes Físicos de Seguridad CFS SIMAR	70
TABLA No.61 Talleres GC y FI - OTA.....	71
TABLA No.62 Cumplimiento de la planificación operativa por régimen y zona a diciembre 2019	74
TABLA No.63 Actuaciones fedatarios régimen transacciones a diciembre 2019	75
TABLA No.64 Incumplimiento régimen de comprobantes de venta a diciembre 2019	75
TABLA No.65 Actuaciones fedatarios régimen mercancías a diciembre 2019.....	76
TABLA No.66 Monto incautaciones 2018 – 2019	76
TABLA No.67 Verificación sustento documental (monto) régimen mercancías a diciembre 2019	76
TABLA No.68 Actuaciones fedatarios en controles SIMAR a diciembre 2019.....	77
TABLA No.69 Verificación sustento documental (monto) SIMAR a diciembre 2019.....	77
TABLA No.70 Especialización Tributaria: productos y servicios	92
TABLA No.71 Vinculación con la sociedad: productos y servicios.....	93
TABLA No.72 Iniciativas de Ciudadanía Fiscal	93
TABLA No.73 Procesos de gestión transversal: productos y servicios.....	94
TABLA No.74 Ejecución de actividades procesos de gestión transversal	94
TABLA No.75 Productos Permanentes de Estudios	96
TABLA No.76 Análisis económicos y tributarios concluidos.....	96
TABLA No.77 Solicitudes de información.....	96
TABLA No.78 Detalle de investigaciones y estudios en desarrollo.....	97
TABLA No.79 Trámites	98

TABLA No.80	Resumen de Reformas legales y reglamentarias tributarias.....	103
TABLA No.81	Resoluciones y Circulares.....	105
TABLA No.82	Convenios, Acuerdos, Canjes y Proyectos.....	105
TABLA No.83	Acciones relevantes del Departamento de Normativa Tributaria, definido por la Dirección	108
TABLA No.84	Productos atendidos en el periodo.....	108
TABLA No.85	Recursos de Revisión notificados por tipo de trámite:.....	108
TABLA No.86	Recursos de Revisión ingresados:.....	109
TABLA No.87	Consultas absueltas	110
TABLA No.88	Indicadores de Gestión en Departamento de Reclamos Zonales.....	110
TABLA No.89	Cumplimiento Indicador GPR Ene-diciembre-2019.....	111
TABLA No.90	Acciones relevantes de la Coordinación de Reclamos Enero – diciembre 2019	111
TABLA No.91	Actividades.....	112
TABLA No.92	Resumen de Gestiones de Productos EOP.....	114
TABLA No.93	Consultas Atendidas	115
TABLA No.94	Resultados casos penales tramitados a nivel nacional	115
TABLA No.95	Detalle de productos gestionados por la Coordinación de Procuración	117
TABLA No.96	Indicadores zonales	117
TABLA No.97	Evaluación del PEI por Objetivo Estratégico.....	119
TABLA No.98	Portafolio Institucional enero – diciembre 2019.....	120
TABLA No.99	Intervenciones activas y pasivas 2019	120
TABLA No.100	Intervenciones por estado y dirección 2019.....	121
TABLA No.101	Nivel de avance Planes, Programas y Proyectos por Dirección Nacional y Zonal	123
TABLA No.102	Elaboración trimestral de documentos institucionales.....	124
TABLA No.103	Informes Dimensionamiento Capacidad Operativa 2020 – Unidades Desconcentradas	125
TABLA No.104	Evaluación del PEI por Objetivo Estratégico	134
TABLA No.105	Avance Acumulado PAP 2019*	136
TABLA No.106	Avance Acumulado PAP Direcciones Zonales 2019*.....	137
TABLA No.107	Entregables al Gabinete Sectorial Económico y Productivo	138
TABLA No.108	Convenios/Acuerdo por tipo de entidad a diciembre 2019	142
TABLA No.109	Índice de Gestión Estratégica diciembre 2019.....	147
TABLA No.110	Gestión de Eventos Programados / no programados a Nivel Nacional.....	176

TABLA No.111	Avance del Plan de Capacitación a Nivel Nacional (enero a diciembre 2019)	177
TABLA No.112	Participaciones por Jurisdicción en eventos de Formación y Capacitación, Programados y No Programados	177
TABLA No.113	Comparativo de contratos ocasionales de Grupo 71 - Proyectos de Inversión: enero – diciembre 2018 y enero – diciembre 2019	179
TABLA No.114	Comparativo de contratos ocasionales Grupo 51: enero – diciembre 2018 y enero – diciembre 2019	180
TABLA No.115	Movimientos de personal aprobados comparativo	180
TABLA No.116	Evaluación de Desempeño por ingresos y ascenso enero – diciembre 2019	183
TABLA No.117	Evaluación de Desempeño por ingresos comparativo anual 2018 – 2019	183
TABLA No.118	Evaluaciones de desempeño por ascenso comparativo anual 2018-2019	184
TABLA No.119	Reporte de Cobertura de Vacantes de partidas fijas 2019	185
TABLA No.120	Movimientos de Personal por Zonal	186
TABLA No.121	Comisiones de servicios interinstitucionales, licencias sin RMU y permisos por estudios ene – dic 2019	188
TABLA No.122	Porcentaje de cumplimiento de registro oportuno de novedades en el SIGATH	188
TABLA No.123	Liquidaciones por Zonal	190
TABLA No.124	Grupo de Atención Prioritaria	194
TABLA No.125	Casos de incidentes y presuntas enfermedades profesionales	196
TABLA No.126	Procesos de Contratación y montos enero-diciembre 2018 vs 2019	198
TABLA No.127	Procesos de Contratación por Tipo y Monto Adjudicado enero diciembre 2018	198
TABLA No.128	Procesos de Contratación por Tipo y Monto Adjudicado enero diciembre 2019	199
TABLA No.129	Procesos de Contratación Enero-diciembre del Programa de Mejoramiento del SRI	199
TABLA No.130	Resumen de planificación presupuestaria de procesos de Mantenimiento ejecutados	200
TABLA No.131	Procesos de Infraestructura ejecutados a Nivel Nacional	200
TABLA No.132	Activos fijos y Bienes Inventariados – Enero - diciembre 2019	201
TABLA No.133	Procesos ejecutados – administrativo- enero diciembre 2018 - 2019	201
TABLA No.134	Ejecución Presupuestaria- enero a diciembre 2018-2019	202
TABLA No.135	Ejecución Presupuestaria por Grupo de Gasto- enero a diciembre 2018-2019	202

TABLA No.136	Gestión de pagos – enero - diciembre 2018 vs. 2019.....	203
TABLA No.137	Estado de trámites- enero a diciembre 2019 - Dirección Nacional	204
TABLA No.138	Clasificación en medios.....	209
TABLA No.139	Comparativo 2018-2019	210

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No. 1	Comparativo ene-dic 2019 frente a ene-dic 2018.....	17
GRÁFICO No. 2	Comportamiento de la recaudación.....	21
GRÁFICO No. 3	Participación Directos vs Indirectos.....	21
GRÁFICO No. 4	Contribuyentes capacitados por zonal	23
GRÁFICO No. 5	Eventos de capacitación por zonal	24
GRÁFICO No. 6	Ubicación de NAFS por zonal	25
GRÁFICO No. 7	Atenciones por zonal enero a diciembre 2019	26
GRÁFICO No. 8	Tiempo promedio de espera, atención y contribuyentes atendidos por mes 2019	28
GRÁFICO No. 9	Número de visitas y accesos al canal electrónico.....	29
GRÁFICO No. 10	Servicios más utilizados SRI Móvil	31
GRÁFICO No. 11	Composición de catastro tributario por Zonal	33
GRÁFICO No. 12	Porcentaje de autorizaciones de facturación física por Zonal	35
GRÁFICO No. 13	Porcentaje % monto de cartera por tipo de estado	37
	A diciembre 2019.....	37
GRÁFICO No. 14	Monto de cartera activa por tipo de documento.....	38
	A DICIEMBRE 2019	38
GRÁFICO No. 15	Facilidades de pago emitidas a diciembre 2019.....	39
	(EN MILLONES DE DÓLARES)	39
GRÁFICO No. 16	Número de facilidades de pago emitidas	40
	(Millones de dólares)	40
GRÁFICO No. 17	Distribución por Dirección – Sugerencias, quejas y felicitaciones.....	42
GRÁFICO No. 18	Denuncias Tributarias	43
GRÁFICO No. 19	Distribución por Zonal - Denuncias Tributarias	44
GRÁFICO No. 20	Reintegro tributario por impuesto a diciembre 2019	46
GRÁFICO No. 21	Reintegro tributario por zona a diciembre 2019.....	47
GRÁFICO No. 22	Cumplimiento Cooperativo para Grandes Contribuyentes	54
GRÁFICO No. 23	Casos cerrados controles intensivos.....	59

GRÁFICO No. 24 Deuda Generada controles intensivos.....	60
GRÁFICO No. 25 Recaudación Efectiva controles intensivos.....	60
GRÁFICO No. 26 Programación de Controles Extensivos por tipo de programa	61
GRÁFICO No. 27 Brechas de presentación - Evolución mensual 2019	62
GRÁFICO No. 28 Solicitudes de Devolución: Trámites ingresados – Trámites procesados ...	64
GRÁFICO No. 29 Pagos indebidos, en exceso, otras devoluciones: Trámites ingresados – Trámites procesados.....	65
GRÁFICO No. 30 Atención consultas de Valoración Previa.....	69
GRÁFICO No. 31 Monto incautaciones 2018 – 2019	76
GRÁFICO No. 32 Resumen de productos principales	84
GRÁFICO No. 33 Casos de Inteligencia Operativa	84
GRÁFICO No. 34 Fuente de reporte de datos negados	85
GRÁFICO No. 35 Fuente de análisis preliminares.....	86
GRÁFICO No. 36 Fuente de perfilamientos.....	87
GRÁFICO No. 37 Resumen productos principales CIESA	87
GRÁFICO No. 38 Productos de inteligencia estratégica por etapa.....	88
GRÁFICO No. 39 Requerimientos por solicitantes	90
GRÁFICO No. 40 Comparativos indicadores de oferta enero a diciembre 2018-2019.....	93
GRÁFICO No. 41 Proyectos de resoluciones circulares tributarias de aplicación general publicados:	105
GRÁFICO No. 42 Indicadores reclamos zonales	111
GRÁFICO No. 43 Casos Penales a Nivel Nacional	115
GRÁFICO No. 44 Evolución portafolio enero – diciembre 2019.....	119
GRÁFICO No. 45 Intervenciones activas y pasivas 2019.....	121
GRÁFICO No. 46 Composición de intervenciones por Dirección Nacional y Zonal según estado	122
GRÁFICO No. 47 Riesgo Promedio por Dirección	123
GRÁFICO No. 48 Modelo de Alineación del DGCCI.....	124
GRÁFICO No. 49 Diseño de la arquitectura de negocio institucional.....	126
GRÁFICO No. 50 Resultados de clima laboral a nivel general.....	128
GRÁFICO No. 51 Porcentaje de estilos de liderazgo.....	129
GRÁFICO No. 52 Tablero resumen de Qlick Sense	132
GRÁFICO No. 53 Modelo de Planificación Institucional 2020-2021	135
GRÁFICO No. 54 Estado Gestión SECODI	138
GRÁFICO No. 55 Unidades Administrativas contempladas en el Registro de Activos.....	144

GRÁFICO No. 56 Esquema de Sistemas de Información SRI	146
GRÁFICO No. 57 Total de Indicadores institucionales por resultado y semaforización a diciembre 2019	148
GRÁFICO No. 58 Total de Planes de Mejora Gestionados a diciembre 2019	149
GRÁFICO No. 59 Índice de Gestión Estratégica Direcciones Nacionales	149
GRÁFICO No. 60 Índice de Gestión Estratégica Direcciones Zonales	149
GRÁFICO No. 61 Requerimientos de aplicaciones atendidos	159
GRÁFICO No. 62 Solicitudes de Cambio Atendidas	160
GRÁFICO No. 63 Incidentes Atendidos	160
GRÁFICO No. 64 Requerimientos Atendidos	160
GRÁFICO No. 65 Incidentes y Requerimientos atendidos por Solicitud de Zonales	164
GRÁFICO No. 66 Incidentes y Requerimientos atendidos por Solicitud de Zonales	172
GRÁFICO No. 67 Cambios Emergentes Atendidos	173
GRÁFICO No. 68 Distribución del personal – Planta Central.....	178
GRÁFICO No. 69 Distribución del personal – Desconcentrada	178
GRÁFICO No. 70 Distribución del personal – Código de Trabajo	178
GRÁFICO No. 71 Contratos de Servicios Ocasionales enero-diciembre 2019.....	179
GRÁFICO No. 72 Movimientos Administrativos enero - diciembre 2019	180
GRÁFICO No. 73 Resultados Alcanzados Evaluación de Desempeño Jun – Dic 2018.....	182
GRÁFICO No. 74 Porcentaje de Cobertura de Vacantes de partidas fijas 2019.....	185
GRÁFICO No. 75 Proceso de Inducción.....	187
GRÁFICO No. 76 Comisiones de servicios interinstitucionales ene – diciembre 2019.....	187
GRÁFICO No. 77 Personas Pagadas en Nómina	189
GRÁFICO No. 78 Porcentaje de Ejecución Presupuestaria	189
GRÁFICO No. 79 Comparativo liquidaciones ene- diciembre 2018 – ene-diciembre 2019.	190
GRÁFICO No. 80 Participación en los montos procesos de contratación zonales enero-diciembre 2019	198
GRÁFICO No. 81 Bienes inventariados.....	201
GRÁFICO No. 82 Porcentaje de ejecución presupuestaria Dir. Nacional y Direcciones zonales	202
GRÁFICO No. 83 Ejecución presupuestaria con relación al codificado enero a diciembre 2013-2019	203
GRÁFICO No. 84 Gestión de notificación por forma.....	205

Mensaje de la Directora General

Estimados ciudadanos,

Con estricto apego a la ley y a la ética, en el presente informe se exponen los resultados alcanzados por el Servicio de Rentas Internas durante el período fiscal 2019, mismos que reflejan el trabajo arduo y comprometido de todos y cada uno de los servidores que conforman la institución a la cual me honro representar.

Comparto con ustedes un breve resumen de los resultados obtenidos. Los detalles los encontrarán descritos en el presente Informe de Gestión Institucional.

Uno de los resultados más representativos es, sin duda, el incremento de la recaudación tributaria, lo cual se traduce en más recursos propios para el presupuesto general del Estado. En el 2019 recaudamos USD 14.269 millones, lo que representa un crecimiento de 2,8% con respecto al período 2018 sin considerar valores ocasionales.¹

Durante el 2019 gestionamos más de USD 1.058 millones a través de los procesos de control y se recuperaron más de USD 788 millones por acciones de cobro. Estos valores son adicionales a la recaudación ordinaria del SRI.

En el marco del fortalecimiento de la transparencia fiscal, Ecuador ratificó su adhesión a la Convención Multilateral sobre Asistencia Administrativa Mutua en Materia Fiscal (CAAM), en la Secretaría de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico en la ciudad de París, lo que permitirá implementar estándares desarrollados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE y los países del G20 a fin de que Ecuador intercambie información tributaria con más de cien jurisdicciones bajo las modalidades automática, espontánea y/o previa petición, con el objetivo de fortalecer la lucha contra la evasión fiscal internacional y la implementación de estándares de transparencia.

Por otro lado, durante el año 2019, gracias a la innovación tecnológica implementada en el SRI, se ha propendido al ahorro de más de USD 197 millones a los contribuyentes, al utilizar nuestros servicios disponibles en www.sri.gob.ec.

Habilitamos varios servicios en línea y mejoramos los que ya teníamos. Una muestra de ello es la autorización a terceros en línea o el pago en línea de cuotas RISE e impuestos vehiculares.

Se capacitó presencialmente a 221.354 ciudadanos sobre distintos temas tributarios y a 178.857 a través de nuestras capacitaciones virtuales. Además, contamos con 34 núcleos de apoyo contable y fiscal a escala nacional.

Se establecieron estrategias de monitoreo, implementación y cumplimiento general para lograr la consecución de los objetivos institucionales y por ende trazar planes para integrar y coordinar el trabajo dentro de la Administración Tributaria; entre las principales acciones relevantes, se procedió con la recopilación, validación, depuración y presentación de evidencias que cumplan el ciclo de planificación, ejecución, evaluación y mejora para los criterios y subcriterios de evaluación con el objetivo de alcanzar el 4to y último nivel del Programa Nacional de Excelencia PROEXCE dentro del sector público.

El trabajo enfocado en nuestras líneas estratégicas de acción: la simplicidad administrativa y normativa, la lucha contra la evasión y el fortalecimiento de la imagen institucional, han entregado resultados visibles a la ciudadanía en pro de un mejor Ecuador.

¹ Valores por laudo arbitral, contribuciones solidarias y remisión tributaria.

Esta es una breve síntesis de los logros obtenidos por el equipo del SRI durante el 2019, articulando su gestión hacia la excelencia mediante el cumplimiento de metas y objetivos en beneficio de todos los ecuatorianos. Les invito a conocer más en el presente documento.

Cordialmente,

Marisol Andrade Hernández

DIRECTORA GENERAL DEL SRI

Resumen Ejecutivo

Las organizaciones gubernamentales tienen por objeto la administración de recursos, si bien es una tarea transversal de importancia para la estabilidad del país, la oportunidad bajo estricta reglamentación pública requiere para ser oportuna, un alto grado de planificación y compromiso.

El Servicio de Rentas Internas, procura brindar un servicio óptimo, oportuno, de calidad y debidamente planificado, con la finalidad de cumplir con objetivos estratégicos institucionales enfocados en incrementar el cumplimiento voluntario, la efectividad de los procesos de cobro y las capacidades y conocimientos de la ciudadanía acerca de sus deberes y derechos fiscales, enmarcados dentro del concepto de simplicidad tributaria.

En este sentido, cada una de las Direcciones y Departamentos de la Administración tributaria durante el período enero-diciembre 2019, ha efectuado una gestión operativa eficiente encaminada al alcance de su visión institucional y los ejes estratégicos planteados desde la Dirección General.

La Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano se encuentra alineada al logro de los objetivos estratégicos institucionales los cuales consisten en incrementar el cumplimiento voluntario, así como la efectividad de los procesos de cobro además de las capacidades y conocimientos de la ciudadanía acerca de sus deberes y derechos fiscales. El enfoque estratégico específico se centra en el fortalecimiento de la imagen institucional, la suficiencia recaudatoria, el combate a la evasión y elusión, y la simplificación de procesos mediante un fortalecimiento de la percepción de las necesidades del contribuyente, mostrando a través de acciones relevantes, las iniciativas y proyectos concretados, la situación actual de los procesos, y las macro- estrategias que se desarrollaron durante este período.

La Dirección Nacional de Control Tributario en cumplimiento del marco normativo y procedimental para incrementar la calidad y efectividad de los procesos, efectuó las gestiones necesarias para identificar segmentos de contribuyentes que permiten incrementar los niveles de recaudación, es así que en este análisis se consideraron sectores relacionados con la banca, telecomunicaciones, exploración y explotación de recursos no renovables y no renovables. De la misma manera, en representación de la Administración Tributaria, se logró ratificar con fecha 26 de agosto de 2019, el Instrumento de la Convención Multilateral sobre Asistencia Administrativa Mutua en Materia Fiscal (CAAM), en la Secretaría de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico en la ciudad de París, lo cual permitirá implementar estándares desarrollados por la OCDE y los países del G20 a fin de que Ecuador intercambie información tributaria con más de cien jurisdicciones, bajo las modalidades automática, espontánea y/o previa petición, con el objetivo de fortalecer la lucha contra la evasión fiscal internacional y la implementación de estándares de transparencia.

El Departamento de Fedatarios Fiscales ha orientado sus esfuerzos a incrementar la cultura tributaria en la sociedad ecuatoriana, permitiendo mantener una tendencia creciente en el cumplimiento de obligaciones tributarias, principalmente en lo referente a la emisión y entrega de comprobantes de venta; y, sustento documental de mercancías. Entre enero y diciembre de 2019, se realizó un total de 22,039 actividades distribuidas en el régimen de transacciones y mercancías.

El Departamento de Inteligencia Tributaria ha enfocado sus actividades en torno al análisis, obtención de información e investigación de los casos operativos y estratégicos asignados dentro de los ámbitos de riesgos tributarios, riesgos de lavado de activos y financiamiento de otros delitos, riesgos operativos, riesgos en sectores estratégicos y riesgos a la seguridad pública y del Estado, así como en actividades de cooperación con entidades de investigación y control como la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE), Fiscalía General del Estado, Unidad de Lavado de Activos de la Policía Nacional (ULA) y el Centro de Inteligencia Estratégica (CIES) a través de convenios de intercambios de información, cooperación interinstitucional y de desarrollo de actividades conjuntas.

Entre otras acciones relevantes, la Dirección Nacional Jurídica en conjunto con otras unidades de la Administración Tributaria, realizó el levantamiento y análisis de propuestas sobre cambios normativos para incluidas en el proyecto de “Reforma Tributaria Integral” impulsado desde el Gobierno Nacional, es así que, en los dos últimos trimestres del 2019 efectuó las gestiones tendientes a la presentación de dos proyectos de ley de carácter económico urgente como lo son el “Proyecto de Ley Orgánica de Optimización y Simplificación del Régimen Tributario Ecuatoriano y de Fortalecimiento a la Producción, a las Conductas Ecológicas Responsables y a la Transparencia Fiscal”; y, el “Proyecto de Ley Orgánica de Simplicidad y Progresividad Tributaria”, lo que derivó en la promulgación de la “Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria”, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 111 de 31 de diciembre de 2019.

La Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica en pro del cumplimiento de las metas establecidas para el Servicio de Rentas Internas, ha establecido estrategias de monitoreo, implementación y cumplimiento general para lograr su consecución y por ende trazar planes para integrar y coordinar el trabajo dentro de la Administración Tributaria; entre las principales acciones relevantes, se procedió con la recopilación, validación, depuración y presentación de evidencias que cumplan el ciclo de planificación, ejecución, evaluación y mejora para los criterios y subcriterios de evaluación con el objetivo de alcanzar el 4to y último nivel del Programa Nacional de Excelencia PROEXCE dentro del sector público; de la misma manera, en coordinación con las distintas unidades administrativas de la institución se efectuó el levantamiento de los indicadores de gestión y de evaluación de desempeño 2020 contenidos en la herramienta gubernamental Gobierno por Resultados GPR.

La Dirección Nacional de Tecnología entre otros aspectos relevantes, ha desarrollado las arquitecturas de solución para Facturación, Comprobantes Electrónicos, Controles Extensivos, Cobranzas, Matriculación Vehicular, Devolución a Grupos Prioritarios Legados, Notificación y Valija, Alfresco Content Services, Talento Humano, Computadores de Escritorio y Estándar Común de Reporte (ECR/CRS - Foro Global). Además, se actualizaron la Arquitectura Tecnológica General de la institución, el Estándar de Desarrollo de Aplicaciones – Seguridad, la Arquitectura Tecnológica General de Redes y Comunicaciones y el Roadmap de Aplicaciones.

La Dirección Nacional de Talento Humano con el objetivo de difundir sus procesos y servicios hacia las Direcciones Zonales y Provinciales ha registrado en GPR el “PROYECTO DE FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL SRI” el que comprende la implementación de planes de acción que conlleven al fortalecimiento de las UATH, Soporte Operacional y servidores, con relación al conocimiento de la normativa, procesos, productos y servicios de la gestión del talento humano.

La Dirección Nacional Administrativa Financiera durante el período del presente informe buscó ajustar toda la documentación y procesos internos que permitan brindar el concepto de agilidad a la provisión de bienes y servicios. Agilidad entendida como oportuna respuesta con alto grado de calidad. Se ha logrado consolidar un proceso ágil de asignación de recursos presupuestarios, agilizar la contratación de requerimientos a través del acompañamiento oportuno y agilizar la notificación de documentación al contribuyente continuando con la masificación de la notificación electrónica y disposiciones internas que mandan utilizar exclusivamente dicho canal.

1. Introducción

La Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica en cumplimiento con la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, emitida el 02 de diciembre de 1997 y publicada en el Registro Oficial No. 206, emite el Informe de Labores correspondiente al período enero-marzo 2019, que sintetiza en su contenido, la gestión realizada por las diferentes áreas de la Institución durante este período.

Dando cumplimiento además a lo establecido en el numeral 100-04 de la Normativa del Control Interno que menciona:

“La máxima autoridad, los directivos y demás servidoras y servidores, según sus competencias, dispondrán y ejecutarán un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y de los resultados esperados.

La rendición de cuentas es la obligación que tienen todas las servidoras y servidores de responder, reportar, explicar o justificar ante la autoridad, los directivos y la ciudadanía, por los recursos recibidos y administrados y por el cumplimiento de las funciones asignadas. Es un proceso continuo que incluye la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de responsabilidades y un sistema de información y comunicación adecuado.

Las servidoras y servidores presentarán informes periódicos de su gestión ante la alta dirección para la toma de decisiones, en los que se harán constar la relación entre lo planificado y lo ejecutado, la explicación de las variaciones significativas, sus causas y las responsabilidades por errores, irregularidades y omisiones.

La rendición de cuentas se realizará en cumplimiento al ordenamiento jurídico vigente”.

En este apartado, se hará un recuento de los principales resultados de recaudación, a nivel general, de impuestos, actividades económicas, zonas y provincias, con fecha de corte a 7 de enero de 2020. Los datos fueron procesados por la Coordinación Nacional de Previsiones y Estadísticas, de acuerdo con sus funciones establecidas.

Durante el período 2019 se produjo un incremento de 2,8 %² en la recaudación, pasando de USD 13.879 millones en el período enero-diciembre 2018 a USD 14.269 millones en el mismo período del año en curso. El cumplimiento de la meta de recaudación se estableció en 95,9%.

Este resultado se evidencia en base a varios factores macroeconómicos, como el bajo crecimiento de ventas; la reducción de importaciones; y decisiones de política fiscal, como el incremento de tres puntos en el impuesto a la renta sociedades, entre otros. El Servicio de Rentas Internas (SRI) sin embargo, ha realizado un gran trabajo para mantener la recaudación en crecimiento y no muy alejada de la meta, a pesar de un entorno económico altamente desfavorable.

En este informe se hará un recuento de los principales resultados de recaudación, a nivel general, de impuestos, actividades económicas, provincias y zonas. Todas las cifras están cortadas al 7 de enero de 2020. Los datos fueron procesados por la Coordinación Nacional de Previsiones y Estadísticas, de acuerdo con sus funciones establecidas.

² Para todas las cifras, tablas y gráficos en este informe se excluyeron los valores recaudados por la aplicación de la remisión del 100% de intereses, multas y recargos tributarios, establecida en la Ley Orgánica para el Fomento Productivo.

1.1. Recaudación Acumulada

La recaudación acumulada enero-diciembre 2019 aumenta un 2,8% respecto al mismo periodo de 2018. El cumplimiento de la meta fue de 95,9%. En la tabla No. 1 y el gráfico No. 1 puede observarse el nivel de crecimiento a nivel de cada impuesto.

TABLA No.1 Recaudación Acumulada – Millones de USD

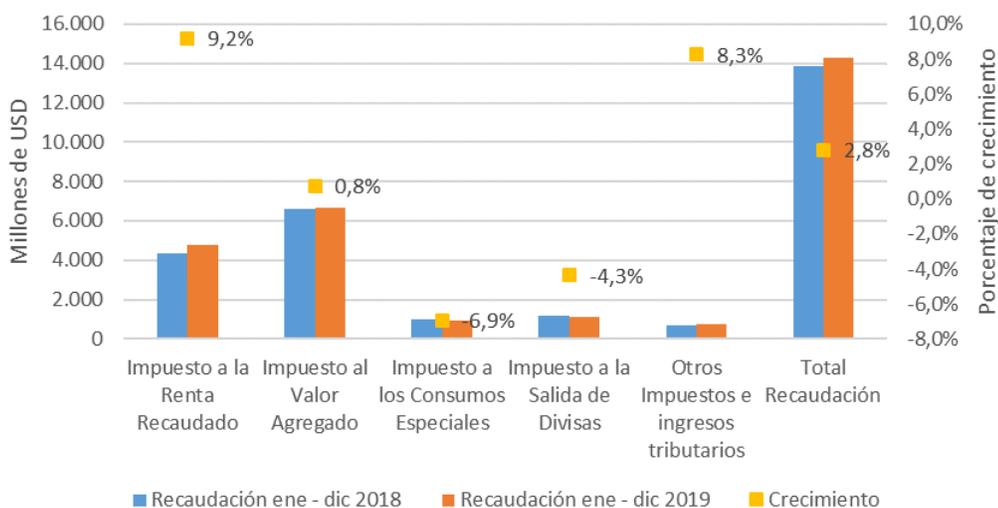
Concepto	Meta ene - dic 2019	Recaudación ene - dic 2018	Recaudación ene - dic 2019	Variación Nominal	Crecimiento	Cumplimiento
Impuesto a la Renta Recaudado*	4.607	4.369	4.770	401	9,2%	103,5%
Impuesto al Valor Agregado	7.159	6.635	6.685	50	0,8%	93,4%
Impuesto a los Consumos Especiales	1.016	978	911	-68	-6,9%	89,7%
Impuesto a la Salida de Divisas	1.271	1.191	1.140	-52	-4,3%	89,7%
Otros Impuestos e ingresos tributarios	820	705	763	58	8,3%	93,1%
Total Recaudación	14.873	13.879	14.269	390	2,8%	95,9%

Fuente: Base de recaudación

Elaboración: Previsiones y Estadísticas

*Incremento de tres puntos en la tarifa de impuesto a la renta sociedades

GRÁFICO No. 1 Comparativo ene-dic 2019 frente a ene-dic 2018



Fuente: Base de recaudación

Elaboración: Previsiones y Estadísticas

En la tabla No. 2, se puede observar que durante el período enero a diciembre de 2019, se refleja una variación nominal de la recaudación tributaria, principalmente en los sectores: Financieras y Seguros, Comercio, Administración Pública. Mientras que los sectores con mayor decrecimiento nominal son: Construcción y Manufactureras.

TABLA No.2 Recaudación por Sector Económico – Millones de USD

Sector	Recaudación ene - dic 2019	Recaudación ene - dic 2018	Variación Nominal	Variación Relativa
COMERCIO	4.226	4.368	142	3,4%
MANUFACTURERAS	2.572	2.497	-75	-2,9%
FINANCIERAS Y SEGUROS	2.285	2.474	190	8,3%
MINAS Y CANTERAS	713	668	-44	-6,2%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	646	657	11	1,7%
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	481	614	133	27,6%
ACTIVIDADES PROFESIONALES	556	585	29	5,2%
AGRICULTURA	447	425	-22	-4,9%
TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	358	350	-8	-2,3%
CONSTRUCCIÓN	398	340	-58	-14,6%
ACTIVIDADES DE SALUD	192	213	21	11,1%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	192	196	4	1,9%
INMOBILIARIAS	183	194	11	5,8%
TURISMO	160	167	7	4,4%
SERVICIOS	151	155	4	2,5%
OTRAS ACTIVIDADES	318	364	46	14,5%
TOTAL RECAUDADO	13.879	14.269	390	2,8%

Fuente: Base de recaudación

Elaboración: Previsiones y Estadísticas

A nivel geográfico, se puede observar que solo dos zonales (2 y 7) superan la meta de recaudación. En el caso de la Zona 7, se reportan pagos adelantados de impuestos mineros, mientras que para el caso de la Zona 2 se observan traslados de domicilio fiscal de varios contribuyentes desde otras zonales.

TABLA No.3 Cumplimiento y variación de la recaudación por Dirección Zonal – Millones de USD

Zona	Meta ene - dic 2019	Recaudación ene - dic 2018	Recaudación ene - dic 2019	Variación	Cumplimiento
Zona 1	218	206	218	5,9%	99,7%
Zona 2	42	34	46	33,7%	108,6%
Zona 3	472	445	459	3,1%	97,3%
Zona 4	365	351	344	-2,0%	94,2%
Zona 5	166	150	161	7,6%	97,3%
Zona 6	799	775	755	-2,5%	94,4%
Zona 7	413	376	399	6,0%	96,6%
Zona 8	4.542	4.266	4.419	3,6%	97,3%
Zona 9	7.855	7.274	7.467	2,6%	95,1%
No asignado	0	2	2	-2,5%	
Total general	14.873	13.879	14.269	2,8%	95,9%

Fuente: Base de recaudación
Elaboración: Previsiones y Estadísticas

TABLA No.4 Recaudación por Provincia – Millones de USD

Provincia	Recaudación ene - dic 2018	Recaudación ene - dic 2019	Variación Nominal	Variación Relativa
PICHINCHA	7.274	7.467	193	2,6%
GUAYAS	4.266	4.419	153	3,6%
AZUAY	725	699	-27	-3,7%
MANABI	273	263	-10	-3,8%
TUNGURAHUA	234	255	20	8,7%
EL ORO	208	207	-1	-0,7%
COTOPAXI	120	120	0	-0,4%
IMBABURA	106	112	6	5,2%
ZAMORA CHINCHIPE	96	111	15	15,5%
LOS RIOS	76	82	5	6,9%
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	78	81	3	4,4%
LOJA	72	81	9	12,7%
CHIMBORAZO	78	71	-8	-9,7%
ESMERALDAS	59	63	4	6,9%
CAÑAR	34	38	4	12,2%
GALAPAGOS	32	37	5	14,9%
ORELLANA	24	33	9	40,1%
SANTA ELENA	30	31	1	2,6%
SUCUMBIOS	21	22	2	7,6%
CARCHI	20	21	1	4,4%
MORONA SANTIAGO	15	18	3	19,3%
PASTAZA	12	14	2	13,1%
NAPO	10	12	2	19,2%
BOLIVAR	12	12	1	4,9%
SIN DOMICILIO ASIGNADO	2	2	0	-2,5%
TOTAL RECAUDADO	13.879	14.269	390	2,8%

Fuente: Base de recaudación
Elaboración: Previsiones y Estadísticas

Revisando los datos de recaudación por impuesto, se puede verificar que todos los componentes del Impuesto a la Renta, excepto declaraciones de Renta Personas Naturales y Herencias Legados y Donaciones, superaron el 100% de cumplimiento. Gracias a eso, Renta mantiene un alto nivel de

sobrecumplimiento³, mientras que la recaudación de IVA interno tiene un nivel de cumplimiento moderado (96,9%). Por otro lado, se presentan variaciones negativas significativas en los impuestos externos (IVA e ICE importaciones) e ISD. El ICE interno en cambio está afectado por la eliminación de ICE cocinas y la reducción de producción del sector automotriz.

TABLA No.5 Cumplimiento de la meta de recaudación a diciembre 2019 – Millones de USD

CONCEPTO	Meta 2019	Recaudación ene-dic 2018	Recaudación ene-dic 2019	Variación Nominal	Variación Relativa	Cumplimiento
TOTAL RECAUDADO	14.873	13.879	14.269	390	2,8%	95,9%
Impuesto a la Renta Recaudado	4.607	4.369	4.770	401	9,2%	103,5%
Retenciones Mensuales	2.850	2.909	2.923	14	0,5%	102,6%
Anticipos al IR	378	345	394	49	14,2%	104,1%
Declaraciones de Impuesto a la Renta	1.379	1.115	1.453	338	30,3%	105,4%
Personas Naturales	221	172	197	26	14,9%	89,2%
Personas Jurídicas	1.133	919	1.232	314	34,1%	108,7%
Herencias, Legados y Donaciones	24	25	24	-1	-3,1%	99,9%
IVA Operaciones Internas	5.039	4.688	4.885	197	4,2%	96,9%
ICE Operaciones Internas	736	710	654	-56	-7,9%	88,8%
Impuesto a la Salida de Divisas	1.271	1.191	1.140	-52	-4,3%	89,7%
Otros Ingresos	820	705	763	58	8,3%	93,1%
SUBTOTAL INTERNOS	12.473	11.663	12.211	548	4,7%	97,9%
IVA Importaciones	2.120	1.947	1.800	-147	-7,5%	84,9%
ICE Importaciones	280	269	257	-12	-4,3%	91,8%
SUBTOTAL EXTERNOS	2.400	2.216	2.057	-159	-7,2%	85,7%

Fuente: Base de recaudación

Elaboración: Previsiones y Estadísticas

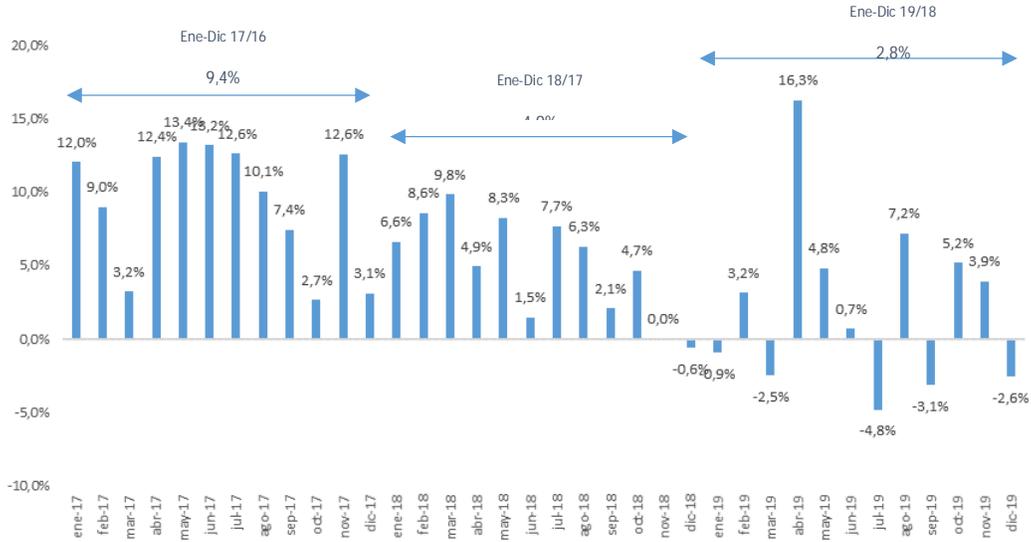
1.2. Comportamiento de la Recaudación

Comparando crecimientos interanuales en gráfico No. 2, sin considerar valores ocasionales, se observa que el crecimiento del periodo enero-diciembre de 2019 (2,8%) es inferior al del mismo periodo de 2018 (4,9%), el que a su vez es inferior al crecimiento de 2017 (9,4%). El crecimiento de 2017 se debe en parte a la caída de recaudación en el año anterior por la crisis económica de entonces.

Por otro lado, en gráfico No. 3 se puede confirmar que hay variación en los pesos porcentuales de impuestos indirectos dentro de la recaudación total, que pasan del 55,1% a 53,5% entre enero-diciembre de 2018 y el mismo periodo de 2019.

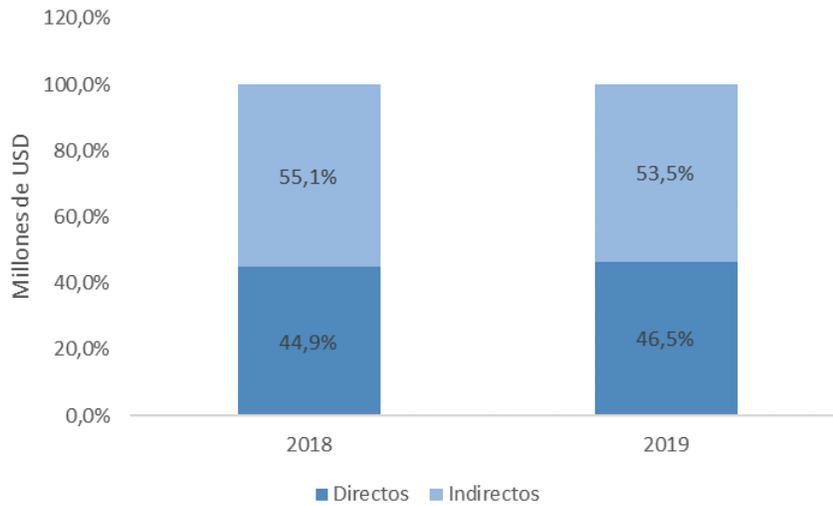
³ Cabe recalcar que la tarifa de impuesto a la renta sociedades subió de 22% a 25%.

GRÁFICO No. 2 Comportamiento de la recaudación



Fuente: Base de recaudación
Elaboración: Previsiones y Estadísticas

GRÁFICO No. 3 Participación Directos vs Indirectos



Fuente: Base de recaudación
Elaboración: Previsiones y Estadísticas



INFORME DE LABORES DIRECCIÓN NACIONAL DE RECAUDACIÓN Y ASISTENCIA AL CIUDADANO

2. DIRECCIÓN NACIONAL DE RECAUDACIÓN Y ASISTENCIA AL CIUDADANO

2.1. Departamento de Asistencia al Ciudadano

Información y Educación Tributaria: Capacitación presencial

TABLA No.6 Resultado de capacitaciones presenciales

Indicadores	Metas Planificadas Enero a Dic 2019	Resultados Obtenidos Enero a Dic 2019	Resultados Obtenidos Enero a Dic 2018	%Variación
Total de contribuyentes capacitados	185.166	221.354	230.203	-3,84 %
Total de eventos de capacitación realizados	7.927	9.339	9.805	-4,75 %

Fuente: Sistema de carga de información para indicadores

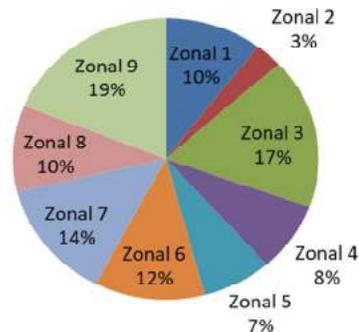
Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: A diciembre de 2019

Es importante indicar que, a pesar de que existe una variación negativa del resultado obtenido en comparación al mismo periodo de enero a diciembre de 2018, el cumplimiento del indicador en virtud de la meta es de 119,54% para contribuyentes capacitados y del 117,81% respecto de la meta de eventos de capacitación realizados.

Así mismo, para el periodo analizado, es importante destacar que existieron movimientos de personal del Departamento de Asistencia al Contribuyente a nivel nacional hacia otras unidades según el análisis de capacidad operativa realizado, lo que provocó que se realicen una menor cantidad de eventos con relación al año anterior, por priorización de asignación de recursos a la atención presencial.

GRÁFICO No. 4 Contribuyentes capacitados por zonal

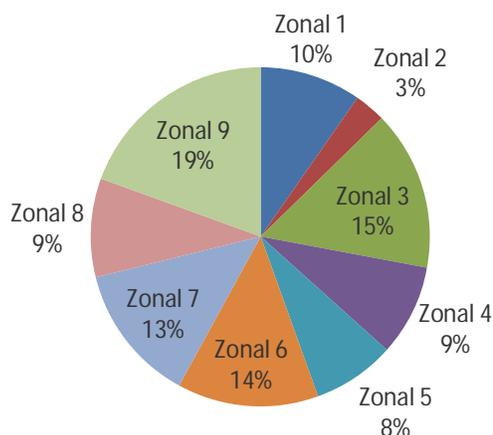


Fuente: Sistema de carga de información de indicadores

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2019

GRÁFICO No. 5 Eventos de capacitación por zonal



Fuente: Sistema de carga de información de indicadores

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2019

Satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación: durante el período enero a diciembre de 2019, el indicador que mide el porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa, arroja un resultado total del 98.42% de conformidad por parte de los ciudadanos asistentes a los eventos de capacitación externa, considerando respuestas en el cuestionario, que se encontraron en el rango de calificación "Excelente" y "Muy Bueno".

TABLA No.7 Resultados de satisfacción

Promedio Satisfacción sobre los eventos de capacitación Enero – Dic 2018	Promedio Satisfacción sobre los eventos de capacitación Enero – Dic 2019	Variación del periodo
99,46 %	98,42%	-1,05%

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fuente: Sistema de Carga de información para indicadores

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2019

La variación del -1,05% en la percepción de la satisfacción sobre los procesos de capacitación no afectan al indicador, ya que sigue manteniendo un porcentaje del 98,42% que significa que continúa una tendencia en el decil superior, en la cual la mayoría de los eventos tienen una muy alta percepción de calidad por parte de los usuarios de las mismas.

- **Capacitación virtual:** en aplicación del Convenio No. 053-2018 suscrito entre el SRI y el MINTEL, se ha llevado a cabo capacitaciones virtuales a facilitadores de infocentros y mega infocentros a nivel nacional, con el objetivo de que la información sea replicada a la ciudadanía en áreas geográficas alejadas de los principales centros urbanos, ampliando de forma importante la cobertura de los servicios e información a casi todo el país, incluyendo especialmente las zonas rurales.

Los cursos se desarrollaron a través de la plataforma del CEF y como material complementario se realizó una clase vía streaming⁴, de acuerdo al siguiente detalle:

⁴ Videos que pueden ser vistos sin necesidad de descargarlos completos antes de que se los pueda escuchar o ver, mediante fragmentos enviados secuencialmente a través de la red (como lo es Internet).

TABLA No.8 Cursos en formato Streaming

CURSO STREAMING	Derechos del Contribuyente	Deberes Formales
Fecha de duración:	Enero 2019	Marzo 2019
Participantes capacitados:	780	677
Link:	No aplica	https://www.youtube.com/watch?v=vWritHCT_GU
Visitas:	No aplica	4.127

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fuente: SRI

Fecha de corte: 06 de enero de 2020

Adicionalmente, se desarrollaron cursos virtuales disponibles para toda la ciudadanía:

TABLA No.9 Cursos virtuales

CURSO VIRTUAL	Fecha de lanzamiento	Link	Visitas
Deberes Formales	Febrero 2019	https://www.youtube.com/watch?v=62iJpPA7bXE	21.364
Impuesto a la Renta	Marzo 2019	https://www.youtube.com/watch?v=atPxQXz6i6Q	74.877
Impuesto al Valor Agregado (IVA)	Mayo 2019	https://cef.sri.gob.ec/course/view.php?id=2046	66.757
Devolución del IVA a personas con discapacidad: Explicación del beneficio	Julio 2019	https://youtu.be/oqKGPFRNFM	6.927
Devolución del IVA a personas con discapacidad: Tutorial solicitud por Internet	Julio 2019	https://youtu.be/pH_TawqisJE	6.125

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fuente: Canal de Youtube SRI

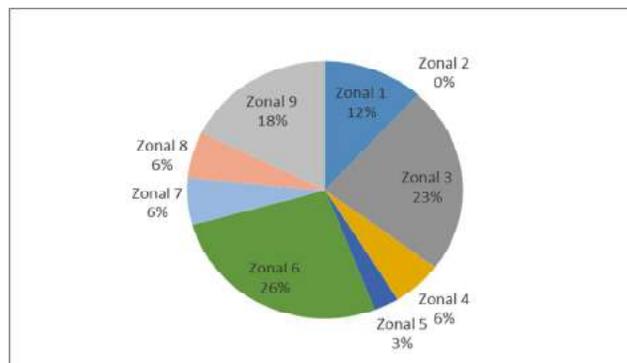
Fecha de corte: 06 de enero de 2020

Núcleos de apoyo contable y fiscal (NAF). - Son una iniciativa del proceso de educación cívico-tributaria que trabaja con el nivel de educación superior. Los NAF son centros de información tributaria y contable básica que brindan atención gratuita a la ciudadanía (personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y microempresarios). Se implementan en las instituciones educativas, con la participación de estudiantes y bajo la supervisión de docentes de carreras afines.

Desde inicios del 2015, cuando el SRI se sumó a esta iniciativa regional de EUROSOCIAL, hasta la fecha se han suscrito veinte y siete (27) convenios con las instituciones educativas del país y tres (3) adendas para extensión de cobertura, a la fecha se encuentran en funcionamiento un total de **34 oficinas NAF** a nivel nacional.

La firma de seis (6) convenios y dos (2) adendas, corresponden a la gestión efectuada durante este año.

GRÁFICO No. 6 Ubicación de NAFS por zonal



Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fuente: Informes NAF

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2019

TABLA No.10 Ciudadanos atendidos en los NAF (ene-dic 2019)

ATENCIÓN EN NAF	ATENCIÓN EN ISLAS WEB	TOTAL GENERAL
27.584	38.946	66.530

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fuente: Informes NAF

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2019

TABLA No.11 Resultados de satisfacción de atención en los NAF (ene-dic 2019)

Satisfacción sobre la atención en NAF	Satisfacción sobre la atención en Islas Web	Promedio de Satisfacción sobre la atención en NAF's
97,78%	98,73%	98,25%

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fuente: Informes NAF

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2019

Canales de Atención al Ciudadano

SRI presencial. - Centros de Gestión Tributaria y Servicios Tributarios y Ventanillas Únicas de Atención (VUA): A diciembre 2019, contamos con 46 Centros de Gestión Tributaria y Servicios Tributarios y 17 VUA del SRI, distribuidos en 54 cantones, brindado una cobertura del 24,43% a nivel nacional.

TABLA No.12 Atenciones en el canal presencial

Indicadores	Enero a dic 2018	Enero a dic 2019	%Variación
Turnos atendidos	2.785.481	2.694.201	-3,28 %
Número de Agencias de atención	46	46	-
Contribuyentes atendidos en ventanillas únicas	258.990	231.814	-10,49 %
Número de ventanillas únicas	19	17	-10,53 %
Contribuyentes atendidos en brigadas móviles	21.261	17.938	-15,63 %
Número de brigadas móviles	657	622	-5,33 %
Total Contribuyentes atendidos	3.065.732	2.943.953	-3,97 %
Porcentaje de satisfacción en canal presencial	98,09 %	98,14 %	0,05 %

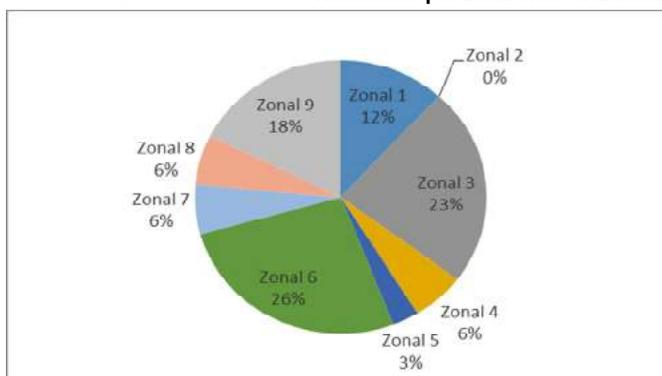
Fuente: Sistema Gestor de Turnos Qmatic

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: 31 diciembre 2019

La disminución que se muestra sobre las atenciones realizadas en el canal presencial en el periodo enero a diciembre de 2019 con relación al periodo 2018 se debe a la virtualización de los trámites que ya no requieren atención presencial.

GRÁFICO No. 7 Atenciones por zonal enero a diciembre 2019



Fuente: Sistema Gestor de Turnos Qmatic y Sistema de Carga de Indicadores

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: 31 diciembre 2019

TABLA No.13 Contribuyentes atendidos por zona y provincia comparativo

ZONAL	PROVINCIA	Turnos atendidos en agencias Enero - Dic 2018	Turnos atendidos en agencias Enero - Dic 2019	% Variación	Turnos atendidos en ventanillas únicas Enero - Dic 2018	Turnos atendidos en ventanillas únicas Enero - Dic 2019	% Variación	Contribuyentes atendidos en brigadas móviles Enero - Dic 2018	Contribuyentes atendidos en brigadas móviles Enero - Dic 2019	%Variación	TOTAL ATENCIONES Enero - Dic 2019
ZONAL 1	Esmeraldas	43.938	43.098	-1,91 %	33.586	31.011	-7,67 %	237	214	-9,70 %	74.323
	Imbabura	65.973	55.648	-15,65 %	15.787	14.750	-6,57 %	351	272	-22,51 %	70.670
	Carchi	22.705	23.235	2,33 %	0	0	0,00 %	423	372	-12,06 %	23.607
	Sucumbios	25.110	27.227	8,43 %	11.425	11.132	-2,56 %	282	217	-23,05 %	38.576
	Total Zonal 1	157.726	149.208	-5,40 %	60.798	56.893	-6,42 %	1.293	1.075	-16,86 %	207.176
ZONAL 2	Napo	27.796	24.700	-11,14 %	0	0	0,00 %	272	244	-10,29 %	24.944
	Orellana	34.559	33.239	-3,82 %	0	0	0,00 %	1.012	825	-18,48 %	34.064
	Total Zonal 2	62.355	57.939	-7,08 %	0	0	0,00 %	1.284	1.069	-16,74 %	59.008
ZONAL 3	Cotopaxi	74.568	73.765	-1,08 %	0	0	0,00 %	565	690	22,12 %	74.455
	Tungurahua	139.833	130.288	-6,83 %	0	0	0,00 %	1.414	1.213	-14,21 %	131.501
	Chimborazo	69.268	72.555	4,75 %	4.976	5.652	13,59 %	625	2.623	319,68 %	80.830
	Pastaza	26.540	25.315	-4,62 %	0	0	0,00 %	145	297	104,83 %	25.612
Total Zonal 3	310.209	301.923	-2,67 %	4.976	5.652	13,59 %	2.749	4.823	75,45 %	312.398	
ZONAL 4	Manabí	272.856	267.362	-2,01 %	40.376	31.591	-21,76 %	876	1.243	41,89 %	300.196
	Santo Domingo de los Tsáchilas	86.390	87.627	1,43 %	13.440	13.208	-1,73 %	2.156	370	-82,84 %	101.205
	Total Zonal 4	359.246	354.989	-1,18 %	53.816	44.799	-16,76 %	3.032	1.613	-46,80 %	401.401
ZONAL 5	Santa Elena	41.591	50.062	20,37 %	0	0	0,00 %	1.095	724	-33,88 %	50.786
	Bolívar	30.390	33.193	9,22 %	0	0	0,00 %	515	393	-23,69 %	33.586
	Los Ríos	145.808	142.973	-1,94 %	0	0	0,00 %	1.341	650	-51,53 %	143.623
	Galápagos	14.277	16.848	18,01 %	0	0	0,00 %	562	692	23,13 %	17.540
Total Zonal 5	232.066	243.076	4,74 %	0	0	0,00 %	3.513	2.459	-30,00 %	245.535	
ZONAL 6	Cañar	61.196	59.554	-2,68 %	11.933	11.063	-7,29 %	976	573	-41,29 %	71.190
	Azuay	167.939	150.300	-10,50 %	8.117	9.207	13,43 %	4.134	1.879	-54,55 %	161.386
	Morona Santiago	32.489	29.323	-9,74 %	0	0	0,00 %	293	182	-37,88 %	29.505
	Total Zonal 6	261.624	239.177	-8,58 %	20.050	20.270	1,10 %	5.403	2.634	-51,25 %	262.081
ZONAL 7	El Oro	141.943	144.683	1,93 %	14.846	14.759	-0,59 %	250	417	66,80 %	159.859
	Loja	71.606	71.010	-0,83 %	16.706	8.855	-47,00 %	785	1.215	54,78 %	81.080
	Zamora Chinchipe	19.440	18.144	-6,67 %	11.948	12.480	4,45 %	859	775	-9,78 %	31.399
	Total Zonal 7	232.989	233.837	0,36 %	43.500	36.094	-17,03 %	1.894	2.407	27,09 %	272.338
ZONAL 8	Total Zonal 8	448.152	468.137	4,46 %	44.011	27.184	-38,23 %	545	787	44,40 %	496.108
ZONAL 9	Total Zonal 9	721.114	645.915	-10,43 %	31.839	40.922	28,53 %	1.548	1.071	-30,81 %	687.908
TOTAL NACIONAL		2.785.481	2.694.201	-3,28 %	258.990	231.814	-10,49 %	21.261	17.938	-15,63 %	2.943.953

Fuente: Sistema Gestor de Turnos Omatic y Sistema de Carga de Indicadores

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: 31 diciembre 2019

TABLA No.14 Tiempos de espera y atención

Indicadores	Enero a dic 2019	Enero a dic 2018	%Variación
Tiempo promedio de espera	0:23:01	0:15:28	48,81 %
Tiempo promedio de atención	0:09:56	0:10:27	-4,94 %

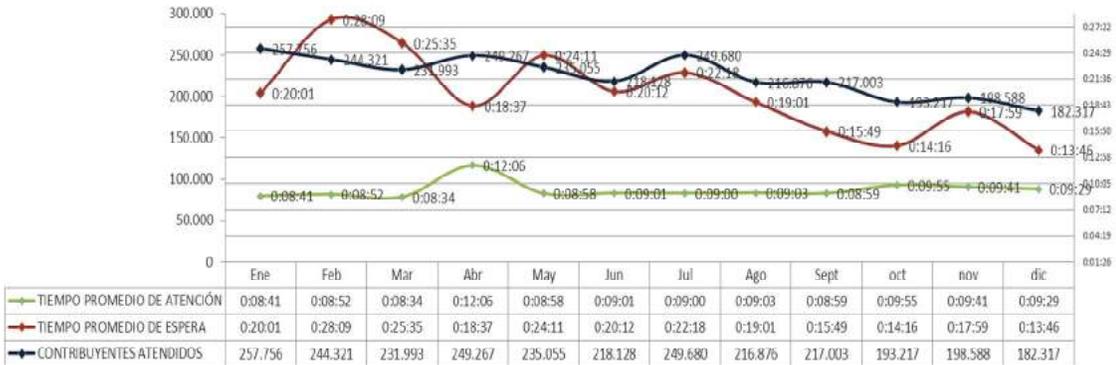
Fuente: Sistema Gestión de Carga de indicadores

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: 31 diciembre 2019

Durante el primer trimestre del año 2019, el tiempo promedio de espera aumentó debido a que ciertos procesos en línea requirieron atención presencial, como por ejemplo el no contar con la base actualizada del Consejo Nacional Electoral del último proceso de votaciones, el proceso de inscripción de RUC tuvo que atenderse en su totalidad en el canal presencial, lo cual generó que los tiempos de espera tengan un crecimiento.

GRÁFICO No. 8 Tiempo promedio de espera, atención y contribuyentes atendidos por mes 2019



Fuente: Sistema Gestor de Turnos Qmatic
 Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano
 Fecha de corte: 31 diciembre 2019

SRI telefónico. - Durante el período enero a diciembre de 2019 se atendieron 718.920 llamadas, 5,92% menos que en el mismo período del año 2018.

TABLA No.15 Resultados de gestión SRI telefónico

DETALLE	PERIODO		Variación
	Ene – Dic	Ene – Dic 2019	
	2018		
LLAMADAS ATENDIDAS	761.476	718.920	-5,59 %
LLAMADAS ABANDONADAS	65.926	27.673	-58,02 %
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA	00:01:11	00:00:27	00:00:49

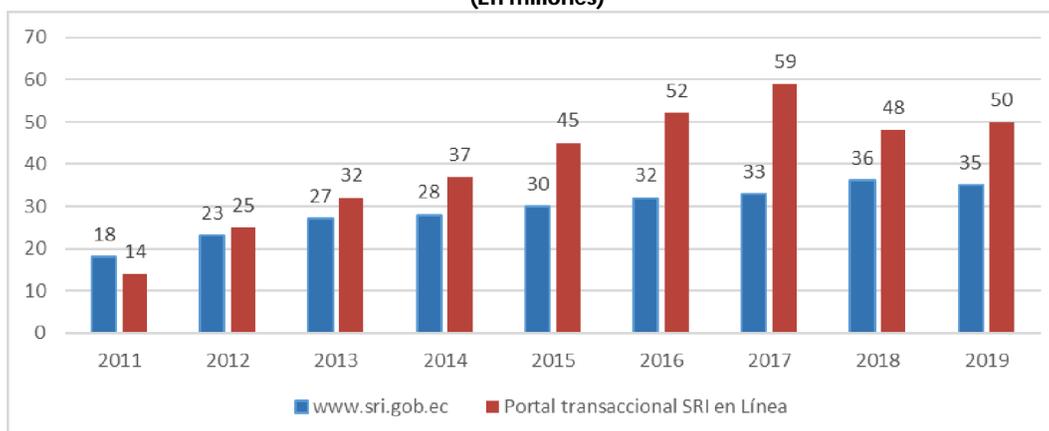
Elaborado por: Departamento Nacional de Asistencia al Ciudadano
 Fuente: Sistema Genesys
 Fecha de corte: 30 diciembre 2019

La disminución de llamadas en el Centro de Atención Telefónica es una variable que depende del nivel de demanda, por lo que se nos encontramos planteando estrategias de difusión del canal para el año 2020 que permitan potencializar su uso.

Las encuestas de satisfacción realizadas en el período fueron 260.003, con el 90,32% de llamadas satisfactorias, es decir calificadas como excelentes y muy buenas.

- **SRI en línea.** - El SRI se ha mantenido a la vanguardia de las necesidades de los contribuyentes; es así como, en los últimos años ha presentado algunas opciones online que permiten acceder de forma rápida a la plataforma y a los principales trámites. A continuación, se presenta la evolución sobre las visitas al canal electrónico en el año 2019 y las visitas anuales de los períodos anteriores:

GRÁFICO No. 9 Número de visitas y accesos al canal electrónico
(En millones)



Elaborado por: Departamento Nacional de Asistencia al Ciudadano

Fuente: Google Analytics

Corte: Al 31 de diciembre de 2019 www.sri.gov.ec y al 6 de diciembre Portal transaccional SRI en Línea

TABLA No.16 Accesos al portal institucional y accesos al portal sri en línea

AÑO / MES	ACCESOS REGISTRADOS A LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL		SESIONES REGISTRADAS SRI EN LÍNEA	
	2018	2019	2018	2019
Enero	3.454.253	4.338.570	6.233.152	4.873.978
Febrero	2.966.658	4.387.106	4.450.319	4.888.050
Marzo	3.195.294	4.126.222	4.552.763	4.729.370
Abril	2.764.811	3.039.584	4.053.695	4.702.575
Mayo	2.862.102	2.754.257	3.897.433	4.229.782
Junio	2.595.794	2.659.851	3.654.547	4.153.137
Julio	2.844.948	2.773.202	3.823.023	4.730.263
Agosto	3.305.472	2.386.695	3.482.228	4.140.106
Septiembre	2.987.488	2.351.522	3.359.788	4.328.529
Octubre	3.258.598	2.202.468	3.570.808	4.222.725
Noviembre	3.126.073	2.169.712	3.393.192	4.218.192
Diciembre	2.786.315	2.291.072	3.225.839	1.044.441

Elaborado por: Departamento Nacional de Asistencia al Ciudadano

Fuente: Google Analytics

Fecha de Corte: 31 de diciembre 2019

Envío de comunicados mediante mensajes de texto - SMS y correos electrónicos:

TABLA No.17 Detalle uso SMS año 2019

BUZONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Asistencia al Ciudadano				3.340								
Cobro	8	79.954	189.874	302.735	4.873	107.530	2	2.670	5.253	-		
Control Tributario										-		70.049
Recaudación y Reintegro		1.390			2.514					-	815	
Total	8	81.344	189.874	306.075	7.387	107.530	2	2.670	5.253	-	815	70.049

Elaborado por: Departamento Nacional de Asistencia al Ciudadano

Fuente: Reporte de envíos herramienta MASSEND

Fecha de Corte: 31 de diciembre 2019

TABLA No.18 Detalle uso - correos electrónicos año 2019

BUZONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
Asistencia al Ciudadano	768.923	355.023	436.454	396.636	128.546	282.704	66.392	282.344	30.869	28982	19657	60299
Cobro	155.821	90.427	62.806	120.712	156.238	342	180.160	6.442	150.909	191.482	164.320	140.914
Control Tributario	102.104	44.249	84.009	63.957	237	606	70.635	392	12.776	64422	355922	73734
Recaudación y Reintegro	3.809	46.344	355.415	476.497	3.680	4.077	43.726	148.176	0	26502	27129	50810
Total	1.030.657	536.043	938.684	1.057.802	288.701	287.729	360.913	437.354	194.554	311.388	567.028	325.757

Elaborado por: Departamento Nacional de Asistencia al Ciudadano

Fuente: Reporte de envíos herramienta MASSEND

Fecha de Corte: 31 de diciembre 2019

- **SRI móvil**

TABLA No.19 Servicios SRI Móvil

Servicios más utilizados	Registros 2018	Registros 2019 (*)
Consulta Comprobantes electrónicos	509.242	822.144
Consulta Estado Tributario	505.993	518.579
Consulta de Valores a pagar (matricula vehicular)	8.467.929	7.833.766
Deudas Firmes	435.570	836.174
Consulta de Impuesto a la Renta Causado	367.319	451.986
Turnos en Línea	28.655	81.178
Otros Servicios:	101.473	82.222
Seguimiento de trámites	9.808	7.459
Validez de documentos físicos	11.792	12.916
Validación de declaraciones códigos QR	19.483	16.896
Calculadoras Tributarias	59.517	43.396
Denuncias	343	583
Contactos	530	972
Total	10.517.654	10.708.271

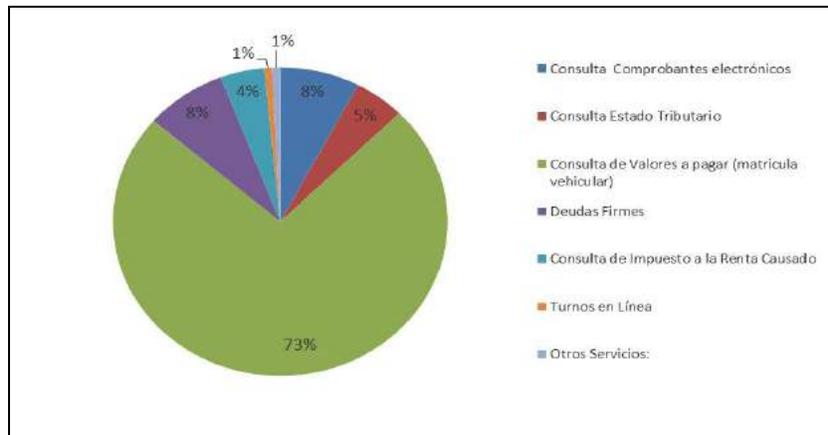
(*) Los datos de noviembre y diciembre se encuentran incluidos por cuanto la herramienta de Google Analytics ya no se encuentra disponible; se está solicitando el cambio tecnológico para la implementación de otra herramienta que permita obtener esta información.

Elaborado por: Departamento Nacional de Asistencia al Ciudadano

Fuente: Google Analytics. Aplicación para Teléfonos Inteligentes SRI Móvil

Corte: 31 de octubre 2019

GRÁFICO No. 10 Servicios más utilizados SRI Móvil
ENERO A OCTUBRE AÑO 2019 (*)



(*) Los datos de noviembre y diciembre se encuentran incluidos por cuanto la herramienta de Google Analytics ya no se encuentra disponible; se está solicitando el cambio tecnológico para la implementación de otra herramienta que permita obtener esta información.

Elaborado por: Departamento Nacional de Asistencia al Ciudadano
Fuente: Google Analytics. Aplicación para Teléfonos Inteligentes SRI Móvil
Corte: 31 de octubre 2019

• Controles de Calidad

Como parte de los procesos de mejora continua, se ejecutan controles de calidad periódicos de manera semestral para la verificación del cumplimiento de procedimientos de Catastro Tributario, Catastro Vehicular y Claves, ejecutados por las Direcciones Zonales y Provinciales, cuyo resultado mide el porcentaje de efectividad, siendo su meta el 88%. Adicionalmente, se ejecutan según la necesidad institucional (nacional y/o zonal) controles de calidad aleatorios para la verificación de procesos específicos.

Durante el año 2019 se ejecutaron los controles de calidad periódicos en los meses de abril y octubre, con lo cual se definió el resultado del indicador estratégico para cada periodo, mismo que fue informado en GPR como "PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD A NIVEL NACIONAL OBTENIDO EN LOS CONTROLES DE PROCESOS POR SEMESTRE":

TABLA No.20 Resultados del indicador porcentaje de efectividad a nivel nacional

PERÍODO	Abril – 2019	Octubre – 2019
RESULTADO DEL INDICADOR	91,35 %	91,60 %

Fuente: Informes de Control de calidad emitidas por las Direcciones Zonales

Elaborado por: Departamento Nacional de Asistencia al Ciudadano

Corte: 31 de diciembre 2019

• Catastro Tributario

En el catastro tributario al mes de diciembre del 2019 se encuentran registrados 2.043.195 contribuyentes en estado activo.

Cuadro de contribuyentes inscritos, actualizados, suspendidos y cancelados durante el período Enero – Diciembre del 2019 por tipo de contribuyente y Zonal, de los procesos del canal presencial:

TABLA No.21 Catastro tributario A diciembre 2019

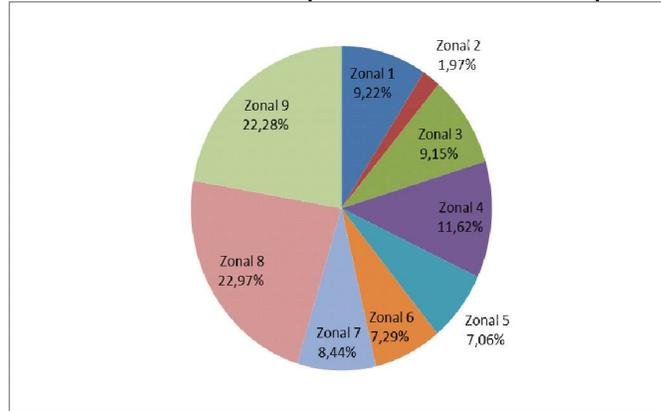
ZONAL	PROVINCIA	Catastro a Diciembre 2019		TOTAL 2019	% del total Nacional
		Persona Natural	Sociedad	TOTAL	
ZONAL 1	Esmeraldas	38.641	2.313	40.954	3,68 %
	Imbabura	28.617	2.063	30.680	2,76 %
	Carchi	10.954	774	11.728	1,05 %
	Sucumbios	18.112	1.610	19.722	1,77 %
	Total Zonal 1	96.324	6.760	103.084	9,27 %
ZONAL 2	Napo	7.534	715	8.249	0,74 %
	Orellana	12.653	1.200	13.853	1,25 %
	Total Zonal 2	20.187	1.915	22.102	1,99 %
ZONAL 3	Cotopaxi	22.931	1.538	24.469	2,20 %
	Tungurahua	31.873	2.261	34.134	3,07 %
	Chimborazo	31.443	1.900	33.343	3,00 %
	Pastaza	8.507	559	9.066	0,81 %
	Total Zonal 3	94.754	6.258	101.012	9,08 %
ZONAL 4	Manabí	92.976	4.779	97.755	8,79 %
	Santo Domingo de los Tsáchilas	35.449	1.250	36.699	3,30 %
	Total Zonal 4	128.425	6.029	134.454	12,08 %
ZONAL 5	Santa Elena	17.881	1.355	19.236	1,73 %
	Bolívar	14.880	960	15.840	1,42 %
	Los Ríos	38.716	1.914	40.630	3,65 %
	Galápagos	3.811	534	4.345	0,39 %
	Total Zonal 5	75.288	4.763	80.051	7,19 %
ZONAL 6	Cañar	14.909	1.069	15.978	1,44 %
	Azuay	48.163	4.547	52.710	4,74 %
	Morona Santiago	9.898	1.158	11.056	0,99 %
Total Zonal 6	72.970	6.774	79.744	7,17 %	
ZONAL 7	El Oro	43.297	3.408	46.705	4,20 %
	Loja	33.483	2.197	35.680	3,21 %
	Zamora Chinchipe	9.728	1.070	10.798	0,97 %
Total Zonal 7	86.508	6.675	93.183	8,38 %	
ZONAL 8	Total Zonal 8	232.313	21.568	253.881	22,82 %
ZONAL 9	Total Zonal 9	224.349	20.734	245.083	22,03 %
TOTAL NACIONAL		1.031.118	81.476	1.112.594	100,00 %

Fuente: Base Registro Único de Contribuyentes

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2019

GRÁFICO No. 11 Composición de catastro tributario por Zonal



Fuente: Base Registro Único de Contribuyentes
 Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano
 Fecha de corte: 31 de diciembre de 2019

TABLA No.22 Trámites catastro tributario resultados a diciembre 2019

DESCRIPCIÓN	Enero a Diciembre 2018		Enero a Diciembre 2019	
	PERSONAS NATURALES	SOCIEDADES	PERSONAS NATURALES	SOCIEDADES
INSCRIPCIONES DE RUC POR EL CANAL SRI PRESENCIAL	265.602	11.008	265.873	18.761
ACTUALIZACIONES DE RUC POR EL CANAL SRI PRESENCIAL	458.036	39.485	500.783	48.210
SUSPENSIONES Y CANCELACIONES DE RUC POR EL CANAL SRI PRESENCIAL	131.426	4.045	264.462	14.505
INSCRIPCIONES DE RUC EN LÍNEA	0	6.038	15.469	17.963
ACTUALIZACIONES DE RUC EN LÍNEA	371.352	62.449	453.176	62.223
SUSPENSIONES DE RUC EN LÍNEA	219.122	0	226.932	0

Fuente: Base Registro Único de Contribuyentes
 Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano
 Fecha de corte: 31 de diciembre de 2019

- **Catastro Vehicular**

Se detallan a continuación las transacciones realizadas o renovadas de forma presencial, automática y en línea, de enero a diciembre del año 2019:

TABLA No.23 Catastro vehicular
Resultados a diciembre 2019

Transacción	De enero a diciembre 2018						Total	De enero a diciembre 2019						Total
	Presencial		Automática		En línea			Presencial		Automática		En línea		
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
ACTUALIZACIÓN DE CILINDRAJE ANT	0	0,00%	40.462	100,00%	0	0,00%	40.462	0	0,00%	18.378	100,00%	0	0,00%	18.378
ACTUALIZACIONES DE VEHICULOS MATRICULADOS ANT	0	0,00%	2.645.972	100,00%	0	0,00%	2.645.972	0	0,00%	2.648.607	100,00%	0	0,00%	2.648.607
EXONERACIONES	144.078	47,23%	34.554	11,33%	126.447	41,45%	305.079	233.495	74,34%	19.204	6,11%	61.404	19,55%	314.103
INGRESO/ACTUALIZACIÓN VEHÍCULO ENSAMBLADO	0	0,00%	0	0,00%	146.782	100,00%	146.782	0	0,00%	0	0,00%	127.175	100,00%	127.175
INGRESO/ACTUALIZACIÓN VEHÍCULO IMPORTADO SENAE	0	0,00%	0	0,00%	149.791	100,00%	149.791	0	0,00%	0	0,00%	167.292	100,00%	167.292
OTROS PROCESOS	1.304.291	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	1.304.291	604.226	98,02%	500	0,08%	11.713	1,90%	616.439
REGISTRO DE PROPIETARIO VEHÍCULO NUEVO	3.161	0,86%	0	0,00%	364.866	99,14%	368.027	5.603	1,52%	0	0,00%	362.134	98,48%	367.737
REGISTRO DE VEHICULOS USADOS ANT	0	0,00%	0	0,00%	2.928	100,00%	2.928	0	0,00%	0	0,00%	1.007	100,00%	1.007
TRANSFERENCIAS DE DOMINIO POR CONTRATOS DE COMPRA VENTA	14.820	3,02%	476.465	96,98%		0,00%	491.285	15.573	3,32%	453.439	96,68%	0	0,00%	469.012
TRANSFERENCIAS DE DOMINIO POR OFL	23.725	91,87%	0	0,00%	2.099	8,13%	25.824	19.631	88,59%	0	0,00%	2.528	11,41%	22.159

Fuente: Discoverer - Área de Negocio VEHÍCULOS SRI.

Elaborado por: Departamento Nacional de Asistencia al Ciudadano.

Fecha de corte: 30-09-2019

• **Facturación Física:**

A continuación, se presenta un cuadro estadístico con la variación en la cantidad de autorizaciones obtenidas por los contribuyentes en el esquema de facturación física, esto es por autorizaciones a establecimientos autorizados, preimpresos, autoimpresores y tiques de máquinas registradoras por los periodos de enero a diciembre de 2018 en comparación con enero a diciembre de 2019:

TABLA No.24 Número de autorizaciones de facturación física obtenidas 2018 y 2019

Zonal	Ene - Dic 2018	Ene - Dic 2019	Variación %
Zona 1	174.150	161.983	-6,99 %
Zona 2	38.188	36.718	-3,85 %
Zona 3	269.260	246.043	-8,62 %
Zona 4	214.668	205.501	-4,27 %
Zona 5	124.078	118.754	-4,29 %
Zona 6	181.968	167.662	-7,86 %
Zona 7	187.378	180.854	-3,48 %
Zona 8	484.281	454.433	-6,16 %
Zona 9	657.055	578.312	-11,98 %
Total	2.331.026	2.150.260	-7,75 %

Fuente: Discoverer Desktop - Cubo Facturación

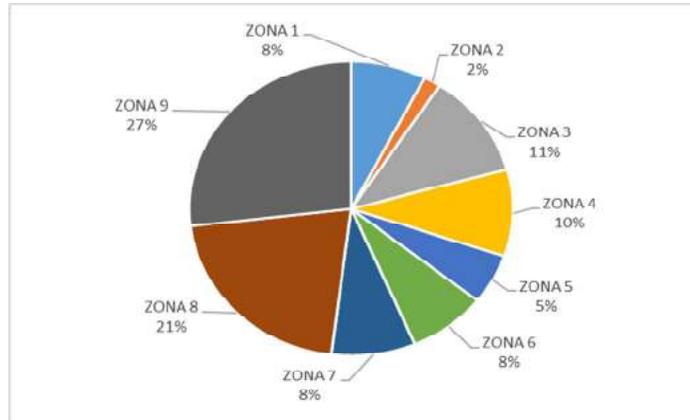
Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: Al 31 de diciembre de 2019

La cantidad de autorizaciones en el esquema de facturación física de enero a diciembre de 2019 han disminuido en un 8.41% en comparación con el mismo periodo del 2018, lo cual indica que los

contribuyentes se están acogiendo al esquema electrónico, conforme se muestra en el Cuadro No. 18 relacionado con la cantidad de comprobantes electrónicos emitidos, los cuales han incrementado considerablemente.

GRÁFICO No. 12 Porcentaje de autorizaciones de facturación física por Zonal



Fuente: Infoview - Universo de Comprobantes Electrónicos

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: Al 31 de diciembre de 2019

A partir del 30 de julio de 2019, los datos de los socios o accionistas se registran durante el proceso de solicitud de comprobantes de venta directamente en el portal web del SRI, con lo cual se simplifica el trámite de obtención de documentos preimpresos para los contribuyentes con actividad de servicio de transporte comercial, excepto taxis.

• **Facturación Electrónica:**

TABLA No.25 Variación del número de comprobantes electrónicos, desglose por ZONAL y tipo de contribuyente
Enero – Diciembre 2018 vs Enero – Diciembre 2019

ZONAL	Primer Semestre 2018			Primer Semestre 2019			Variación	
	Personas Naturales	Sociedades	Total	Personas Naturales	Sociedades	Total	Personas Naturales	Sociedades
Zonal 1	13.074.634	24.448.981	37.523.615	25.021.355	35.800.113	60.821.468	91,37 %	46,43 %
Zonal 2	2.904.657	1.758.535	4.663.192	5.382.819	2.094.706	7.477.525	85,32 %	19,12 %
Zonal 3	30.640.906	42.763.075	73.403.981	47.047.213	53.710.160	100.757.373	53,54 %	25,60 %
Zonal 4	38.418.884	68.282.786	106.701.670	52.946.399	80.564.861	133.511.260	37,81 %	17,99 %
Zonal 5	22.564.030	35.211.663	57.775.693	34.420.178	40.744.708	75.164.886	52,54 %	15,71 %
Zonal 6	18.344.756	82.072.267	100.417.023	32.587.490	96.626.650	129.214.140	77,64 %	17,73 %
Zonal 7	16.813.946	47.605.301	64.419.247	27.402.880	60.379.708	87.782.588	62,98 %	26,83 %
Zonal 8	30.277.240	736.155.240	766.432.480	57.720.153	818.739.761	876.459.914	90,64 %	11,22 %
Zonal 9	35.015.947	757.154.098	792.170.045	61.689.190	815.479.226	877.168.416	76,17 %	7,70 %
Total comprobantes recibidos	208.055.000	1.795.451.946	2.003.506.946	344.217.677	2.004.139.893	2.348.357.570	65,45 %	11,62 %

Fuente: Infoview - Universo de Comprobantes Electrónicos

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: Al 30 de diciembre de 2019

El total comprobantes electrónicos recibidos el año 2019 fue de 2.348.357.570 comprobantes electrónicos, la cantidad de comprobantes emitidos por personas naturales incrementó en un 65.45% y en un 11.62% para el caso de sociedades.

En el mes de julio publicaron los archivos que permiten a los emisores de comprobantes electrónicos implementar la liquidación de compra de bienes y prestación de servicios como un nuevo comprobante electrónico, siendo habilitados para su recepción en los ambientes de pruebas y producción, debiendo ser implementado por los contribuyentes hasta el 31 de diciembre de 2019 de acuerdo con los plazos establecidos en la Resolución No. NAC-DGERCGC19-00000023.

TABLA No.26 Total de contribuyentes por zonal que tienen autorización para facturación electrónica PN SOC a diciembre de 2019

Zonal	PERSONA NATURAL	SOCIEDADES	TOTAL
Zona 1	3.685	1.489	5.174
Zona 2	753	431	1.184
Zona 3	6.575	2.632	9.207
Zona 4	5.545	2.222	7.767
Zona 5	2.850	1.286	4.136
Zona 6	6.395	3.218	9.613
Zona 7	5.391	2.706	8.097
Zona 8	15.115	13.759	28.874
Zona 9	22.599	17.512	40.111
TOTAL	68.908	45.255	114.163

Fuente: Infoview - Universo de Comprobantes Electrónicos

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: Al 30 de diciembre de 2019

Declaraciones y anexos:

TABLA No.27 Estadísticas del proceso de Declaraciones y Anexos

Detalle	Ene-Dic 2018	Ene-Dic 2019	% de Variación
DECLARACIONES RECEPTADAS	18.161.499	19.156.140	5,48%
ANEXOS RECEPTADOS	3.810.872	4.138.038	8,59%

Fuente: Discoverer - Área de Negocio NÚMERO DE DECLARACIONES Y NÚMERO DE ANEXOS

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

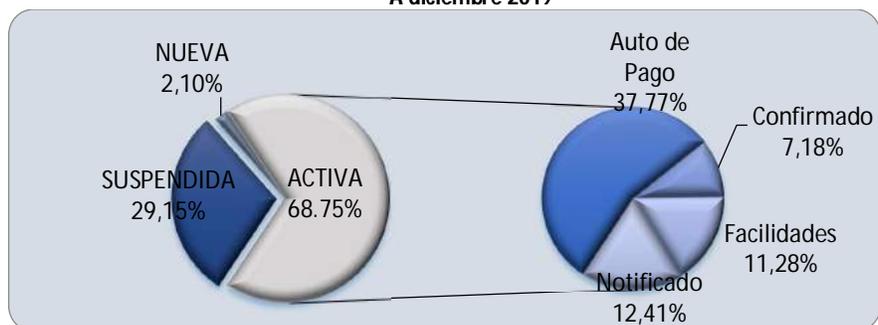
Fecha de corte: 30 de diciembre de 2019

2.2. Departamento de Cobro

De la cartera total registrada en el Sistema Nacional de Gestión de Cobro al 31 de diciembre del 2019, el 29,15 % corresponde a obligaciones cuya acción de cobro se encuentra suspendida por encontrarse impugnadas, reclamadas o en excepciones (Gráfico 14), mientras que el 66,31 % se encuentra en estados activos dentro del proceso de cobro, sobre estas obligaciones se mantienen acciones de cobro persuasivo automático ejecutadas a través del Contact Center, agentes de Cobro, envío de correos electrónicos y mensajes de texto (SMS) masivos, en cada una de las provincias que forman parte de las 9 zonas, así como inicios y continuación de juicios coactivos.

El monto total suspendido sin intereses se encuentra en el orden de los 783,57 millones de dólares, representadas en 3.264 obligaciones. El valor original de las deudas firmes alcanza los 1.351.08 millones de dólares, distribuidos en 671.936 deudas.

GRÁFICO No. 13 Porcentaje % monto de cartera por tipo de estado
A diciembre 2019



Elaborado por: Cobro Nacional

Fuente: Base de Datos SRI

Gestión de Cartera

• Cartera Activa

En la cartera activa a diciembre 31 de 2019, se puede observar que las Zonas 8 (Guayas) y Zona 9 (Pichincha) mantienen el 68,75% del monto total de la cartera activa nacional.

A diciembre 31 de 2019, existe un incremento en la cartera activa frente a diciembre 2018 en 136,54 millones de dólares, principalmente debido a las acciones de control realizadas por la Administración Tributaria y autodeterminaciones por parte de los contribuyentes.

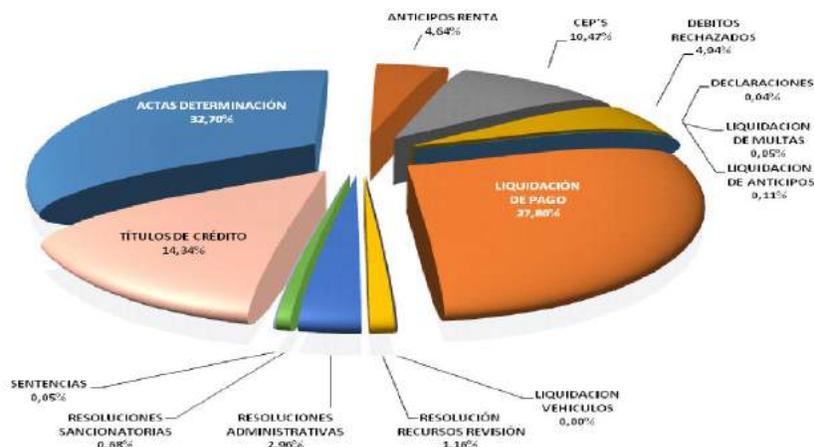
TABLA No.28 Cartera activa por zona a diciembre 2019
(Millones de dólares)

DIRECCIÓN ZONAL	MONTO ORIGINAL	%
ZONA 1	57,71	4,27%
ZONA 2	8,50	0,63%
ZONA 3	33,97	2,51%
ZONA 4	144,77	10,72%
ZONA 5	28,33	2,10%
ZONA 6	61,23	4,53%
ZONA 7	96,96	7,18%
ZONA 8	533,94	39,52%
ZONA 9	385,67	28,55%
Total	1.351,08	100,00%

Elaborado por: Cobro Nacional

Fuente: Base de Datos SRI

GRÁFICO No. 14 Monto de cartera activa por tipo de documento
A DICIEMBRE 2019



Elaborado por: Cobro Nacional

Fuente: Base de Datos SRI

El monto más importante dentro de la cartera activa son las actas de determinación con el 32,70% (441,74 millones de USD), seguido de las Liquidaciones de Pago las mismas que representan el 27,86% (376,38 millones de USD), los comprobantes electrónicos de pago (CEP's) no cancelados con el 10,47% (141,51 millones de USD), títulos de crédito con el 14,34% (193,77 millones de USD) y los débitos rechazados con el 4,94% (66,75 millones de USD). Considerando que el 15,42% corresponde a deudas auto determinadas por los contribuyentes y el 84,58% determinado por la Administración del total de la cartera activa.

- **Generación de Obligaciones**

Durante el periodo enero a diciembre 2019, por acción de las unidades generadoras se emitieron 1.929.567 obligaciones, siendo los comprobantes electrónicos de pago CEP's, los de mayor representatividad con el 68,22% del total de obligaciones emitidas, seguido de los Anticipos de Renta con el 16,75% y los Débitos Rechazados con el 11,46%. Estos tres tipos de documentos representan el 96,43% del número total de obligaciones emitidas en este periodo. Adicionalmente, el total de obligaciones nos da como promedio mensual que se han ingresado 160.797 obligaciones para gestión de cobro.

TABLA No.29 Número de obligaciones emitidas por tipo de documento
PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2019

TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO OBLIGACIONES	%
ACTA DE DETERMINACION COMPLEMENTARIA	16	0,00%
ACTA DEFINITIVA DE DETERMINACIÓN	698	0,04%
ANTICIPOS RENTA	323.231	16,75%
CEP'S	1.316.351	68,22%
DEBITOS RECHAZADOS	221.116	11,46%
DECLARACIONES		0,00%
LIQUIDACION DE ANTICIPOS	52	0,00%
LIQUIDACION DE MULTAS	6	0,00%
LIQUIDACION DE PAGO	1.412	0,07%
LIQUIDACION DE VEHICULOS		0,00%
RESOLUCION DE RECURSOS DE REVISION	188	0,01%
RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS	1.338	0,07%
RESOLUCIONES SANCIONATORIAS	65.030	3,37%

SENTENCIA	4	0,00%
TITULO DE CREDITO	125	0,01%
Total	1.929.567	100%

Elaborado por: Cobro Nacional

Fuente: Base de Datos SRI

Es importante señalar, que si bien existe un número importante de Comprobantes Electrónicos de Pago rechazados (1.316.351 deudas), débitos Rechazados (221.116 deudas), generados por la presentación en internet de declaraciones sin pago no todos culminan en deuda cobrable debido a que pueden ser eliminados por declaraciones sustitutivas realizadas por los contribuyentes.

TABLA No.30 Deuda emitida por tipo de documento
PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2019
 (Millones de dólares)

TIPO DE DOCUMENTO	MONTO ORIGINAL	%
ACTA DE DETERMINACION COMPLEMENTARIA	5,85	0,31%
ACTA DEFINITIVA DE DETERMINACIÓN	370,72	19,33%
ANTICIPOS RENTA	471,23	24,57%
CEP'S	368,00	19,19%
DEBITOS RECHAZADOS	297,25	15,50%
DECLARACIONES	0,00	0,00%
LIQUIDACION DE ANTICIPOS	0,24	0,01%
LIQUIDACION DE MULTAS	0,87	0,05%
LIQUIDACION DE PAGO	239,66	12,50%
LIQUIDACION DE VEHICULOS	0,00	0,00%
RESOLUCION DE RECURSOS DE REVISION	10,13	0,53%
RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS	116,21	6,06%
RESOLUCIONES SANCIONATORIAS	21,98	1,15%
SENTENCIA	1,73	0,09%
TITULO DE CREDITO	14,01	0,73%
Total	1,917.88	100%

Elaborado por: Cobro Nacional

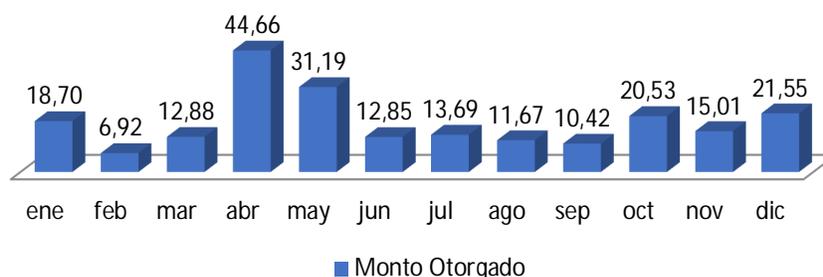
Fuente: Base de Datos SRI

- **Facilidades de pago**

En el año 2019 se otorgaron facilidades de pago por un monto total de \$ 220 millones que corresponde a 19.737 obligaciones en facilidades de pago con convenios de pagos vigentes y/o finalizados.

El pico más alto en monto otorgado para en el año 2019 se encuentra en el mes de abril donde se otorgaron facilidades de pago por un monto total de 44 millones a 2.483 obligaciones, debido a la obligatoriedad en la declaración y pago del Impuesto a la Renta de Sociedades.

GRÁFICO No. 15 Facilidades de pago emitidas a diciembre 2019
 (EN MILLONES DE DÓLARES)



Elaborado por: Cobro Nacional

Fuente: Base de Datos SRI

GRÁFICO No. 16 Número de facilidades de pago emitidas
(Millones de dólares)



Fuente: Base de Datos SRI
Elaborado por: Cobro Nacional

Para el cuarto trimestre del año 2019 se otorgó facilidades por un monto de \$57.09 millones de los cuales se encuentran distribuidas en cuotas de hasta 48 meses.

- **Acción Coactiva:**

Dentro del plan de cobro planificado para el presente año se ha dispuesto que las acciones coactivas se concentren a la recaudación efectiva de las obligaciones tributarias pendientes de pago, dando prioridad a las obligaciones confirmadas, determinadas por la Administración o aquellas generadas por declaraciones que se originen en procesos de control tributario.

En tal sentido, la gestión de cobro a través del ejercicio de la jurisdicción coactiva se ha enfocado en continuaciones de procedimientos coactivos, inicio de Autos de Pago y mantenimiento de la cartera con riesgo de prescripción.

Por lo expuesto, corresponde presentar la situación de la gestión coactiva (Inicio de Procedimientos Coactivos en el año 2019 y Continuaciones realizadas.)

TABLA No.31 Procedimientos de ejecución coactiva
A DICIEMBRE 2018

GESTIÓN COACTIVA			
TIPO	NÚMERO ACCIONES	NÚMERO OBLIGACIONES GESTIONADAS	MONTO GESTIONADO (Millones USD)
INICIOS	10.903	46.807	273,33
CONTINUACIONES	8.659	38.675	588,27
TOTAL	19.562	85.482	861.60

Fuente: Base de datos SRI
Elaborado por: Cobro Nacional

Nota: La variación a la información de inicios y continuaciones de procedimientos coactivos es producto de la migración de la información al sistema informático, mientras que en años anteriores se obtenía de bases manuales.

- **Recaudación Cobro:**

Dentro del período enero a diciembre de 2019, la recaudación acumulada de Cobro es de 788,11 millones de dólares, con un decremento frente al periodo 2018 que alcanzó los 975,51 millones de dólares, el cual se debe a la aplicación de la Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo y Estabilidad y Equilibrio Fiscal en el que se remitieron intereses y multas a los contribuyentes que se acogieron al pago del impuesto hasta el 31 de diciembre de 2018.

TABLA No.32 Recaudación cobro zonal enero - diciembre 2018
(millones de dólares)

ZONAS	ENE - DIC
ZONA 1	28,18
ZONA 2	9,89
ZONA 3	50,99
ZONA 4	58,24
ZONA 5	27,03
ZONA 6	69,49
ZONA 7	64,40
ZONA 8	277,12
ZONA 9	1.178,26
TOTAL GENERAL	1763,62

Fuente: Base de datos SRI

Elaborado: Cobro Nacional

Así como el mayor porcentaje de la Cartera Activa corresponde a las Zonas 8 (Guayas) y Zona 9 (Pichincha), la recaudación de las dos zonales corresponde el 64,14% del total recaudado por los departamentos zonales de cobro.

TABLA No.33 Recaudación cobro zonal enero - diciembre 2019
(millones de dólares)

ZONAS	ENE - DIC
ZONA 1	30,75
ZONA 2	8,05
ZONA 3	50,59
ZONA 4	50,57
ZONA 5	25,63
ZONA 6	57,15
ZONA 7	59,88
ZONA 8	233,70
ZONA 9	271,79

ZONAS	ENE - DIC
TOTAL GENERAL	788,11

Fuente: Base de datos SRI
Elaborado: Cobro Nacional

2.3. Departamento de Derechos del Contribuyente

- Gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones

TABLA No.34 Sugerencias, quejas y felicitaciones Comparativo
Enero – diciembre 2019 vs 2018

Comparación Anual					
Proceso	Enero – Diciembre 2018	% de participación	Enero – Diciembre 2019	% de participación	% Variación Anual
Sugerencias	273	6,36 %	309	7,06 %	13,19 %
Quejas	3.775	87,93 %	3.902	89,13 %	3,36 %
Felicitaciones	245	5,71 %	167	3,81 %	-31,84 %
Total	4.293	100,00 %	4.378	100,00 %	1,98 %

Elaborado por: Departamento Nacional de Derechos del Contribuyente.

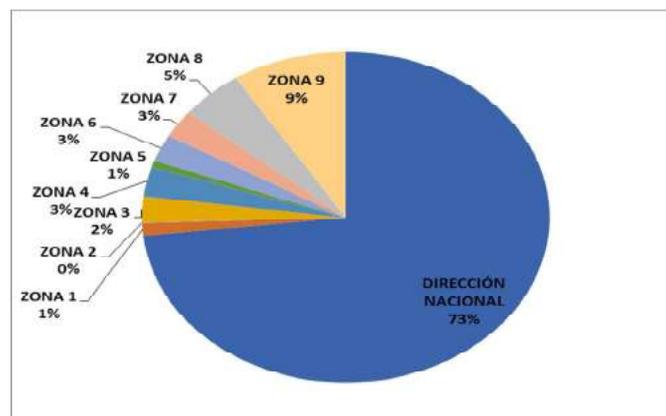
Fuente: Matriz de Derechos del Contribuyente.

Fecha de corte: 06 de enero de 2020.

En el período enero - diciembre 2019 se recibieron 3775 quejas evidenciando un incremento del (3,36%) en relación con el mismo período del año 2018, ocurriendo la misma situación en el caso de las sugerencias, presentando un incremento del (13,19%). Adicionalmente se puede evidenciar que existe una disminución del número de felicitaciones receptadas en un 31,84%.

Con respecto al total de procesos receptados en el año 2018, se puede observar que existe una variación negativa en promedio del (-5,10%) para el año 2019.

GRÁFICO No. 17 Distribución por Dirección – Sugerencias, quejas y felicitaciones



Elaborado por: Departamento Nacional de Derechos del Contribuyente.

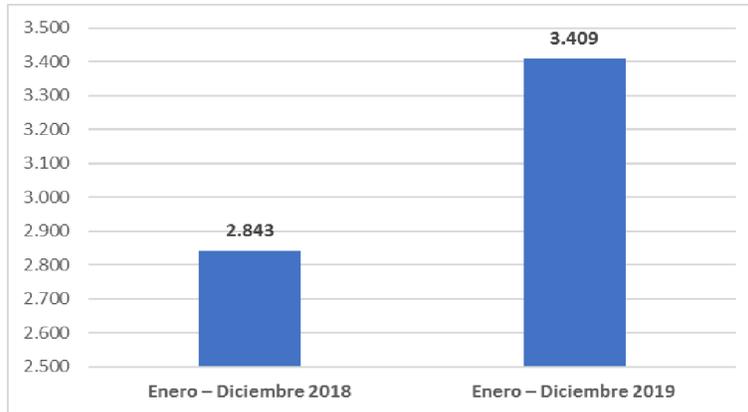
Fuente: Matriz de Derechos del Contribuyente.

Fecha de corte: 06 de enero de 2020.

- Atención de denuncias tributarias y administrativas

Denuncias tributarias: En el período enero – diciembre 2019 fueron ingresadas 3.409 denuncias tributarias, lo cual representa un incremento del 19,91%, respecto de las denuncias tributarias ingresadas en el mismo período en el año 2018.

**GRÁFICO No. 18 Denuncias Tributarias
Comparativo Enero – diciembre 2019 vs 2018**



Elaborado por: Departamento Nacional de Derechos del Contribuyente.

Fuente: Sistema Nacional de Denuncias.

Fecha de corte: 06 de enero de 2020.

Los canales más utilizados por la ciudadanía para presentar sus denuncias tributarias en el período enero – diciembre de 2019 son las ventanillas de las Secretarías Zonales y Provinciales con un 55,21%, seguido del canal electrónico (página web institucional, SRI Telefónico, SRI Móvil, Teléfono Rojo, redes sociales institucionales) con un 44,79%. Cabe señalar que, en el período enero – diciembre de 2019 ha existido un incremento del 26,05%, respecto del número de denuncias tributarias ingresadas en las ventanillas de las Secretarías Zonales y Provinciales en el mismo período del año 2018; y, un incremento del 13,11% respecto de las denuncias tributarias ingresadas por el canal electrónico.

TABLA No.35 Denuncias Tributarias – Canales más utilizados

Comparación Anual					
Denuncias Tributarias	Enero – Diciembre 2018	% de participación	Enero – Diciembre 2019	% de participación	% Variación Anual
Denuncias ingresadas mediante Secretaría (físicas)	1.493	52,51 %	1.882	55,21 %	26,05 %
Denuncias ingresadas por el canal electrónico (página web institucional, SRI Telefónico, SRI Móvil, Teléfono Rojo, redes sociales institucionales)	1.350	47,49 %	1.527	44,79 %	13,11 %
Total	2.843	100,00 %	3.409	100,00 %	19,91 %

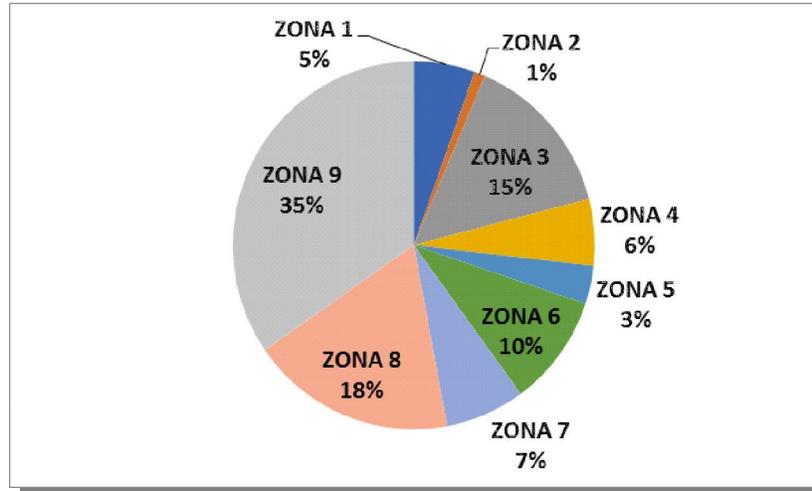
Elaborado por: Departamento Nacional de Derechos del Contribuyente.

Fuente: Sistema Nacional de Denuncias.

Fecha de corte: 06 de enero de 2020.

A continuación, la distribución de denuncias tributarias ingresadas en cada Dirección Zonal de enero a diciembre de 2019:

GRÁFICO No. 19 Distribución por Zonal - Denuncias Tributarias



Elaborado por: Departamento Nacional de Derechos del Contribuyente.

Fuente: Sistema Nacional de Denuncias.

Fecha de corte: 06 de enero de 2020.

Denuncias administrativas:

Existe un incremento del 90% de las denuncias administrativas receptadas e ingresadas en el período de enero a diciembre de 2019, en comparación con el mismo período del año 2018, pasando de 40 a 76 denuncias a diciembre de 2019. El incremento mencionado en buena parte responde al proceso de coordinación que actualmente mantiene el Departamento Nacional de Derechos del Contribuyente con el Departamento de Seguridad Institucional, para el registro y direccionamiento de las denuncias administrativas.

2.4. Departamento de Recaudación y Reintegros

La política pública tributaria ejecutada por el Departamento de Recaudación y Reintegros, se enmarca en el principio constitucional de suficiencia recaudatoria por su aporte al financiamiento del presupuesto estatal, y se equilibra con el principio de la equidad, que asegura a través del reintegro de valores, la contribución tributaria justa conforme la carga fiscal establecida normativamente.

Este propósito contemplado en las facultades de la Administración Tributaria, fomenta su recaudación neta mediante la incorporación de servicios que solventen las necesidades del contribuyente en los distintos procesos económicos que mantienen con la Administración Tributaria, relacionados con los tributos.

Sus resultados en el período se muestran a continuación:

• Recaudación por medio de pago y formas de pago

La recaudación acumulada a diciembre 2019 superó los 14.268 millones, en donde el medio de pago "efectivo" representa el 77,82% del total recaudado.

TABLA No.36 Recaudación acumulada por medio de pago comparativo a diciembre en miles de dólares

DESCRIPCIÓN	2019								2018	VARIACIÓN
	I TRIM	II TRIM	III TRIM	OCT	NOV	DIC	IV TRIM	TOTAL	TOTAL	
EFFECTIVO	2.654.189	3.420.954	2.597.476	829.699	804.784	797.049	2.431.531	11.104.152	11.103.195	0,01%
LEY SOLIDARIDAD	796	5.012	4.619	1.069	2.550	1.747	5.366	15.793	12.385	27,52%
TÍTULOS VALORES UTILIZADOS (A)	184.984	195.265	159.706	58.731	78.124	62.345	199.201	739.156	784.863	-5,82%
OTROS (B)	78.679	105.716	96.421	26.620	27.338	23.947	77.905	358.721	1.035.151	-65,35%
SENAE (C)	506.430	502.768	531.973	193.424	167.693	148.427	509.544	2.050.715	2.209.894	-7,20%
TOTAL GENERAL	3.425.078	4.229.715	3.390.195	1.109.543	1.080.490	1.033.515	3.223.548	14.268.536	15.145.488	-5,79%
VARIACIÓN								-5,79%		

Recaudación con títulos valores incluye notas de crédito SRI y títulos del BCE
Valores que se registran en la CUT por concepto de Hidrocarburos, coactivas y neteos
Valores que se registran en la CUT correspondientes a recaudación SENAE

Fuente: Base de datos del SRI

Elaborado por: Departamento de Recaudación y Reintegro

Fecha de corte: 09/01/2020

- **Recaudación por impuesto**

En la recaudación por impuesto a diciembre 2019, se visualiza que los impuestos con mayor participación son el Impuesto al Valor Agregado con el 46,85%, el Impuesto a la Renta con 33,43%, el Impuesto a la Salida de Divisas con 7,99% y el Impuesto a los Consumos Especiales con 6,38% entre los más representativos.

TABLA No.37 Recaudación acumulada por tipo de impuesto comparativo a diciembre 2019 en miles de dólares

IMPUESTO (*)	2019								2018	VARIACIÓN
	I TRIM	II TRIM	III TRIM	OCT	NOV	DIC	IV TRIM	TOTAL	TOTAL	
TOTAL IVA (**)	1.727.325	1.660.615	1.680.733	564.157	524.523	527.667	1.616.346	6.685.019	6.739.696	-0,81%
IVA INTERNO	1.277.080	1.218.757	1.216.473	397.214	379.485	395.844	1.172.542	4.884.853	4.792.642	1,92%
IVA EXTERNO SENAE	450.245	441.858	464.260	166.943	145.038	131.823	443.804	1.800.167	1.947.054	-7,54%
RENTA	975.065	1.869.601	1.010.323	315.559	324.791	274.545	914.895	4.769.884	5.320.026	-10,34%
TOTAL ICE (***)	229.378	227.234	228.887	78.089	74.303	72.721	225.113	910.612	985.458	-7,60%
ICE INTERNO	173.194	166.324	161.174	51.609	51.648	56.116	159.372	660.064	722.618	-8,66%
ICE EXTERNO SENAE	56.185	60.910	67.713	26.481	22.656	16.605	65.741	250.548	262.840	-4,68%
ISD	286.890	278.356	287.007	97.756	99.834	90.587	288.178	1.140.431	1.206.090	-5,44%
LEY SOLIDARIDAD	796	5.012	4.619	1.069	2.550	1.747	5.366	15.793	12.385	27,52%
OTROS IMPUESTOS	205.624	188.897	178.627	52.913	54.489	66.248	173.650	746.797	881.833	-15,31%
TOTAL GENERAL	3.425.078	4.229.715	3.390.195	1.109.543	1.080.490	1.033.515	3.223.548	14.268.536	15.145.488	-5,79%
VARIACIÓN								-5,79%		

(*) Valor de recaudación por impuesto, incluye todas las formas de pago.

(**) Valores que se registran de IVA tanto de impuestos internos y externos

(***) Valores que se registran de ICE tanto de impuestos internos y externos

Fuente: Base de datos del SRI

Elaborado por: Departamento de Recaudación y Reintegro

Fecha de corte: 09/01/2020

• Reintegro Tributario

El reintegro tributario durante el período 2019, alcanzó los USD 1.593,58 millones, a través de una permanente ejecución de lo dispuesto en actos administrativos y judiciales que reconocen la devolución de impuestos, siendo la equidad el principio tributario medular al que se da cumplimiento con este proceso. Su resultado conforme al mecanismo de reintegro se detalla a continuación:

**TABLA No.38 Comparativo de Mecanismo de Reintegro
A diciembre 2019 en miles de dólares**

MECANISMO	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	PERIODO 2019	%	PERIODO 2018	VARIACIÓN
Notas de Crédito	207.550	152.944	156.930	237.978	755.401	47,40%	726.033	4,05%
Reconocimiento Presupuestario	132.442	105.942	117.609	134.270	490.263	30,76%	591.811	-17,16%
Acreditaciones	73.664	111.189	68.874	45.628	299.355	18,79%	243.395	22,99%
Compensaciones	10.759	12.837	12.024	12.938	48.558	3,05%	111.361	-56,40%
TOTAL	424.414	382.912	355.437	430.814	1.593.577	100%	1.672.599	-4,72%

Fuente: Base de Datos SRI SAD

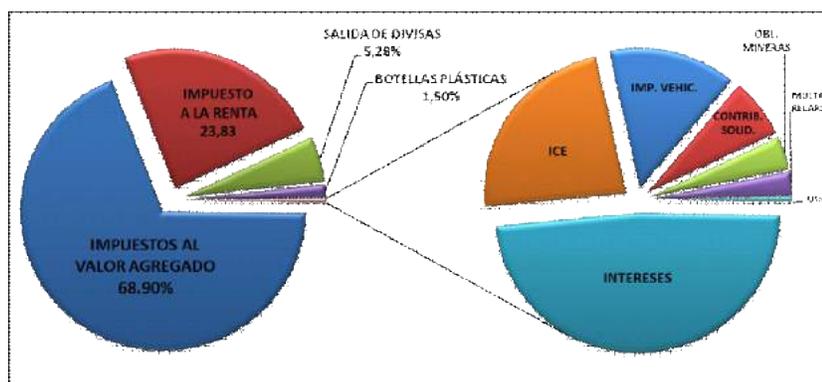
Elaborado por: Departamento de Recaudación y Reintegros

Las notas de crédito son el principal mecanismo de reintegro, alcanzando el 47,40%, contribuyendo mediante el incentivo a esta forma de pago, a una mayor disponibilidad y menor afectación de recursos líquidos de la caja fiscal del Estado.

Esta forma de reintegro ha sido incentivada principalmente por contribuyentes del sector privado que reciben montos altos de devolución, quienes a partir del año 2016 optan en su mayoría por esta forma de pago, por la rapidez en su emisión y consecuentemente, en el reintegro.

El impuesto de mayor devolución es el Impuesto al Valor Agregado, que representa el 68,90% del monto total del reintegro (1.097,96 millones de USD), destinado principalmente a determinados sectores económicos o a grupos de atención prioritaria, como un beneficio e incentivo establecido legalmente para la promoción de la actividad económica y productiva, así como del ahorro, la inversión o la reinversión. Lo siguen el Impuesto a la Renta con el 23,83% (379,78 millones de USD) y otros impuestos (ISD, Botellas Plásticas, Intereses, ICE, Imp. Vehiculares, Contribuciones Solidarias, Obligaciones Mineras, Multas y Recargos, Contribución para la Atención del Cáncer, Activos en el Exterior, RISE, entre otros) con el 7,27% restante. El reintegro tributario por impuesto se muestra a continuación:

GRÁFICO No. 20 Reintegro tributario por impuesto a diciembre 2019



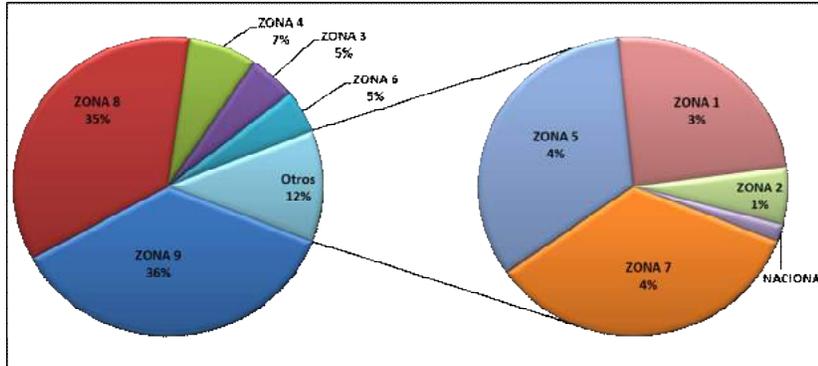
Fuente: Base de Datos SRI SAD

Elaborado por: Departamento de Recaudación y Reintegros

La gestión del reintegro de valores es ejecutada en forma centralizada, a partir de actos administrativos y judiciales gestionados y liquidados por la Administración Tributaria en cada una de sus Direcciones Zonales, o en la Dirección Nacional cuando se refiere a recursos de revisión.

La participación zonal en el reintegro tributario prevalece en la zona 9 con el 35,91% (572,32 millones de USD) y la zona 8 con el 35,27% (562,10 millones de USD). Les siguen la zona 4 (7,13%), zona 3 (4,99%), zona 6 (4,60), zona 7 (4,13%), zona 5 (4,02%), zona 1 (2,97%), y zona 2 (0,75%), tal como se muestra a continuación:

GRÁFICO No. 21 Reintegro tributario por zona a diciembre 2019



Fuente: Base de Datos SRI SAD

Elaborado por: Departamento de Recaudación y Reintegros

Es de resaltar que, en los últimos años, la orientación de gestión del Servicio de Rentas Internas de aplicar a través de los impuestos, políticas extrafiscales dirigidas a la redistribución de la riqueza y al fomento de sectores económicos prioritarios desde el punto de vista del crecimiento económico en su conjunto (gasto tributario), han hecho de las devoluciones de impuestos, una de sus principales herramientas. Es así que el gasto tributario aplicado mediante un reintegro de valores durante el periodo alcanzó un 13,04% de la recaudación tributaria anual.

Los principales beneficiarios del reintegro tributario son las personas de la tercera edad y con discapacidad, que recibieron más de 1,44 millones de devoluciones por un monto de USD. 119,44 millones.



INFORME DE LABORES DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTROL TRIBUTARIO

3. DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTROL TRIBUTARIO

3.1. Información Descriptiva

3.1.1. Elaboración del Plan de Cumplimiento Tributario 2020, su socialización y seguimiento-comunicación de resultados

En este periodo se ejecutó las fases de identificación y priorización de riesgos correspondientes al modelo de gestión de riesgos para el cumplimiento tributario.

Durante el tercer trimestre se inició con la elaboración del Plan de Cumplimiento 2020 con la alineación de los riesgos tributarios priorizados y los objetivos estratégicos institucionales.

3.1.2. Modelos de Riesgo

Durante el periodo de enero a diciembre de 2019, se encuentran desarrollando los siguientes modelos de riesgo tributario:

**TABLA No.39 Modelos de Riesgo Tributario
Enero – Diciembre 2019**

MODELOS	ESTADO
Modelo Analítico de Patrimonio Injustificado	Definiciones concluidas de la información interna y en proceso levantamiento de la información externa (por ejemplo, BIESS)
Modelo de detección de riesgos por uso de estructuras para planificación fiscal internacional (operaciones sin sustancia económica)	Finalizó la construcción e informado a la Coordinación de Fiscalidad Internacional.
Diseño y construcción de un procedimiento de datawarehouse para la generación de variables económicas y/o financieras, para la construcción de modelos de detección de empresas fantasmas y operaciones inexistentes de personas naturales	Levantamiento de definiciones de los principales indicadores de riesgo y el levantamiento de la información disponible
Modelo de Riesgos Tributarios de los Operadores de Comercio Exterior – Importadores con riesgo potencial, subvaloración de mercancías importadas, como parte del acuerdo interinstitucional SRI-SENAE.	Modelo preliminar finalizado para evaluación con el SENA E.
Modelo de Scoring de Cobro Tributario	Dentro del segundo trimestre se finalizó la aplicación de la primera versión del modelo desarrollado en IBM SPSS Modeler, el mismo que al ser evaluado genero inconsistencias en los resultados obtenidos, por lo cual se inició con el desarrollo de una nueva versión.
	En el tercer trimestre se desarrolló una nueva versión del modelo que jerarquice a las deudas de los contribuyentes en función de su comportamiento y probabilidad de pago. Este modelo incorpora
	El universo de contribuyentes se enfoca sobre los datos de cobro a nivel nacional, de los años 2013 al 2019 de los contribuyentes que registraron deudas con el SRI y considera 3 modelos diferentes para los siguientes segmentos: Obligaciones Auto determinadas, Determinadas por la Administración Tributaria y Obligaciones Suspendidas. Dentro del análisis y la preparación de datos, se creó una nueva variable denominada 'Deterioro de Cartera', la misma que permite identificar en qué punto un contribuyente es considerado mal pagador; se incluyeron multivariabes tributarias, financieras, de solvencia y reglas de negocio que permitan mejorar los resultados del modelo. Adicionalmente se construyó la Matriz de Activos de Sociedades, y se encuentra en desarrollo la construcción del Saldo de las cuentas del contribuyente en ROTEF, insumos necesarios para determinar la solvencia del deudor.
	Este modelo será de gran utilidad en las estrategias diferenciadas aplicadas en los procesos de segmentación, gestión y recuperación de cartera.

MODELOS	ESTADO
	El cuarto trimestre del 2019, se trabajó en el procesamiento de información en esquema de Riesgos, para revisar la consistencia de las variables. Previo al modelamiento y evaluación de modelo.
Piloto Modelo de Scoring de Cobro Tributario (PYTHON)	Paralelamente se encuentra en desarrollo el Piloto del Modelo Matemático de Riesgo 'Scoring de Cobro' en el lenguaje de programación Python, con el objetivo de contar con una versión del modelo desarrollo en esta herramienta gratuita, y poder comparar los resultados, que permitan calificar las deudas tributarias. El modelo se encuentra en la etapa de consolidación de información y construcción de variables.
Modelo de regresión de la fórmula de materialidad para la auditoría tributaria	Finalizó la construcción del modelo predictivo de regresión lineal para estimar el porcentaje de materialidad a fin de que se cumpla la relación indirectamente proporcional con el ingreso. Este modelo incorpora los resultados de un modelo de segmentación de 16 grupos de contribuyentes en función del ingreso total del F101.
Modelo matemático para determinar los tiempos promedios de espera en los Centros de Gestión y Servicios Tributarios	Finalizó la construcción de un modelo econométrico que permite determinar los tiempos promedios de espera en los Centros de Gestión y Servicios Tributarios
Modelo econométrico para proyectar la recaudación por procesos de control hasta el 2023	Finalizó el desarrollo de un modelo econométrico para proyectar la recaudación por procesos de control hasta el año 2023. Esta estimación se la realizó con información macroeconómica que provee el Banco Central de Ecuador (BCE).
Modelo matemático de IVA - Análisis de Posibles Evasiones Tributarias del Impuesto Agregado en Ecuador a través de un Modelo Estocástico No Paramétrico	Este modelo se desarrolló en alianza estratégica con la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) y la Escuela Politécnica del Ejército (ESPE), el cual ha sido aceptado para ser publicado en la Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información (RISTI), indexada en la Revista Científica SCOPUS, actualmente en la categoría cuartil 3 (Q3). Se está realizando una nueva versión para obtener evasiones de mayor precisión.
Modelo de detección de IVA por factura clonadas	Se encuentra en espera de la información para modelar matemáticamente
Modelo de devolución de IVA para grupos prioritarios	Se encuentra entregada la versión tres de este modelo, la cual incluso ya está automatizado en el CAD y creado los modelos de información, y está en prueba para la funcionalidad de la carga incremental de datos. Se está trabajando en una versión 4 del modelo para incluir nuevas variables para considerar comportamientos de facturación electrónica y detectar las tramas de fraude de forma más efectiva.
Modelo matemático para determinar Nuevos Agentes de Retención	Se encuentra elaborado el catastro preliminar y al momento se están elaborando los respectivos ajustes para obtener el catastro final.
Modelo de segmentación estratégica para seleccionar los contribuyentes a controlar en el año 2020	Se encuentra elaborado el catastro preliminar y al momento se están elaborando los respectivos ajustes para obtener el catastro final.
Modelo de riesgo de Precios de transferencia	Se encuentra en la fase de actualización con información del anexo de operaciones con partes relacionadas y de impuesto a la renta 2018.
Modelo de riesgo de impuesto a la renta de personas naturales	Se encuentra en la fase de actualización con información del impuesto a la renta 2018.
Modelo para obtener el catastro de grandes contribuyentes de personas naturales	Se encuentra finalizado y socializado con el Departamento de Auditoría Tributaria.
Modelo para obtener el catastro de proveedores de empresas del sector público	Se encuentra finalizado y socializado con la Dirección de Control Tributario.
Modelo de clasificación de contribuyentes de economía digital.	Se realizó una clasificación de los contribuyentes que realizan pagos al exterior por servicios digitales en base al ingreso y edad.
Modelo para obtener el catastro de Grandes Patrimonios Personas Naturales.	Finalizado y socializado.

Fuente: Catastro de Modelos de Riesgo Dpto. Riesgos Tributarios

Elaborado por: Departamento de Riesgos Tributarios

3.1.3. Base de Detección de Riesgos Tributarios

De enero a diciembre de 2019, se han generado y gestionado las siguientes:

- Control de Retenciones a pagos a paraísos fiscales: Finalizado
- Control de Retenciones por aplicación automática de CDI's: Finalizado
- Control diferencias ingresos de Impuesto a la Renta todas las fuentes, años fiscal 2018
- Control Omisos con valor con información del ROTEF, año fiscal 2018

- Catastro de proveedores de empresas del sector público
- Base de detección de servidores del sector público (diferencias y variación patrimonial)
- Base de detección de omisión del Anexo de Beneficios Tributarios del COPCI
- Apoyo y seguimiento al control de contribución solidaria sobre el patrimonio
- Elaborar las definiciones y validación de las lógicas de control para la generación y justificación de obligaciones, en el Proyecto "Gestor de Obligaciones y Beneficios".
- Análisis preliminar de riesgos de Impuesto a la Renta de Operadores de Comercio Exterior – Agentes Afianzados de Aduana, en coordinación con el SENA.
- Bases de detección para el plan de control a contribuyentes por no bancarizar sus transacciones.
- Bases de detección para el plan de control de diferencias en la contribución solidaria sobre bienes de sociedades extranjeras.
- Base de detección de diferencias para la correcta aplicación de tarifa de impuesto a la renta sociedades, por falta de presentación o presentación tardía de APS.
- Base de detección para Control de Diferencias de Ingresos y Variación Patrimonial de servidores públicos (en construcción).
- Bases de detección de omisión y diferencias de la contribución solidaria sobre bienes y derechos representativos de capital de sociedades extranjeras
- Bases de detección para efectuar controles ordinarios semanales de omisión, Control de Diferencias y Pagos, a los siguientes segmentos de contribuyentes:
 - a) Gran Contribuyente
 - b) Grupo Económico
 - c) Interés Estratégico
 - d) Especiales
 - e) Transaccionalidad $\geq 1.000.000$
 - f) Transaccionalidad ≥ 500.000
- Los impuestos a controlar en esta base corresponden al Impuesto a la Renta del 2018, Impuesto al Valor Agregado, Retenciones en la Fuente y Anticipos del 2019.
- Base de Detección de Ganancias de Capital 2015-2018
- Bases de detección para control de retenciones de IVA realizadas y no pagadas
- Bases de detección para control de ventas 12% e IVA venta
- Bases de detección para control de diferencias contribución solidaria sobre las utilidades personas naturales
- Bases de detección para control de diferencias contribución solidaria sobre las utilidades sociedades
- Bases de detección para control de diferencias contribución solidaria sobre las remuneraciones
- Bases de detección para control de presentación oportuna de informe de cumplimiento tributario
- Bases de detección para control de diferencia de ingresos
- Bases de detección para control de diferencias renta a servidores públicos
- Bases de detección para control de arrastre de crédito tributario por procesos de control
- Bases de detección para control de diferencias contribución solidaria sobre derechos representativos de capital de sociedades extranjeras
- Bases de detección para control pagos previos renta
- Bases de detección para control de ventas realizadas a crédito IVA

3.1.4. Segmentación estratégica de contribuyentes

Nuevo Catastro de Grupos Económicos: Se actualizó el catastro y conformación de grupos económicos para el año 2019, de ello se identificó e incorporó 56 nuevos grupos; esto es en función de la información que consta en las bases de datos del SRI, considerando principalmente la relación accionaria de sus integrantes, con base en los datos declarados por los propios sujetos pasivos en su Registro Único de Contribuyentes y en la información reportada en el Anexo de Accionistas, Partícipes, Socios, Miembros de Directorio y Administradores (APS). A la fecha el catastro está conformado por 270 grupos económicos para el 2019.

La Presión fiscal promedio de los 56 nuevos grupos es del 2,20%, el total de impuesto causado es de USD 81,59 millones; y el total de ingresos suman USD 4.319 millones⁵

- Publicación de catastro de Exportadores habituales de bienes 2019, para retención del 100% de IVA.

**TABLA No.40 Catastro Exportadores Habituales
Enero – Diciembre 2019**

Período fiscal	Contribuyentes
2018	1.100
2019*	1.099
Variación	-0.09%

* Listado sujeto a actualización periódica

Elaborado por: Departamento de Riesgos Tributarios

- Definición del catastro de Proveedores del Sector Público y control y gestión de dichos Proveedores.

Nuevo Catastro de Grandes Patrimonios: Se actualizó el catastro y conformación de grandes patrimonios para el año 2019, de ello se identificó 402 personas naturales con alta concentración de Patrimonios; esto es en función de la información que consta en las bases de datos del SRI, considerando principalmente la fuente de Matriz de activos.

Catastro preliminar de Grandes Contribuyentes Personas Naturales al impuesto causado declarado por los contribuyentes y su nivel de ingresos: Se utilizó principalmente la información de la Declaración de Impuesto a la Renta de Personas Naturales

3.1.5. Programas de prevención ejecutados durante este período, con el fin de lograr el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias:

- Obligación empleados y empleadores (anexo de relación de dependencia, personales, 107, proyección gastos personales).
- Proyección del anexo de gastos personales (a través de los empleadores).
- Presentación del Impuesto a la Renta de Personas Naturales y Sociedades.
- Presentación del Anexo de accionistas, participación, socios (APS).

3.1.6. Administración y Gestión del Informe de Cumplimiento Tributario

- Se realizaron los nuevos anexos para el ICT del ejercicio fiscal 2018

⁵ Relación entre el impuesto a la renta causado total y los ingresos totales

- Se realizó una actualización a la aplicación del anexo de ICT en la página web, para la recepción de las recomendaciones sobre aspectos tributarios.

3.1.7. Gestión de información

- Matriz de Activos versión 2.0
- Cambios en Formulario 101: Actualización del formulario en base a cambios normativos para el ejercicio fiscal 2019 y desarrollo de catálogos para el registro de ingresos exentos y deducciones adicionales.
- Implementación en Infoview del reporte del modelo de Riesgo de Precios de Transferencia
- Cambios Consulta Consolidada: En construcción.
- Cambios Informe Ejecutivo Ampliado.
- Cambios Anexo TDC.
- Actualización de cruces de ingresos con facturación electrónica.
- Apoyo en el análisis de Anexo de Municipios
- Apoyo en la elaboración de la resolución para implementar el Anexo GAD – ANT
- Implementación SDC – Mejoras Transaccionalidad
- Definición, análisis e implementación para:
 - o Consolidado de Retenciones
 - o Consolidado de Rendimientos Financieros
 - o Consolidado Ingresos facturación electrónica
 - o Consolidado Exportaciones (SENAE)
- Atención de 51 Requerimientos de Explotación de Información

3.1.8. Creación y actualización de herramientas de información de Gestión Tributaria

Enfocados en la transparencia de la información se está trabajando en la implementación de un nuevo visor de empresas fantasmas. Esta herramienta permitirá recopilar toda la información referente a los contribuyentes catalogados como fantasmas o con transacciones supuestas y/o inexistentes y sus clientes, herramienta que estará disponible al público en general.

3.1.9. Guía práctica “Lo que debe conocer cuando el SRI realiza un proceso de auditoría”

En conjunto con el Departamento de Comunicación se desarrolló una guía para que los sujetos pasivos que son determinados conozcan el proceso de auditoría de forma general, así como sus deberes y derechos. La guía fue difundida desde la Dirección Nacional de Control Tributario el pasado 5 de septiembre de 2019. Se solicitó a las Direcciones Zonales que el documento acompañe a la orden de determinación y adicionalmente se envíe dicha información a los accionistas o socios de las compañías determinadas, con lo que se pretende transparentar el proceso de determinación evitando abusos u omisiones en su aplicación.

3.1.10. Estrategia de Cumplimiento Cooperativo para Grandes Contribuyentes

La estrategia busca alcanzar un mayor nivel de cumplimiento voluntario en los grandes contribuyentes, con base en la cooperación mutua entre la Administración Tributaria y los contribuyentes, cuyo último fin, a consecuencia del cumplimiento voluntario, es reducir costos, tanto para el sujeto activo, como para los sujetos pasivos que se relacionan.

Al respecto se realizaron las siguientes actividades:

GRÁFICO No. 22 Cumplimiento Cooperativo para Grandes Contribuyentes
Enero a Diciembre 2019



3.1.11. Intercambios de información previa petición

Durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2019, la Administración Tributaria atendió dentro del plazo estándar, el 100% de solicitudes de intercambio de información recibidas. Al cierre del periodo, quedó pendiente una solicitud recibida a mediados del mes de diciembre de 2019, por lo que se han hecho los requerimientos de información necesarios para atenderla.

Por otra parte, las solicitudes de intercambio de información requeridas por el SRI a otros países, entre enero y diciembre de 2019, han recibido respuesta, total o parcialmente, en un 54%.

3.1.12. Marco inclusivo sobre BEPS

Se elaboró el "Informe: Marco Inclusivo sobre BEPS y situación actual en el Ecuador año 2019". BEPS es un proyecto de la OCDE que busca frenar las prácticas que generan la erosión de la base tributaria y/o el desplazamiento de las utilidades de una manera artificiosa con el fin de disminuir el impuesto a la renta en operaciones internacionales. Luego, se culminó un informe complementario: "Informe: Marco Normativo Ecuatoriano relacionado a los Estándares Mínimos BEPS".

Respecto a las diferentes acciones del proyecto, a pesar de que el Ecuador no forma parte de él, durante 2019 se desarrollaron las siguientes:

- BEPS 1 (Economía Digital): Se introdujo una reforma legal respecto al IVA de la economía digital.
- BEPS 3 (Compañías Foráneas Controladas): Está en revisión una potencial propuesta de reforma legal.
- BEPS 4 (Deducibilidad de Intereses): Se introdujo una reforma legal conforme la mejor práctica recomendada por la OCDE.
- BEPS 14 (Procedimientos amistosos): Está en revisión una potencial propuesta de reforma normativa.



3.1.13. Apoyo técnico brindado a SENA E

El Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE) solicitó el apoyo técnico para la revisión del Proyecto de Resolución de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) para la utilización del Informe de Precios de Transferencia presentado a la Administración Tributaria, con fines de valoración aduanera, apoyo que es brindado por la Administración Tributaria.

3.1.14. Adhesión a la Convención Multilateral sobre Asistencia Administrativa Mutua

La Convención Multilateral fue ratificada el 7 de agosto por el Pleno de la Asamblea Nacional y se efectuó el depósito en la Secretaría del Foro Global el 26 de agosto del presente año. Tendrá vigencia a partir del 1 de enero de 2020.

3.1.15. Convenio de cooperación interinstitucional SRI – SENA E – MEF

Este Convenio tiene como finalidad mejorar la gestión de las administraciones tributaria y aduanera, con la presentación de un plan de acción para la integración de procesos de manejo de datos, control y fiscalización de los contribuyentes.

3.1.16. Documentos institucionales emitidos

- Procedimiento de Auditoría Tributaria
- Instructivo de detección y selección de casos para controles en Auditoría Tributaria
- Instructivo de fase de planificación aplicable a procesos de Auditoría Tributaria
- Instructivo de administración del Sistema Nacional de Auditoría Tributaria
- Instructivo de supervisión, seguimiento y apoyo técnico en procesos de determinación
- Lineamiento técnico de operación de control de calidad al Sistema Nacional de Auditoría Tributaria
- Lineamiento técnico de operación de determinación tributaria al sector minero

3.1.17. Capacitación Técnica

- Se realizó del 29 de marzo al 26 de abril de 2019, la Segunda Edición del Curso sobre Introducción a la Fiscalidad Internacional. Este curso fue impartido a nivel nacional de manera virtual y contó con la participación de funcionarios de todas las Zonales.
- Taller solicitado por la Cámara Ecuatoriana de Industriales y Procesadores Atuneros (CEIPA), el cual se desarrolló mediante videoconferencia el 15 de febrero de 2019.
- Del 29 al 30 de mayo, se desarrolló en Quito el Taller técnico de interpretación y aplicación de Convenios para Evitar la Doble imposición dirigido a 24 servidores de los departamentos de Devoluciones, Reclamos y Auditoría Tributaria de la Dirección Zonal 9; y del departamento nacional de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional.
- El 27 de septiembre se desarrolló una capacitación a servidores de la Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos (ARCH) sobre Convenios para Evitar la Doble Imposición, su aplicación y tramas de evasión identificadas.

3.1.18. De la Programación de Procesos de Control

A partir del mes de marzo de 2019, se crea el equipo de programación nacional, el cual tiene como objetivo garantizar la calidad en la selección de los controles programados.

Las principales actividades del equipo de programación se enmarcan en las siguientes etapas:

✓ **Detección:**

a) Componente de visualización para controles tributarios

Con el objetivo de contar con una herramienta que permita el seguimiento de todos los controles que se han realizado a un contribuyente en determinados periodos, se requirió construir un reporte que consolide la información de las herramientas institucionales creadas para el efecto: Sistema de Administración de Información de Gestión Tributaria (SADIF), Sistema Nacional de Auditoría Tributaria (SNAT), Sistemas de Controles Extensivos (SCE) y Sistema Nacional de Gestión de Infracciones (SNGI), así como incorporar una marca del Cubo de Juicios.

La herramienta será de utilidad para la toma de decisiones respecto a los controles a programar, analizar la recurrencia de controles por tipo de contribuyente, evaluar la evolución de su comportamiento tributario y su rendimiento efectivo versus la recaudación proyectada; lo que permitirá evaluar las estrategias institucionales y las mejoras a implementar en la etapa de selección de casos.

b) Modelo de detección actualizado con variables de importancia fiscal y riesgo tributario

Considerando que, de manera general, en una Administración Tributaria, el proceso de detección y selección es el punto clave para establecer una estrategia de control eficaz; cuanto mayor sea la brecha de veracidad de un contribuyente, mayor atención requiere por parte de la Administración Tributaria, se vio la necesidad de crear un modelo de segmentación de contribuyentes que apoye de manera eficiente en este proceso.

Las consideraciones con las que se trabajó dicho modelo se basaron en dos ejes: importancia fiscal y riesgo tributario. El primero, mide la importancia del sujeto pasivo de acuerdo a los ingresos y activos que tiene el contribuyente por fuentes propias y de terceros, considerando que, a mayor tamaño, mayor posible rendimiento en los procesos de control; el segundo eje, mide los posibles riesgos tributarios para un control intensivo enfocados principalmente en la omisión de ingresos y la sobrevaloración de costos y gastos. El objetivo es clasificar a cada sujeto pasivo y crear grupos homogéneos de contribuyentes que merecen la misma atención (intensiva, semintensiva, análisis de riesgos, extensiva).

Con fecha 26 de septiembre de 2019, se presentó la solicitud de cambio para la creación del modelo de datos y reportes analíticos, mismo que actualmente se encuentra producción, y se ha iniciado la gestión de permisos y accesos a usuarios de las Direcciones Zonales y de la Dirección Nacional de Control Tributario.

c) Procesos de Investigación

Como parte de las actividades del Equipo de Programación se han incluido procesos de investigación a grupos objetivos de contribuyentes con importancia fiscal, tendientes a identificar la existencia de hechos con relevancia tributaria no declarada o declarada incorrectamente, propendiendo a la identificación de elementos que promuevan el desarrollo de procesos de control intensivos de tal forma que se optimice la capacidad operativa con la detección de casos que apunten a la disminución de la brecha de veracidad.

3.2. Información Estadística

3.2.1. Segmentación de Contribuyentes

3.2.1.1. Grupos Económicos

**TABLA No.41 Grupos Económicos
Enero – Diciembre 2019**

GRUPOS ECONOMICOS

Grupos	270
--------	-----

GRUPOS ECONOMICOS	
Dirección	Empresa
Zonal 1	2
Zonal 2	1
Zonal 3	9
Zonal 4	12
Zonal 5	0
Zonal 6	12
Zonal 7	11
Zonal 8	94
Zonal 9	129
Total	270

3.2.2. Contribuyentes especiales

TABLA No.42 Contribuyentes Especiales
Enero – Diciembre 2019

CONTRIBUYENTES ESPECIALES	
#	5.240

CONTRIBUYENTES ESPECIALES	
Dirección	Empresa
Zonal 1	213
Zonal 2	62
Zonal 3	385
Zonal 4	387
Zonal 5	229
Zonal 6	344
Zonal 7	378
Zonal 8	1.473
Zonal 9	1.769
Total	5.240

3.2.3. Grandes contribuyentes

TABLA No.43 Grandes Contribuyentes
Enero – diciembre 2019

GRANDES CONTRIBUYENTES	
#	185

GRANDES CONTRIBUYENTES	
Dirección	Empresa
Zonal 1	1
Zonal 2	1

Zonal 3	5
Zonal 4	2
Zonal 5	0
Zonal 6	13
Zonal 7	5
Zonal 8	55
Zonal 9	103
Total	185

3.2.4. Programación de Controles Intensivos

Programación de controles intensivos por tipo de contribuyentes:

**TABLA No.44 Número de casos programados por tipo de contribuyente
Enero – diciembre 2019**

NÚMERO DE CASOS PROGRAMADOS POR TIPO DE CONTRIBUYENTES								
ZONAL	ENERO- DICIEMBRE 2018				ENERO- DICIEMBRE 2019			
	Personas naturales	Sociedades	Grandes Contribuyentes	Total	Personas naturales	Sociedades	Grandes Contribuyentes	Total
ZONA 1	12	15	-	27	8	19	-	27
ZONA 2	5	3	-	8	1	5	-	6
ZONA 3	20	25	3	48	17	44	3	64
ZONA 4	19	32		51	14	34	1	49
ZONA 5	7	12		19		6		6
ZONA 6	5	18	13	36	14	11	10	35
ZONA 7	13	26	1	40	12	28	3	43
ZONA 8	57	79	28	164	31	131	34	196
ZONA 9	13	45	34	92	49	63	47	159
Total general	151	255	79	485	87	212	98	585

(*) Incluye la programación de controles intensivos, semintensivos y análisis de riesgo desarrollados por los Departamentos Zonales de AT por todos los impuestos incluido impuesto denominados especiales y reguladores.

Elaborado por: Departamento de Auditoría Tributaria y Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional

Fuente: SNAT – Base de datos del Dpto. Auditoría

Fecha de corte: diciembre 2019

3.2.5. Rendimiento de la programación de Controles Intensivos

**TABLA No.45 Rendimiento de la programación de Controles Intensivos
Enero – diciembre 2019**

ZONA	TOTAL CASOS CERRADOS		TOTAL RENDIMIENTO DE PROCESOS DE CONTROL INTENSIVOS	
	2018	2019	2018	2019
ZONA 1	22	25	3.535.114	3.957.463
ZONA 2	8	7	1.579.038	1.198.731
ZONA 3	40	53	22.832.786	16.055.769
ZONA 4	42	55	14.196.757	14.404.348
ZONA 5	18	21	4.298.150	2.770.422
ZONA 6	46	41	45.846.383	42.658.381

ZONA 7	41	47	21.548.288	16.826.048
ZONA 8	137	155	126.309.928	108.170.086
ZONA 9	112	100	209.194.257	226.759.551
Total general	466	504	449.340.701	432.800.800

Elaborado por: Departamento de Auditoría Tributaria
 Fuente: SNAT – Base de datos del Dpto. Auditoría
 Fecha de corte: Diciembre 2019

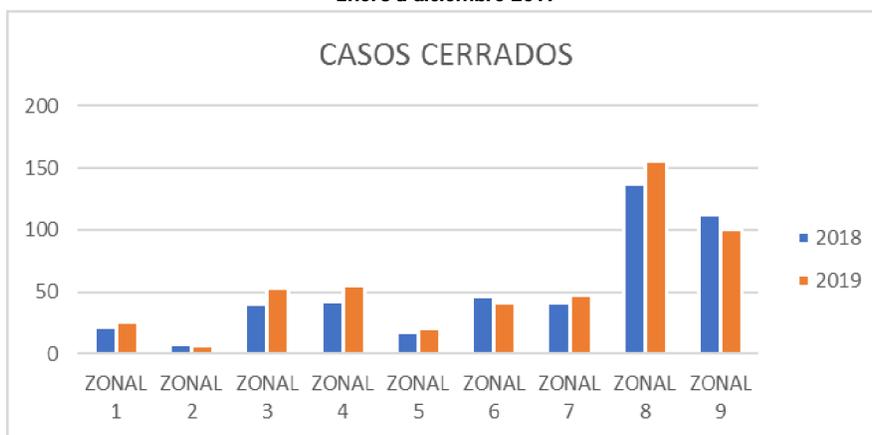
Resultados de controles intensivos:

**TABLA No.46 Medición de resultados de Procesos de Control Intensivos
 Enero – Diciembre 2019**

MEDICIÓN DE RESULTADOS DE PROCESOS DE CONTROL INTENSIVOS									
DIRECCIÓN	CASOS CERRADOS		% DE VARIACIÓN	DEUDA GENERADA		% DE VARIACIÓN	RECAUDACIÓN EFECTIVA		% DE VARIACIÓN
	2018	2019		2018	2019		2018	2019	
ZONAL 1	22	25	12,00%	2.806.430	2.569.244	-9,23%	711.920	752.251	5,36%
ZONAL 2	8	7	-14,29%	429.941	677.789	36,57%	975.168	444.456	-119,41%
ZONAL 3	40	53	24,53%	6.971.873	8.398.132	16,98%	1.417.499	3.503.054	59,54%
ZONAL 4	42	55	23,64%	13.494.199	11.775.161	-14,60%	675.660	1.035.483	34,75%
ZONAL 5	18	21	14,29%	3.509.434	2.129.403	-64,81%	482.200	130.804	-100,00%
ZONAL 6	46	41	-12,20%	29.254.080	27.845.986	-5,06%	10.315.848	3.659.996	-181,85%
ZONAL 7	41	47	12,77%	19.761.104	11.310.896	-74,71%	1.574.034	3.990.022	60,55%
ZONAL 8	137	155	11,61%	119.240.349	81.822.867	-45,73%	5.697.300	15.062.369	62,18%
ZONAL 9	112	100	-12,00%	156.440.586	160.790.694	2,71%	29.714.067	43.430.111	31,58%
TOTAL NACIONAL	466	504	7,54%	351.907.996	307.320.172	-14,51%	51.563.696	72.008.547	28,39%

Elaborado por: Departamento de Auditoría Tributaria
 Fuente: SNAT – Base de datos del Dpto. Auditoría
 Fecha de corte: diciembre 2019

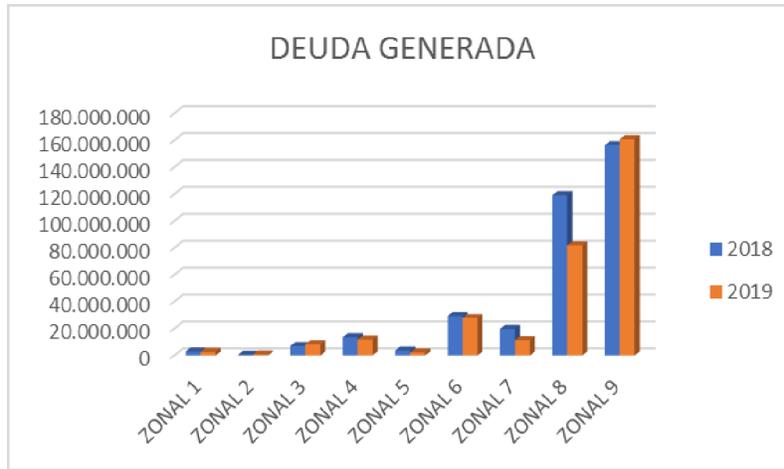
**GRÁFICO No. 23 Casos cerrados controles intensivos
 Enero a diciembre 2019**



Elaborado por: Departamento de Auditoría Tributaria
 Fuente: SNAT – Base de datos del Dpto. Auditoría
 Fecha de corte: diciembre 2019

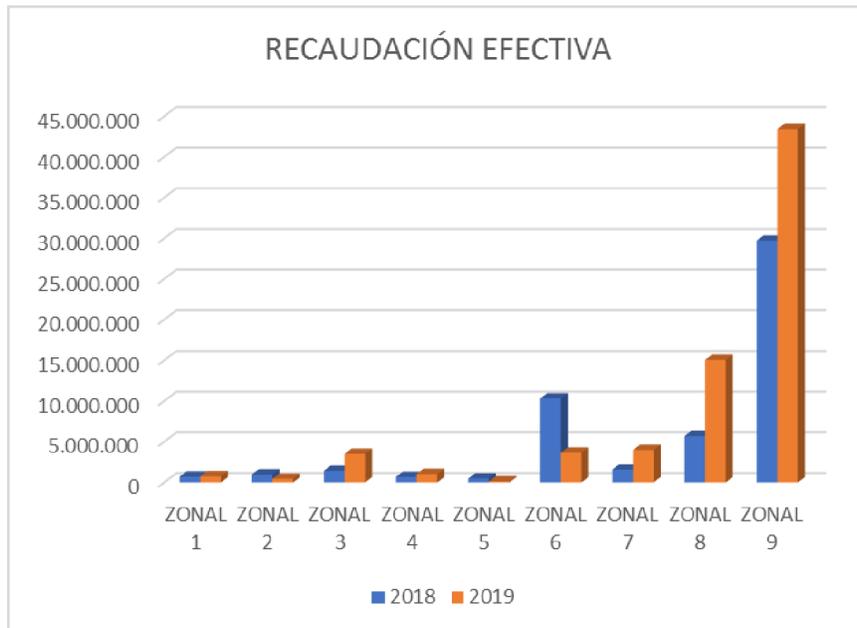


**GRÁFICO No. 24 Deuda Generada controles intensivos
Enero a diciembre 2019**



Elaborado por: Departamento de Auditoría Tributaria
Fuente: SNAT – Base de datos del Dpto. Auditoría
Fecha de corte: diciembre 2019

**GRÁFICO No. 25 Recaudación Efectiva controles intensivos
Enero a diciembre 2019**



Elaborado por: Departamento de Auditoría Tributaria
Fuente: SNAT – Base de datos del Dpto. Auditoría
Fecha de corte: diciembre 2019

3.2.6. Programas con mayor rendimiento generado

GRÁFICO No. 26 Programación de Controles Extensivos por tipo de programa
Enero – diciembre 2019

Nombre del Programa	Total Rendimiento
FALTA DE PRESENTACION DEL IVA	\$ 43.214.153,41
FALTA DE PRESENTACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE	\$ 30.763.659,10
CONTROLES ORDINARIOS DE VERACIDAD EN IMPUESTO A LA RENTA	\$ 19.787.933,79
CONTROL DE DIVISAS NO RETORNADAS	\$ 14.645.135,86
CONTROL DE TRANSACCIONES SIN SUSTANCIA ECONOMICA	\$ 13.504.792,46
CONTROL POR DIFERENCIA DE INGRESOS	\$ 13.320.824,38
CONTROL DE PAGOS PREVIOS TODOS LOS IMPUESTOS	\$ 10.514.550,67
CONTROL DE ARRASTRE DE CREDITO TRIBUTARIO	\$ 8.071.237,20
CASOS REMITIDOS PARA INVESTIGACIÓN	\$ 7.226.935,98
CONTROL DE OMISOS DE RETENCIONES EN LA FUENTE POR FACTURACION ELECTRONICA	\$ 6.511.676,68
CONTROL A LA TARIFA DE IMPUESTO A LA RENTA 2015	\$ 6.205.692,87
CONTROL DIFERENCIAS RETENCIONES EN LA FUENTE VS COMPROBANTES ELECTRONICOS	\$ 6.021.057,43
FALTA DE PRESENTACION DEL IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES	\$ 4.983.748,84
FALTA DE PRESENTACION DE LA DECLARACION PATRIMONIAL	\$ 4.347.102,17
FALTA DE PRESENTACION DEL IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES CON FINES DE LUCRO	\$ 3.910.459,51
CONTROL DE DIFERENCIAS CONTRIBUCION SOLIDARIA SOBRE LAS UTILIDADES, REMUNERACIONES, PATRIMONIO BIENES Y DERECHOS	\$ 3.102.430,48
CONTROL DE COSTOS Y GASTOS	\$ 3.077.433,58
CONTROL DE VENTAS 12% E IVA VENTAS	\$ 2.909.450,52
PRESENTACION OPORTUNA DE IMPUESTO A LA RENTA NATURALES CON PARAMETROS DE RIESGO	\$ 2.269.204,78
CONTROL EXTENSIVO SOBRE RETENCIONES EN LA FUENTE EN LA DISTRIBUCION DE DIVIDENDOS A PARAISOS FISCALES	\$ 1.460.378,36
CONTROL VERACIDAD BASE IMPONIBLE ICE	\$ 1.303.924,60
CONTROL CUPOS TARJETAS DE CREDITO	\$ 1.164.336,12
CONTROL OMISOS VARIOS ANOS	\$ 1.073.562,37
CONTROL DE APLICACION DE LEYES ESPECIALES	\$ 1.044.749,80
PRESENTACION OPORTUNA DE LAS DECLARACIONES MENSUALES CON PARAMETROS DE RIESGO	\$ 1.043.178,26
CONTROL IMPORTACIONES SUSPENSAS DE PAGO DE ISD	\$ 1.027.784,56

Elaborado por: Coordinación de Deberes Formales, Inconsistencias y Diferencias

Fuente: Visor SADIF

Fecha de corte: diciembre de 2019



3.2.7. Rendimiento de la programación de Controles Extensivos

Brechas de presentación consolidado y por impuestos.

**TABLA No.47 Brechas de presentación - Evolución mensual 2019
Enero – Diciembre 2019**

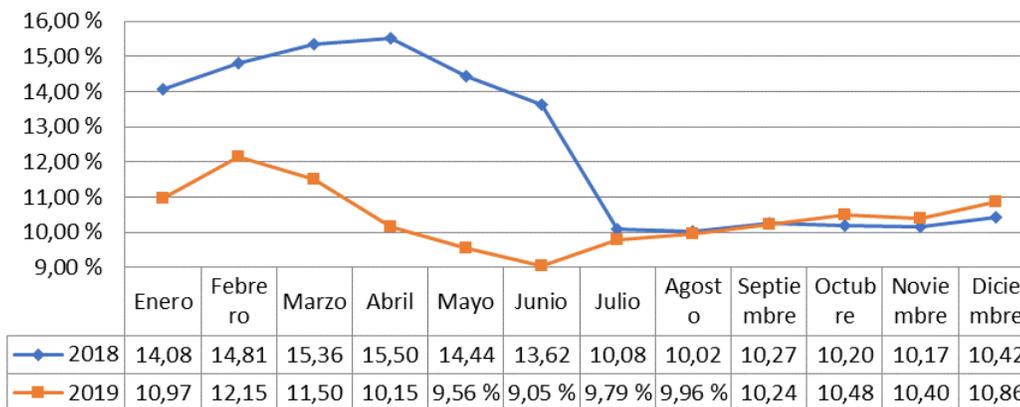
MES	IVA 6M		RET 6M		ANE 6M		Renta PN		Renta SOC		Dec ICE PVP 6M		Ane RDEP 12M		TOTAL BRECHA
	META	RESUL.	META	RESUL.	META	RESUL.	META	RESUL.	META	RESUL.	META	RESUL.	META	RESUL.	
Enero	15,76%	10,50%	6,24%	4,56%	8,32%	5,30%	-	-	-	-	12,62%	4,83%	21,12%	12,61%	7,94%
Febrero	15,71%	10,71%	6,26%	4,95%	10,30%	5,72%	-	-	-	-	12,55%	5,30%	13,73%	7,15%	8,67%
Marzo	16,09%	9,88%	6,37%	4,68%	8,26%	5,26%	14,55%	9,04%	-	-	12,26%	4,72%	9,48%	1,92%	8,05%
Abril	16,30%	8,90%	6,42%	4,45%	8,28%	5,31%	8,52%	5,83%	18,05%	10,12%	11,64%	4,23%	6,10%	1,34%	7,21%
Mayo	16,00%	8,26%	6,28%	3,98%	8,27%	5,32%	6,30%	5,90%	10,80%	6,19%	10,86%	3,87%	4,75%	0,94%	6,72%
Junio	15,61%	8,01%	6,26%	3,95%	8,25%	5,45%	5,20%	4,13%	7,79%	4,43%	10,58%	3,83%	4,14%	0,72%	6,41%
Julio	14,08%	9,07%	6,03%	3,89%	8,03%	5,2%	4,51%	3,34%	6,38%	3,57%	9,78%	3,8%	3,73%	0,59%	6,87%
Agosto	14,03%	9,33%	5,99%	3,98%	8,00%	5,41%	4,03%	2,91%	5,51%	3,07%	10,02%	4,24%	3,42%	0,52%	7,01%
Septiembre	14,07%	9,54%	6,03%	4,17%	8,01%	5,51%	3,69%	2,57%	4,90%	2,61%	10,11%	4,66%	3,18%	0,47%	7,16%
Octubre	13,99%	9,91%	5,99%	4,36%	7,98%	5,52%	3,42%	2,83%	4,46%	2,40%	10,11%	4,53%	3,00%	0,83%	7,40%
Noviembre	14,01%	9,87%	5,97%	4,22%	7,95%	5,33%	3,21%	2,39%	4,11%	2,21%	10,27%	4,79%	2,84%	0,77%	7,29%
Diciembre	14,00%	10,46%	6,00%	4,69%	8,00%	6,16%	3,04%	2,01%	3,84%	2,06%	10,06%	5,60%	2,72%	0,74%	7,79%

Elaborado por: Coordinación Nacional de Deberes Formales, Inconsistencias y Diferencias

Fuente: Visor Control

Fecha de corte: 30 de diciembre de 2019

**GRÁFICO No. 27 Brechas de presentación - Evolución mensual 2019
Enero a diciembre 2019**



Elaborado por: Coordinación Nacional de Deberes Formales, Inconsistencias y Diferencias

Fuente: Visor Control

Fecha de corte: diciembre de 2019

Recaudación por tipo de estrategia:

**TABLA No.48 Total, casos y recaudación por tipo de estrategia
Enero – diciembre 2019**

Estrategia	No. Casos Abiertos	No. Casos Cerrados	Total Recaudación Efectivo	Total Deuda Generada	Total Disminución Pérdida	Total Disminución Crédito Tributario	Total Rendimiento
EXTENSIVO	235.114	218.459	31.300.677	235.454.785	1.817.810	16.760.665	285.333.936
INTENSIVO	5	2	111.218	2.930.074	0	0	3.041.292
PERSUASIVO DISUASIVO	4.548.199	3.134.089	183.832.328	73.663.631	388.447	4.607.587	262.491.992
PERSUASIVO INFORMATIVO	881.142	650.548	88.204	10.296	0	0	98.500
PETICIONES	19.200	18.394	93.003	26.567	0	17.738	137.308
RESOLUTIVA	0	3	0	0	0	9.917	9.917
SEMINTENSIVO	578	329	1.628.650	49.995.783	144.407	213.227	51.982.067
TOTAL	5.684.238	4.021.824	217.054.079	362.081.136	2.350.664	21.609.134	603.095.012

Elaborado por: Coordinación Nacional de Deberes Formales, Inconsistencias y Diferencias

Fuente: Visor SADIF

Fecha de corte: diciembre de 2019

- A continuación, se detallan los controles programados por la Coordinación de Impuestos Especiales y Reguladores que fueron ejecutados por los Departamentos Zonales de Gestión Tributaria.

**TABLA No.49 Total casos y recaudación por tipo de estrategia - IER
Enero – diciembre 2019**

PROGRAMACIÓN DE CONTROLES IMPUESTOS ESPECIALES Y REGULADORES (*)					
IMPUESTO	ENERO A DICIEMBRE 2018		ENERO A DICIEMBRE 2019		
	EXTENSIVO	SEMINTENSIVOS	INFORMATIVO	EXTENSIVO	SEMINTENSIVOS
IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS	21.115	122	25.294	293	49
IMPUESTO A LOS CONSUMOS ESPECIALES	3.498	13	174	1.002	11
IMPUESTO REDIMIBLE A LAS BOTELLAS PLÁSTICAS	402	0	0	260	0
IMPUESTO A LOS ACTIVOS EN EL EXTERIOR	296	0	0	0	0
OBLIGACIONES FISCALES MINERAS	6.162	12	581	254	0
TOTAL GENERAL	31.473	147	26.049	1.809	60

(*) Incluye campañas persuasivas gestionadas directamente por la Coordinación de Impuestos Especiales y Reguladores
Fuente: Base de programación Impuestos Especiales y Reguladores 2019

En el periodo fiscal 2018 las campañas informativas se reportaban como procesos extensivos, sin embargo, en el 2019 se desagrega la estrategia debido a que no constituye en esencia un proceso de control.

3.2.8. Devoluciones de impuestos

**TABLA No.50 Número de trámites ingresados y procesados
Enero – Diciembre 2019**

SECTOR BENEFICIARIO	TRÁMITES INGRESADOS EN EL PERIODO	TRÁMITES PROCESADOS
SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN	1.515.576	1.530.683
RECLAMOS DE PAGOS INDEBIDOS, SOLICITUDES DE PAGO EN EXCESO Y OTRAS DEVOLUCIONES	264.771	257.548
TOTAL	1.780.347	1.788.231

Elaborado por: Coordinación Nacional de Devolución de Impuestos

Fuente: Sistema Nacional de Trámites, Sistema Devolución del IVA a Grupos de Atención Prioritaria

Fecha de corte: Diciembre de 2019

**TABLA No.51 Número de trámites ingresados y procesados por Dirección Zonal
Enero – Diciembre 2019**

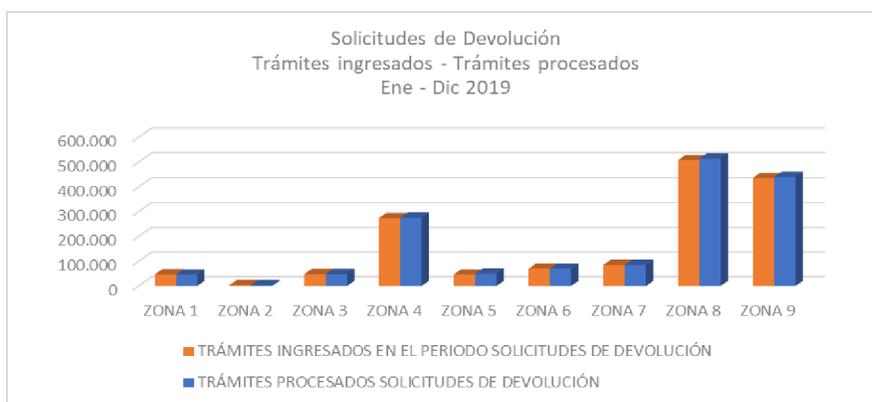
ZONA	TRÁMITES INGRESADOS EN EL PERIODO		TRÁMITES PROCESADOS	
	SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN	RECLAMOS DE PAGOS INDEBIDOS, SOLICITUDES DE PAGO EN EXCESO Y OTRAS DEVOLUCIONES	SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN	RECLAMOS DE PAGOS INDEBIDOS, SOLICITUDES DE PAGO EN EXCESO Y OTRAS DEVOLUCIONES
ZONA 1	46.722	16.657	46.419	16.306
ZONA 2	2.976	3.123	2.966	3.062
ZONA 3	47.731	22.803	47.855	22.515
ZONA 4	273.793	26.198	275.282	25.098
ZONA 5	46.512	12.556	49.902	12.293
ZONA 6	69.531	19.999	69.759	19.806
ZONA 7	84.789	19.523	84.598	19.288
ZONA 8	507.789	62.097	514.171	59.483
ZONA 9	435.733	81.815	439.731	79.697
TOTAL	1.515.576	264.771	1.530.683	257.548

Elaborado por: Coordinación Nacional de Devolución de Impuestos

Fuente: Sistema Nacional de Trámites, Sistema Devolución del IVA a Grupos de Atención Prioritaria

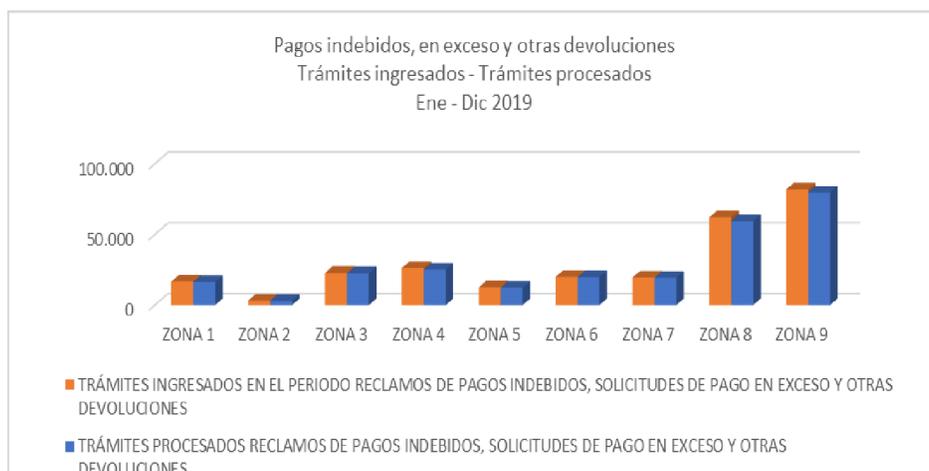
Fecha de corte: Diciembre de 2019

**GRÁFICO No. 28 Solicitudes de Devolución: Trámites ingresados – Trámites procesados
Enero – Diciembre 2019**



Elaborado por: Coordinación Nacional de Devolución de Impuestos
Fuente: Sistema Nacional de Trámites, Sistema Devolución del IVA a Grupos de Atención Prioritaria
Fecha de corte: Diciembre de 2019

**GRÁFICO No. 29 Pagos indebidos, en exceso, otras devoluciones: Trámites ingresados – Trámites procesados
Enero – Diciembre 2019**



Elaborado por: Coordinación Nacional de Devolución de Impuestos
Fuente: Sistema Nacional de Trámites
Fecha de corte: Diciembre de 2019

**TABLA No.52 Comparativo Devoluciones de impuestos
Enero - Diciembre 2018 – 2019**

Sector de devolución de impuestos	Número de beneficiarios		Monto solicitado (USD)		Monto devuelto (USD)	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Pagos Indebidos y en Exceso	31.119	22.827	639.465.557,53	655.195.612,62	492.176.598,71	464.913.647,81
Renta Internet	145.426	187.775	105.411.099,31	119.341.203,85	105.411.099,31	119.341.203,85
Convenios de Doble Imposición	74	135	60.203.073,91	92.202.330,89	58.565.406,33	72.782.579,68
Discapacitados internet	8.475	32.994	10.865.725,46	19.665.259,64	10.865.725,46	13.969.619,62
Discapacitados ventanilla	15.261	18.309	5.721.199,10	4.932.699,83	5.721.199,10	3.584.280,00
Exportadores ventanilla	135	158	14.250.744,60	16.337.355,77	14.250.744,60	7.030.327,57

Sector de devolución de impuestos	Número de beneficiarios		Monto solicitado (USD)		Monto devuelto (USD)	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Exportadores ventanilla – Mineros	0	3	0,00	206.808,91	0,00	137.966,57
ISD - coeficientes Exportadores Habituales Internet	0	3	0,00	293.277,45	0,00	155.335,59
IVA-Coeficientes Exportadores Internet	0	27	0,00	9.709.913,37	0,00	8.416.657,50
Sector público	926	841	464.088.146,39	382.254.381,89	464.088.146,39	378.626.441,84
Convenios internacionales	79	65	4.937.203,99	5.652.921,75	4.493.949,51	5.413.153,98
Misiones diplomáticas	25	34	1.715.371,97	2.501.985,98	1.715.371,97	2.501.536,45
Proveedores directos exportadores	326	308	84.257.842,49	37.124.412,31	84.257.842,49	19.225.685,68
Empresas turísticas	81	89	18.540.934,66	17.406.498,56	18.540.934,66	14.603.302,19
Proveedores sector público	1	0	532,08	0	532,08	0
Exportadores internet	389	561	183.790.734,41	256.149.581,70	183.790.734,41	161.630.366,80
Exportadores internet – Mineros	0	3	0,00	197.918,06	0,00	102.242,40
Instituciones 1er inciso art_73 LRTI	135	115	132.238.211,81	121.248.731,92	132.238.211,81	120.267.082,32
Combustible aéreo transporte carga	11	9	5.403.740,32	2.471.560,31	5.132.612,26	2.112.208,55
Adquisición de chasis y carrocerías	783	666	10.535.549,72	10.726.184,42	10.060.754,33	9.990.224,39
Impuesto redimible botellas plásticas	10	10	25.969.026,23	23.724.735,74	25.969.026,23	22.518.086,93
Turistas extranjeros	1.508	756	135.034,72	57.623,27	135.034,72	22.054,34
Exportadores compensación	57	131	28.663.997,96	44.479.037,85	28.663.997,96	33.528.687,12
Proveedores direc exportadores – provisional	5	270	125.937,42	55.915.769,34	125.937,42	32.761.052,64
Proveedores direc exportadores - provisional ventanilla	0	90	0,00	7.048.057,87	0,00	2.373.652,06
Tercera edad internet	70.477	205.266	43.937.167,00	1.110.089.374,60	43.937.167,00	92.289.796,21
Tercera edad ventanilla	44.815	57.647	15.345.911,00	15.272.894,97	15.345.911,00	12.028.966,43
Total	320.118	529.092	1.855.602.742,08	3.010.206.132,87	1.705.486.937,75	1.600.326.158,52

Elaborado por: Coordinación Nacional de Devolución de Impuestos

Fuente: Sistema Nacional de Trámites

Fecha de corte: diciembre de 2019

Controles posteriores

TABLA No.53 Control Posterior – Número de trámites finalizados
Enero - diciembre 2019

CONTROL POSTERIOR	
Dirección	No. Trámites
Zonal 1	281
Zonal 2	87
Zonal 3	292

Zonal 4	340
Zonal 5	1.748
Zonal 6	168
Zonal 7	195
Zonal 8	263
Zonal 9	203
Total	3.577

Elaborado por: Coordinación Nacional de Devolución de Impuestos
Fecha de corte: Diciembre de 2019

3.2.9. Planes contingentes

Planes contingentes del Departamento de Gestión Tributaria:

**TABLA No.54 Planes Contingentes Gestión Tributaria
Enero – Diciembre 2019**

Origen	# Programas Contingentes	Recaudación Efectiva (*)	Deuda Generada (*)	Total Disminución Pérdida	Total Disminución Crédito	Total resultado (*)
Nacional	47	21,32	42,99	0,02	0,30	64,63
Zonal	35	10,18	30,68	0,05	1,10	42,02
Total	82	31,50	73,67	0,07	1,40	106,64

(*) Millones de dólares

Elaborado por: Coordinación Nacional de Deberes Formales, Inconsistencias y Diferencias

Fuente: Visor SADIF

Fecha de corte: Diciembre de 2019

Planes contingentes del Departamento de Auditoría Tributaria:

**TABLA No.55 Planes Contingentes Auditoría Tributaria
Enero – Diciembre 2019**

RESUMEN DE PLANES CONTINGENTES EJECUTADOS POR EL DPTO NACIONAL DE AUDITORÍA TRIBUTARIA			
PROGRAMA DE CONTROL	# CONTRIBUYENTES COMUNICADOS	# CONTRIBUYENTES RESPUESTA FAVORABLE	RECAUDACIÓN EFECTIVA
Control ISD tarjetas de crédito 2016 y 2017	11883	2362	529.522,58
Control importaciones suspensas de pago de ISD (2014 a 2017)	124	14	3.957,00
Plan de Control de Regalías 2016	24	1	28.445,25
Control Sociedad Conyugal	464	90	134.181,29
Control contingente de tarjetas año 2018	8593	988	235.379,90
TOTAL	21088	3455	931.486,02

Elaborado por: Departamento de Auditoría Tributaria

Fuente: SNAT – Base de datos del Dpto. Auditoría

Fecha de corte: Diciembre 2019

3.2.10. Control de la Planificación Internacional

**TABLA No.56 Control de Planificación Internacional
Enero – Diciembre 2019**

PROGRAMA DE CONTROL	No. CASOS	MONTO RECUPERADO USD
Control pagos al exterior PF – BERE	12	8.546.256
Control pagos a paraísos fiscales	16	147.109
Límites de gasto en operaciones con partes relacionadas	24	3.290.504
Control de tarifa IR Grandes Contribuyentes	9	177.399
TOTAL	61	12.161.268

Elaborado por: Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional

Fuente: Bases de la Coordinación de Fiscalidad Internacional

Fecha de corte: Diciembre 2019

3.2.11. Controles por AOPR e IPT

Controles persuasivos y sancionatorios a contribuyentes obligados a presentar el Anexo de Operaciones con partes relacionadas (AOPR) y el Informe Integral de Precios de Transferencia (IPT) por el ejercicio 2018.

**TABLA No.57 Controles por AOPR e IPT
Enero – Diciembre 2019**

DIRECCIÓN ZONAL	OMISOS AOPR	PRESENTACIÓN TARDÍA AOPR	OMISOS IPT	PRESENTACIÓN TARDÍA IPT	TOTAL CASOS	
					(OMISOS Y TARDÍOS)	
ZONA 1	1	5	2	0	8	1,72%
ZONA 2	0	0	0	0	0	0,00%
ZONA 3	3	9	1	0	13	2,79%
ZONA 4	6	19	2	4	31	6,65%
ZONA 5	0	7	2	0	9	1,93%
ZONA 6	5	17	9	0	31	6,65%
ZONA 7	4	15	4	0	23	4,94%
ZONA 8	16	93	16	8	133	28,54%
ZONA 9	37	134	40	7	218	46,78%
TOTAL	72	299	76	19	466	100%

Elaborado por: Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional

Fuente: Bases de la Coordinación de Fiscalidad Internacional

Fecha de corte: Diciembre 2019

3.2.12. Certificados de Residencia Fiscal

Entre enero y diciembre de 2019 se ingresaron 695 trámites de residencia fiscal, de los cuales se atendieron el 96% de las solicitudes presentadas. El porcentaje restante corresponde a las últimas solicitudes ingresadas, las cuales se atenderán en el plazo dispuesto para el efecto.

**TABLA No.58 Certificados de Residencia Fiscal
Enero – Diciembre 2019**

Estado	Solicitudes de Residencia Fiscal Ingresadas
--------	---

Trámites aceptados: emisión de certificado de residencia fiscal	597	94%
Trámites negados: incumplimiento de normativa y/o requisitos	55	
Se informa: comunicación a las sociedades sobre la generación del CRF en línea	17	2%
Pendientes de atención: vencimientos diciembre 2019 y enero 2020	26	4%
TOTAL	695	100%

Elaborado por: Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional

Fuente: Bases de la Coordinación de Fiscalidad Internacional

Fecha de corte: Diciembre 2019

Certificados de Residencia Fiscal Sociedades en línea:

En aplicación de la Resolución No. NAC-DGERCGC18-00000413, que modifica a la Resolución No. NAC-DGERCGC16-00000091, a partir del 1 de julio de 2019 el Servicio de Rentas Internas puso a disposición de las sociedades el aplicativo para generar en línea el certificado de residencia fiscal. Durante el tercer trimestre de 2019 se emitieron 123 certificados a continuación, se muestra el detalle:

**TABLA No.59 Certificados de Residencia Fiscal Sociedades en línea
Enero – Diciembre 2019**

Período	Solicitudes de Residencia Fiscal En Línea
III trimestre	123
IV trimestre	183
TOTAL	306

Elaborado por: Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional

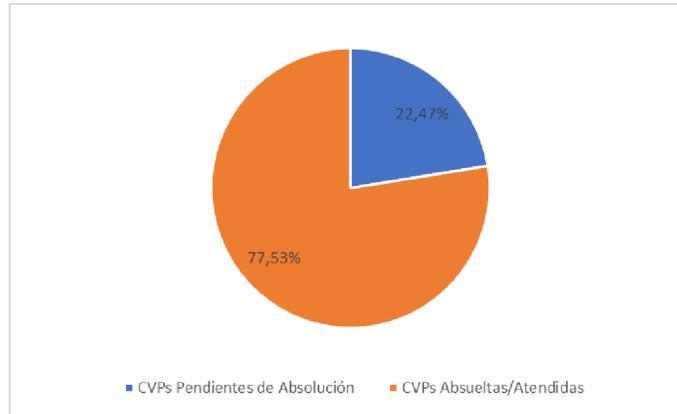
Fuente: Bases de la Coordinación de Fiscalidad Internacional

Fecha de corte: Diciembre 2019

3.2.13. Consultas de Valoración Previa

De un total de 89 Consultas de Valoración Previa receptadas al 31 de diciembre de 2019, se absolvieron-atendieron 69 consultas y 20 están siendo analizadas, considerando que 15 consultas son del ejercicio fiscal 2019:

**GRÁFICO No. 30 Atención consultas de Valoración Previa
Enero – Diciembre 2019**



Elaborado por: Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional
Fuente: Bases de la Coordinación de Fiscalidad Internacional
Fecha de corte: Diciembre 2019

3.3. PROYECTOS

3.3.1. Operación Proyecto SIMAR

El "Proyecto SIMAR" desde febrero de 2019 pasó a la operación dentro de la Coordinación de Impuestos Especiales y Reguladores. A continuación, se detallan las principales actividades operacionales que se incorporaron al plan operativo anual:

- Atención de solicitudes de creación SKU (unidades de almacenamiento de stock)
- Atención de solicitudes de Componentes Físicos de Seguridad (CFS)
- Atención de solicitudes de redistribución de Componentes Físicos de Seguridad (CFS)
- Elaboración de resoluciones para autorización de CFS (autorización, redistribución, cambios)
- Elaboración, seguimiento, pruebas y recepción de solicitudes de cambios tecnológicos solicitados a SICPA.
- Elaboración mensual de reporte de información respecto a: contribuyentes registrados en SIMAR (catastro), número de componentes físicos solicitados semanalmente por segmento de contribuyente.
- Atención de inquietudes de contribuyentes a través de correo SIMAR, atención telefónica y en oficinas del Servicio de Rentas Internas.
- Seguimiento de entregas de CFS, activaciones y devoluciones.
- Atención y seguimiento de incidentes registrados a través del correo SIMAR.
- Actualización semanal de página web en referencia a las estadísticas de marcación.
- Coordinación de procesos de control con el Departamento Nacional de Fedatarios.

Atención de solicitudes:

**TABLA No.60 Atención de pedidos de Componentes Físicos de Seguridad CFS SIMAR
Enero – Diciembre 2019**

Descripción	Solicitados	Autorizados	Entregados*	Activados**
Bebidas alcohólicas	50.947.500	44.650.500	51.141.500	44.751.606
Cerveza artesanal	2.316.000	1.918.000	2.308.000	1.794.465
Cerveza industrial	990.867.000	990.867.000	988.227.000	902.349.888
Cigarrillos rubios	37.044.000	37.044.000	37.800.000	51.545.091
Total	1.081.174.500	1.074.479.500	1.079.476.500	1.000.441.050

* La cantidad de CFS entregados incluye CFS que fueron solicitados 45 días antes del 1 de enero de 2019.

** La cantidad de CFS activados corresponden a CFS que fueron autorizados y entregados desde 2018.

Elaborado por: Departamento de Auditoría Tributaria

Fuente: Bases de la Coordinación de Impuestos Especiales

Fecha de corte: Diciembre 2019

3.3.2. Proyectos dirigidos al segmento de Grandes Contribuyentes

- ✓ Definición del Visor Gerencial Grandes Contribuyentes y otros contribuyentes de interés estratégico.
- ✓ Administración ACL, activación permanente de las 40 licencias Versión 12.5.1 en los Departamentos de Auditoría Tributaria a nivel nacional.
- ✓ Acceso en línea a la información contable de las instituciones financieras, se han ejecutado reuniones con la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras con el fin de continuar con la implementación del acceso en línea.
- ✓ Formulario 101, finalización de la actualización y puesta en producción del formulario para renta sociedades versión 2019 (anterior formulario 101 y formulario 122). El Departamento de Riesgos Tributarios es el nuevo responsable.

3.3.3. Programa de Asistencia Técnica entre la Oficina de Asistencia Técnica (OTA) del Departamento del Tesoro de Estados Unidos de Norteamérica y el Servicio de Rentas Internas del Ecuador

- ✓ El 15 de mayo de 2019, la Oficina de Asistencia Técnica (OTA) del Departamento del Tesoro de Estados Unidos de Norteamérica y el Servicio de Rentas del Ecuador, suscribieron un acuerdo de asistencia técnica con el objetivo de que la OTA provea asesoría experta para construir estructuras efectivas, legales y administrativas, que promuevan el cumplimiento tributario, así como fortalecer las capacidades de auditoría para el análisis de instrumentos financieros, en el sector bancario y de telecomunicaciones.
- ✓ En atención al acuerdo señalado, el Departamento Nacional de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional a través de su Coordinación Nacional de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional, funcionarios de la Oficina de Asistencia Técnica del Departamento del Tesoro de Estados Unidos de Norteamérica visitaron la Administración Tributaria, con el objetivo de compartir experiencias en temas de fiscalización y empezar a desarrollar manuales que sirvan de guía en los procesos de control vinculados a los sectores de telecomunicaciones y banca. A continuación, un detalle de los talleres realizados:

**TABLA No.61 Talleres GC y FI - OTA
Enero – Diciembre 2019**

FECHA	TEMA DEL TALLER
Del 25 de julio al 2 de agosto de 2019	Aspectos técnicos relacionados con la Banca
Del 19 al 27 de agosto de 2019	Procesos de control vinculados con el sector de telecomunicaciones
Del 21 al 25 de octubre de 2019	Manual de auditoría bancaria
Del 21 al 25 de octubre de 2019	Instrumentos Financieros

Elaborado por: Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional

Fecha de corte: Diciembre 2019

3.3.4. Implementación del estándar para el intercambio de información previa petición

El Foro Global efectuó una visita técnica al Ecuador del 23 al 26 de julio del presente año, con el objetivo de remitir recomendaciones y alertar sobre ciertas observaciones que podrían hacerse en la revisión de pares prevista para el año 2020, con la finalidad de asegurar el cumplimiento por parte de nuestro país del estándar de intercambio de información previa petición.

3.3.5. Proyecto "Intercambio Automático de Información de Cuentas Financieras bajo los Estándares del Foro Global"

Uno de los proyectos emblemáticos y priorizados dentro del portafolio de proyectos del Servicio de Rentas Internas es el "Intercambio automático de información de cuentas financieras" bajo los estándares del Foro Global". A continuación, se detalla el estado del proyecto a diciembre de 2019 en sus cuatro componentes:

Marco Jurídico Internacional: Una vez que en el año 2018 el Ecuador se adhirió a la Convención Multilateral de Asistencia Administrativa Mutua en Materia Fiscal (CAAM), se realizaron las gestiones necesarias ante el Ministerio de Relaciones y Exteriores y la Presidencia de la República para el proceso de ratificación correspondiente de dicho instrumento. Es así como, en junio de 2019 la Corte Constitucional emite el dictamen favorable y en agosto de ese mismo año la Asamblea Nacional ratifica, con 95 votos a favor y 0 en contra, a la CAAM. El presidente de la República mediante Decreto No. 855 publicado en el Registro Oficial No. 21 del 20 agosto de 2019, ratifica en todo el contenido al convenio internacional antes indicado.

La CAAM fue depositada en la secretaria de la OCDE por la Embajada del Ecuador en Francia el 26 de agosto de 2019, por lo tanto, la entrada en vigor es en diciembre 2019, logrando así que se pueda aplicar dicho convenio desde enero 2020.

Marco Jurídico Nacional: Se realizó reformas a la Resolución No. NAC-DGERCGC19-00000003, la primera fue realizada mediante Resolución No. NAC-DGERCGC19-00000028, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 509 el 14 de junio de 2019 y la segunda mediante Resolución No. NAC-DGERCGC19-00000045, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 51 el 1 de octubre de 2019. Con las reformas efectuadas, se amplía el plazo de la fecha que establece el umbral entre cuentas nuevas y preexistentes, se define algunos temas como la participación de terceros en la debida diligencia previo al reporte en el anexo CRS. Además, se establece que las instituciones excluidas no se consideran como tal cuando desarrollen actividades que un tercero realizaría en el ámbito comercial. Finalmente, se establece que los sujetos obligados deben tener un plan de implementación de los procedimientos de debida diligencia entre otros.

En diciembre 2019 se publicó la Resolución No. NAC-DGERCGC19-00000065, mediante la cual se establece las cuentas financieras a excluirse en la presentación del Anexo de Cuentas Financieras de no Residentes.

Confidencialidad y Salvaguarda de información: Se ha continuado con las actividades de remediación sobre los 17 hallazgos que constan en el Informe realizado por el Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información con fines fiscales, en marzo de 2018. Entre las principales están la reubicación física de personal que realizan la gestión de los intercambios de información, asignación de una caja fuerte para los expedientes, reforma a la Resolución 694 de confidencialidad, planes de continuidad, planificación de una nueva preevaluación para prepararnos a la evaluación final del Foro Global que se realizará en el año 2020.

Herramientas tecnológicas: Para el desarrollo de las herramientas tecnológicas se planificó la ejecución de tres fases. La primera fase consiste en la creación de una herramienta que permitirá la recepción de la información de cuentas financieras, que será presentada por las instituciones financieras ecuatorianas mediante el Anexo CRS, establecido para el efecto por el SRI.



En el año 2019 se cumplió con el primero de tres entregables de la primera fase, el cual corresponde a una aplicación informática que recibe los archivos en formato XML definido conforme los parámetros establecidos por el Foro Global. La aplicación antes indicada, así como el correspondiente catálogo e instructivo de uso, se publicaron en la página web institucional del SRI en diciembre de 2019.

INFORME DE LABORES

DEPARTAMENTO DE FEDATARIOS

FISCALES

4. DEPARTAMENTO DE FEDATARIOS FISCALES

- **Plan anual de operaciones fedatarios fiscales**

Actuaciones realizadas por Fedatarios en el periodo enero – diciembre 2019 en el marco del PIAFF 2019:

TABLA No.62 Cumplimiento de la planificación operativa por régimen y zona a diciembre 2019

ZONA	PLANIFICADO A DICIEMBRE			EJECUTADO A DICIEMBRE		
	TRANSACCIONES	MERCANCIAS	TOTAL PLANIFICADO	TRANSACCIONES	MERCANCIAS	TOTAL EJECUTADO
1 - IBARRA	994	0	994	1.913	33	1.946
2 - TENA	0	0	0	0	0	0
3 - AMBATO	996	180	1.176	1.735	115	1.850
4 - PORTOVIEJO	996	0	996	1.578	30	1.608
5 - BABAHOYO	996	0	996	1.809	5	1.814
6 - CUENCA	996	270	1.266	1.267	148	1.415
7 - LOJA	996	180	1.176	1.645	166	1.811
7 - MACHALA	1.000	180	1.180	1.778	147	1.925
8 - GUAYAQUIL	1.994	537	2.531	3.093	402	3.495
9 - QUITO	2.987	719	3.706	5.722	453	6.175
TOTAL	11.955	2.066	14.022	20.540	1.499	22.039

Elaborado por: Planificación y Soporte Fedatarios Fiscales

Fuente: PIAFF 2019- Sistemas Dpto. Fedatarios Fiscales

Corte al: 31/12/2019 obtenido el 03/01/2020

- **Régimen Transacciones**

Entre enero y diciembre del año 2019, dentro del régimen de transacciones se han realizado 20,540 acciones preventivas, disuasivas y ejecutivas, distribuidas en cada una de las zonales, de acuerdo con el siguiente detalle:

TABLA No.63 Actuaciones fedatarios régimen transacciones a diciembre 2019

ZONA	RÉGIMEN DE TRANSACCIONES					TOTAL TRANSACCIONES
	RÉGIMEN C.V				ACCIONES COLABORATIVAS	
	PYD	E	VAES			
1 - IBARRA	1.454	413	1		45	1.913
2 - TENA	0	0	0		0	0
3 - AMBATO	1.231	502	1		1	1.735
4 - PORTOVIEJO	1.012	507	44		15	1.578
5 - BABAHOYO	1.283	519	7		0	1.809
6 - CUENCA	889	374	4		0	1.267
7 - LOJA	1.218	412	0		15	1.645
7 - MACHALA	1.407	355	0		16	1.778
8 - GUAYAQUIL	2.004	1.038	22		29	3.093
9 - QUITO	4.468	1.211	43		0	5.722
TOTAL	14.966	5.331	122		121	20.540

Elaborado por: Planificación y Soporte Fedatarios Fiscales

Fuente: PIAFF 2019- Sistemas Dpto. Fedatarios Fiscales

Corte al: 31/12/2019 obtenido el 03/01/2020

TABLA No.64 Incumplimiento régimen de comprobantes de venta a diciembre 2019

ZONA	TOTAL COMPRAS	CUMPLE	NO CUMPLE (CLAUSURA)	% INCUMPLIMIENTO
1 - IBARRA	413	257	156	38%
2 - TENA	0	0	0	-
3 - AMBATO	502	297	205	41%
4 - PORTOVIEJO	507	343	164	32%
5 - BABAHOYO	519	326	193	37%
6 - CUENCA	374	174	200	53%
7 - LOJA	412	320	92	22%
7 - MACHALA	355	226	129	36%
8 - GUAYAQUIL	1038	639	399	38%
9 - QUITO	1211	856	355	29%
TOTAL	5.331	3.438	1.893	36%

Elaborado por: Planificación y Soporte Fedatarios Fiscales

Fuente: PIAFF 2019- Sistemas Dpto. Fedatarios Fiscales

Corte al: 31/12/2019 obtenido el 03/01/2020

- **Régimen Mercancías**

Con el objetivo de defender a los sujetos pasivos que realizan sus actividades económicas dentro del marco de la ley y que son perjudicados por el contrabando y otras prácticas económicas ilícitas que les

presentan una competencia desleal, el equipo de Fedatarios Especializados realiza actividades de control de sustento documental de mercadería en bodegas y establecimientos comerciales.

TABLA No.65 Actuaciones fedatarios régimen mercancías a diciembre 2019

ZONA	RÉGIMEN MERCANCÍAS								
	SUSTENDO DOCUMENTAL EN ESTABLECIMIENTOS			SIMAR					
	AVISO PREVENTIVO	E (INCAUTACIÓN)	ANÁLISIS	PYD (RCD)	VAE SIMAR	AVISO PREVENTIVO	E (INCAUTACIÓN)	ANÁLISIS	TOTAL MERCANCÍAS
1 - IBARRA	0	6	3	6	8	0	5	5	33
2 - TENA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 - AMBATO	1	28	26	34	11	0	7	8	115
4 - PORTOVIEJO	0	3	5	10	12	0	0	0	30
5 - BABAHOYO	0	0	0	3	2	0	0	0	5
6 - CUENCA	3	27	21	71	8	0	7	11	148
7 - LOJA	7	24	22	91	6	3	6	7	166
7 - MACHALA	4	25	24	84	0	0	5	5	147
8 - GUAYAQUIL	3	75	76	220	12	0	8	8	402
9 - QUITO	7	105	120	175	22	5	8	11	453
TOTAL	25	293	297	694	81	8	46	55	1.499

Elaborado por: Planificación y Soporte Fedatarios Fiscales

Fuente: PIAFF 2019- Sistemas Dpto. Fedatarios Fiscales

Corte al: 31/10/2019 obtenido el 06/11/2019

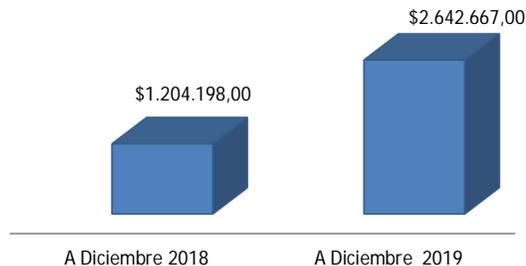
TABLA No.66 Monto incautaciones 2018 – 2019

Período	Monto Incautaciones
A Diciembre 2018	\$1.204.198,00
A Diciembre 2019	\$2.642.667,00

Elaborado por: Planificación y Soporte Fedatarios Fiscales

Fuente: PIAFF 2018-2019 - Sistemas Dpto. Fedatarios Fiscales

GRÁFICO No. 31 Monto incautaciones 2018 – 2019



Nota. - El monto de las incautaciones incluye las incautaciones SIMAR.

TABLA No.67 Verificación sustento documental (monto) régimen mercancías a diciembre 2019

ZONA	RÉGIMEN MERCANCÍAS
	SUSTENDO DOCUMENTAL EN ESTABLECIMIENTOS

	TOTAL INTERVENIDOS	CUMPLE	NO CUMPLE (INCAUTACIÓN)	MONTO ESTIMADO INCAUTADO
1 - IBARRA	6	0	6	\$ 8.476,70
2 - TENA	0	0	0	\$ 0,00
3 - AMBATO	29	1	28	\$ 1.087.634,65
4 - PORTOVIEJO	3	0	3	\$ 1.256,15
5 - BABAHOYO	0	0	0	\$ 0,00
6 - CUENCA	30	3	27	\$ 617.618,60
7 - LOJA	31	7	24	\$ 79.117,79
7 - MACHALA	29	4	25	\$ 163.584,84
8 - GUAYAQUIL	78	3	75	\$ 196.690,85
9 - QUITO	112	7	105	\$ 456.290,76
TOTAL	318	25	293	\$ 2.610.670,34

Elaborado por: Planificación y Soporte Fedatarios Fiscales

Fuente: PIAFF 2019- Sistemas Dpto. Fedatarios Fiscales

Corte al: 31/12/2019 obtenido el 03/01/2020

- Actuaciones SIMAR**

Al cuarto trimestre del 2019, el grupo de mercancías, han realizado actuaciones preventivas - disuasivas y ejecutivas, de acuerdo con el siguiente detalle:

TABLA No.68 Actuaciones fedatarios en controles SIMAR a diciembre 2019

ZONA	SIMAR					
	PYD (RCD)	VAE SIMAR	AVISO PREVENTIVO	E (INCAUTACIÓN)	ANÁLISIS	TOTAL SIMAR
1 - IBARRA	6	8	0	5	5	24
2 - TENA	0	0	0	0	0	0
3 - AMBATO	34	11	0	7	8	60
4 - PORTOVIEJO	10	12	0	0	0	22
5 - BABAHOYO	3	2	0	0	0	5
6 - CUENCA	71	8	0	7	11	97
7 - LOJA	91	6	3	6	7	113
7 - MACHALA	84	0	0	5	5	94
8 - GUAYAQUIL	220	12	0	8	8	248
9 - QUITO	175	22	5	8	11	221
TOTAL	694	81	8	46	55	884

Elaborado por: Planificación y Soporte Fedatarios Fiscales

Fuente: PIAFF 2019- Sistemas Dpto. Fedatarios Fiscales

Corte al: 31/12/2019 obtenido el 03/01/2020

TABLA No.69 Verificación sustento documental (monto) SIMAR a diciembre 2019

ZONA	SIMAR			
	SUSTENTO DOCUMENTAL EN ESTABLECIMIENTOS			
	TOTAL INTERVENIDOS	CUMPLE	NO CUMPLE (INCAUTACIÓN)	MONTO ESTIMADO INCAUTADO
1 - IBARRA	5	0	5	\$ 4.978,00
2 - TENA	0	0	0	\$ 0,00
3 - AMBATO	7	0	7	\$ 17.120,00
4 - PORTOVIEJO	0	0	0	\$ 0,00
5 - BABAHOYO	0	0	0	\$ 0,00
6 - CUENCA	7	0	7	\$ 3.201,00
7 - LOJA	9	3	6	\$ 1.158,00
7 - MACHALA	5	0	5	\$ 1.698,00
8 - GUAYAQUIL	8	0	8	\$ 1.259,40

9 - QUITO	13	5	8	\$ 2.583,00
TOTAL	54	8	46	\$ 31.997,40

Elaborado por: Planificación y Soporte Fedatarios Fiscales

Fuente: PIAFF 2019- Sistemas Dpto. Fedatarios Fiscales

Corte al: 31/12/2019 obtenido el 03/01/2020

OPERATIVOS ESPECIALES:

Operativo Pionero:

El objetivo del Operativo Pionero es el controlar la Informalidad del Transporte Terrestre, precautelar la seguridad de la ciudadanía y controlar la legalidad de los vehículos y mercadería que circula en el país, por lo que, entre enero y diciembre del año 2019, en coordinación con varias instituciones del Estado, el Departamento de Fedatarios Fiscales (Zona 7), participó en el operativo Pionero, en el cual realizó operativos de controles preventivos – informativos en el traslado de bienes en vías.



Operativo Antidelincuencial denominado IMPACTO:

En la ciudad de Antonio Ante, en coordinación con la Comisaría, Policía Nacional, Ministerio de Relaciones Exteriores y ARCSA, personal del Departamento de Fedatarios Fiscales de la Zona 1, participó en un operativo conjunto mediante la ejecución de acciones disuasivas para informar a locales comerciales sobre sus deberes formales.



Operativo FENAZUCAR:

A nivel nacional, en coordinación con la Comisaría, Policía Nacional, Ministerio de Relaciones Exteriores y ARCSA, personal del Departamento de Fedatarios Fiscales, participó en operativo conjunto mediante la ejecución de acciones disuasivas para informar a locales comerciales que comercializan azúcar extranjera.



**Operativo de la Cámara Nacional de Acuicultura:**

En el mes de junio, en atención a la solicitud de la Cámara Nacional de Acuicultura, la Zona 8 del Departamento de Fedatarios Fiscales, participó en el operativo conjunto con la ejecución de acciones disuasivas a transportistas que trasladan camarones, larvas e insumos, para informarles sobre sus deberes formales.

**Operativo Temple:**

Mediante oficio Nro. 2019-207-UDAT-DNPJ-ZONA IMBABURA del 05 de julio de 2019, emitido por la Unidad de Delitos Aduaneros y Tributarios (UDAT) de Policía Nacional del Ecuador, se recibe la solicitud para realizar el Operativo Conjunto en la ciudad de Ibarra con Intendencia General de Policía de la localidad con la finalidad de combatir organizaciones delictivas dedicadas al contrabando que afecta a la economía del país y la propiedad intelectual. EL personal de fedatarios de la Zona 1 realizó la validación del RUC y comprobantes de venta del contribuyente visitado.

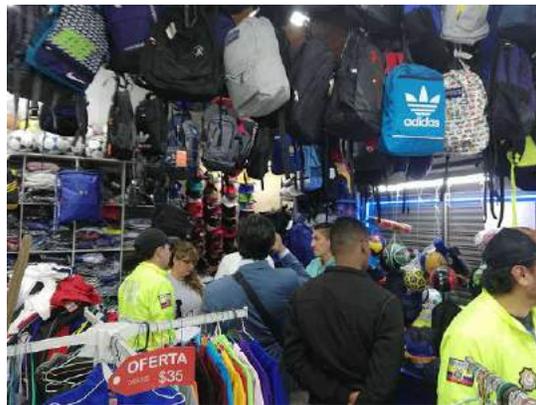
**Operativo de Control y Fiscalización de Equipos Electrónicos Celulares:**

En atención al oficio Nro. MDG-GGUA-2019-1016- OF, de la Comisaría Nacional de Policía, mediante el cual se solicitó al Servicio de Rentas Internas a través de personal del Departamento de Fedatarios Fiscales de la Zona 8, la participación en el operativo conjunto con el apoyo en las verificaciones de los equipos electrónicos y revisión de facturas, el cual se llevó a cabo en la ciudad de Guayaquil, en el sector de la Bahía.



Operativo Combate Organizaciones Delictivas:

Con la finalidad de combatir organizaciones delictivas dedicadas al contrabando, en coordinación con la Unidad de Delitos Aduaneros Tributarios, Policía Nacional y Comisaría General de Policía, personal de Fedatarios Fiscales de la Zona 1, participó en operativo conjunto mediante la ejecución de acciones disuasivas al local comercial denominado "El Kimono", el cual se encuentra ubicado en la ciudad de Ibarra.



Capacitación Interinstitucional Documentos y Procedimientos Aduaneros de Importación:

Los días 12 y 13 de septiembre de 2019, personal de la SENAE, realizó la capacitación a nivel nacional a funcionarios del Departamento de Fedatarios Fiscales, de los "Documentos y Procedimientos Aduaneros de Importación", con la finalidad de desarrollar destrezas y técnicas que les permitan intervenir en los procesos de control de forma idónea dentro del ámbito de sus competencias.



Operativo Plan de Trabajo Empresa Pública Metropolitana Mercado Mayorista:

En atención al memorando SRI-ZPI-DZO-2019-0625-M, personal del departamento de fedatarios fiscales de la zona 9, participó en el operativo "Plan de Trabajo Empresa Pública Metropolitana Mercado Mayorista", realizando actuaciones persuasivas y disuasivas a establecimientos ubicados en el interior del mercado Mayorista de Quito, y a transportistas que se encontraban dentro del mercado.



Proyecto Optimización y Automatización del Proceso de Fedatarios:

El Proyecto "Optimización y Automatización del Proceso de Fedatarios Fiscales" tiene como objetivo principal automatizar e integrar los procesos de control que efectúa el Área de Fedatarios Fiscales, con el fin de fortalecer el régimen sancionatorio, optimizar el uso de los recursos, centralizar la información generada e integrarla con los demás procesos institucionales. A continuación, se presenta el avance del mismo:

Estado actual del proyecto:

De acuerdo con la información del Sistema de Gobierno por Resultados (GPR), con corte al 27 de diciembre de 2019, el proyecto tiene un avance del 69,30%. El porcentaje de avance actual es del 69,30%, se compone de 48,30% que corresponde al cumplimiento de hitos relacionados con el Plan de Gestión, flujos del proceso del negocio, flujos automatizables del proceso, requerimientos de usuario, cierre de proyecto, principalmente.



Mientras que el 21.00% corresponde al avance de los hitos relacionados con la implementación del Nuevo Sistema de Fedatarios.

Actualmente, la líder del proyecto se encuentra realizando el informe de cancelación del proyecto de acuerdo a lo dispuesto en el memorando Nro. SRI-NAC-SGC-2019-0296-M del 06 de noviembre de 2019.

INFORME DE LABORES DEPARTAMENTO DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA

5. DEPARTAMENTO DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA

El objetivo del **Departamento de Inteligencia Tributaria** va encaminado a incrementar los mecanismos de inteligencia e investigación apropiados, con el propósito de asesorar a la Subdirección de Cumplimiento Tributario en el combate al fraude fiscal y prevención de lavado de activos, aplicando técnicas especializadas de inteligencia para el análisis de la información almacenada en las bases de datos y la obtención del denominado "dato negado".

Este objetivo, está alineado a la siguiente estrategia de la Subdirección General de Cumplimiento Tributario: *"Fortalecer y ampliar mecanismos y procedimientos de planificación y control para combatir la elusión y la evasión tributaria en todas sus formas."*

El Departamento está conformado por dos Coordinaciones: La Coordinación de Inteligencia Operativa - CIO y la Coordinación de Inteligencia Estratégica y Antilavado – CIESA.

El Departamento de Inteligencia Tributaria ha enfocado sus actividades en torno al análisis, obtención de información e investigación de los casos operativos y estratégicos asignados dentro de los ámbitos de riesgos tributarios, riesgos de lavado de activos y financiamiento de otros delitos, riesgos operativos,

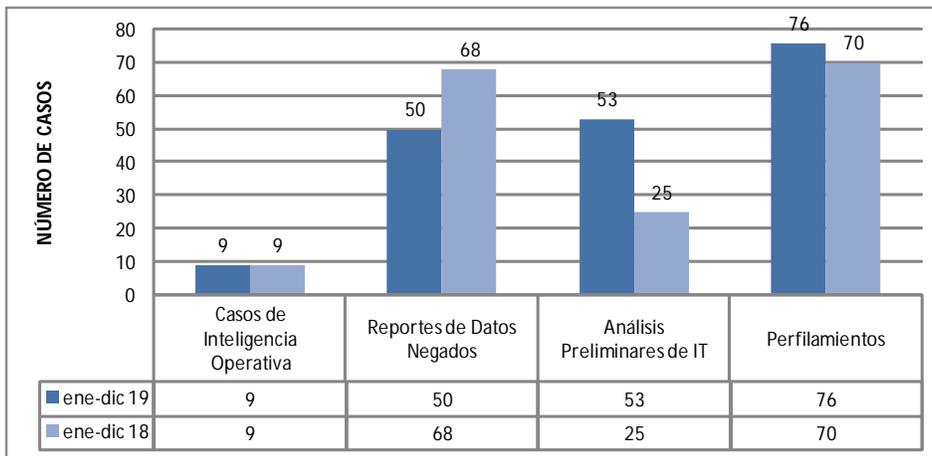
riesgos en sectores estratégicos y riesgos a la seguridad pública y del Estado. Así como en actividades de cooperación con entidades de investigación y control como la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE), Fiscalía General del Estado, Unidad de Lavado de Activos de la Policía Nacional (ULA) y el Centro de Inteligencia Estratégica (CIES) a través de convenios de intercambios de información, cooperación interinstitucional y de desarrollo de actividades conjuntas.

5.1. Gestión de Inteligencia Operativa

Los reportes de los casos o informes de inteligencia operativa propenden a trabajar en los siguientes ejes principales:

- a) Casos de inteligencia operativa
- b) Reportes de datos negados o servicios de inteligencia
- c) Análisis preliminares de inteligencia
- d) Perfilamientos

GRÁFICO No. 32 Resumen de productos principales



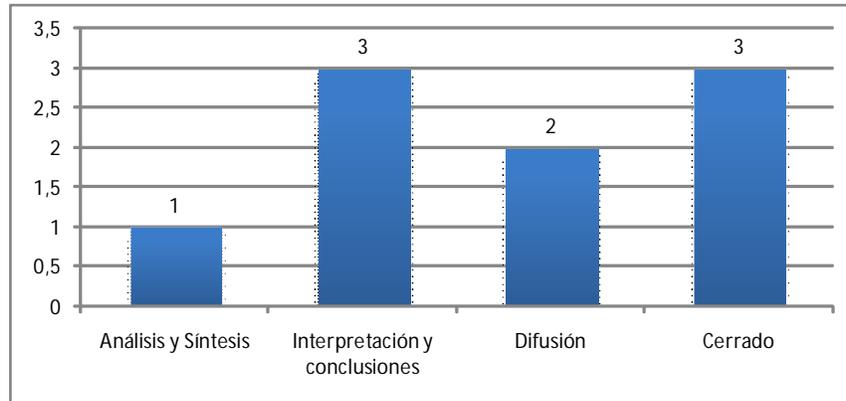
Elaborado por: Coordinación de Inteligencia Operativa
Fuente: Base de casos CIO
Fecha de corte: 02 de enero de 2020
Notas: Los datos del 2018 se obtuvieron del informe anual elaborado para ese año.

El número de productos que gestiona la coordinación está relacionado, por un lado, con las necesidades de información que tienen otras unidades administrativas, incluida la Subdirección General de Cumplimiento Tributario; y, por otro lado, con las denuncias tributarias que ingresan a través de Derechos del Contribuyente.

5.1.1. Casos de Inteligencia operativa

Durante el período enero a diciembre de 2019, la Coordinación ha gestionado 9 (nueve) casos de inteligencia operativa, los cuales se encuentran en las siguientes etapas del ciclo de inteligencia:

GRÁFICO No. 33 Casos de Inteligencia Operativa



Elaborado por: Coordinación de Inteligencia Operativa

Fuente: Base de casos CIO

Fecha de corte: 02 de enero de 2020

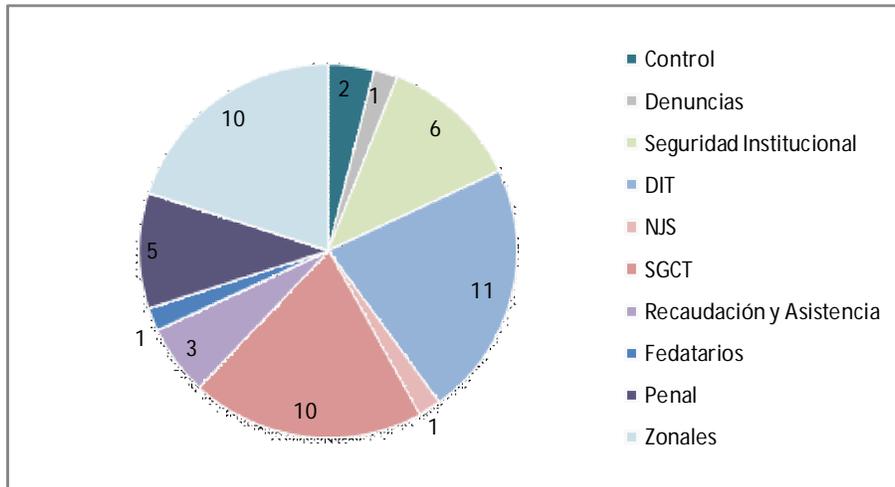
Las principales tramas de riesgos tributarios y operativos que se están analizando son las siguientes:

1. Presunta baja de deudas tributarias en procesos de control con el apoyo de tramitadores, servidores y ex servidores de la Administración Tributaria.
2. Presunto contrabando y comercialización de bienes sin el sustento documental o con el uso de comprobantes de venta de empresas fantasmas.
3. Exoneraciones vehiculares utilizando figuras irregulares.
4. Obtención de RUC, clave y facturas por terceros sin autorización ni conocimiento de los contribuyentes.

5.1.2. Reportes de Datos Negados

Se han gestionado 50 (cincuenta) reportes de datos negados, denominados internamente como servicios de inteligencia, de los cuales 4 se encuentran aún en proceso con diferentes porcentajes de avance. De enero a diciembre del año 2019, este producto se originó por peticiones realizadas de las siguientes unidades administrativas:

GRÁFICO No. 34 Fuente de reporte de datos negados

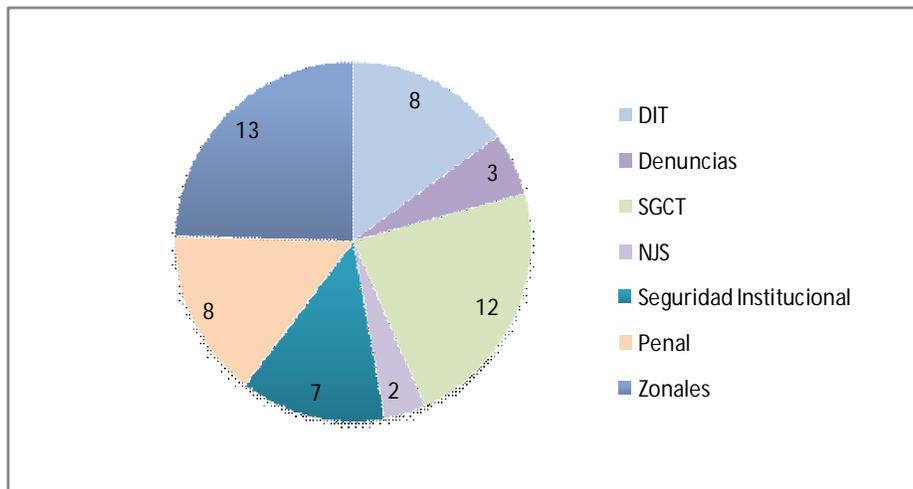


Elaborado por: Coordinación de Inteligencia Operativa
Fuente: Base de casos CIO
Fecha de corte: 02 de enero de 2020

5.1.3. Análisis Preliminares

Se definen como aquellos reportes previos requeridos para determinar si existen riesgos suficientes para la apertura o no de un caso operativo, y/o servicio de inteligencia. La Coordinación ha gestionado 53 (cincuenta y tres) análisis preliminares, de los cuales 7 aún se encuentran en proceso con diferentes porcentajes de avance. De enero a diciembre del año 2019, este producto se originó por peticiones realizadas de las siguientes unidades administrativas:

GRÁFICO No. 35 Fuente de análisis preliminares

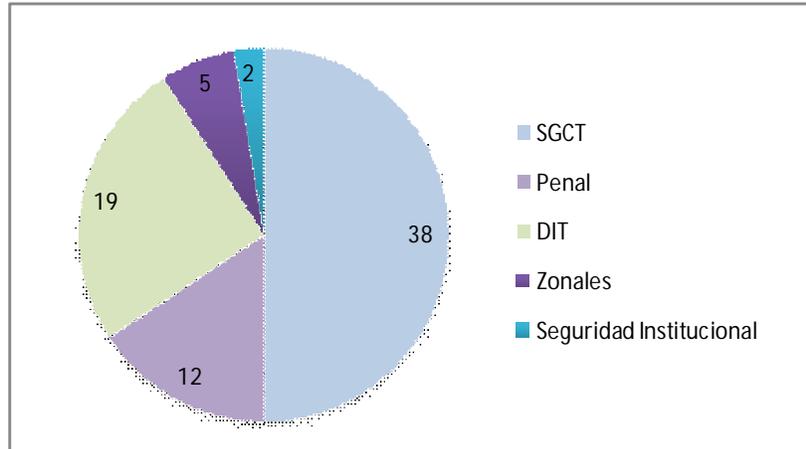


Fuente: Base de casos CIO
Elaborado por: Coordinación de Inteligencia Operativa
Fecha de corte: 02 de enero de 2020

5.1.4. Perfilamientos

Producto que reúne información de las bases de datos de la Administración Tributaria y de fuentes públicas sobre un contribuyente. La Coordinación ha gestionado 76 (setenta y seis) perfilamientos, de los cuales 1 aún se encuentra en proceso. De enero a diciembre del año 2019, este producto se originó por peticiones realizadas de las siguientes unidades administrativas:

GRÁFICO No. 36 Fuente de perfilamientos



Fuente: Base de casos CIO

Elaborado por: Coordinación de Inteligencia Operativa

Fecha de corte: 02 de enero de 2020

5.1.5. Otros productos

Durante el período enero a diciembre de 2019, la Coordinación elaboró 47 (cuarenta y siete) informes de técnicas especializadas operacionales de inteligencia relacionados con los productos detallados anteriormente. Por otra parte, la Coordinación participó en un Operativo interinstitucional ostensivo de combate al fraude tributario liderado por la Dirección Zonal 9. Adicionalmente, durante el referido periodo atendió 110 (ciento diez) solicitudes de información realizadas por la Secretaría Anticorrupción de la Presidencia amparadas en los acuerdos de cooperación interinstitucional vigentes y 18 (dieciocho) solicitudes de información realizadas por el Centro de Inteligencia Estratégica y por otras unidades de la Administración Tributaria .

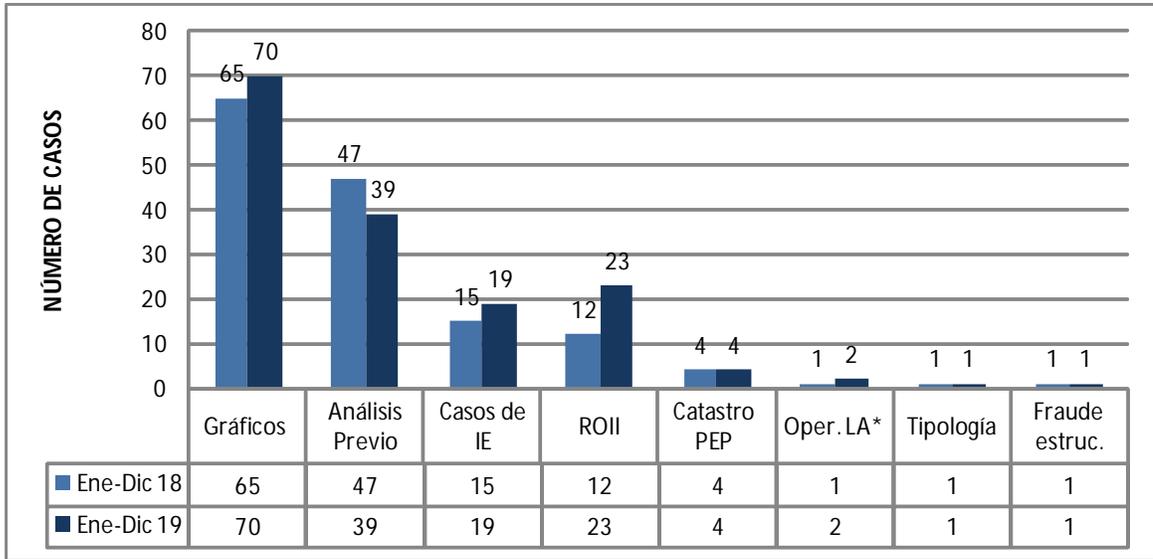
5.2. Gestión de Inteligencia Estratégica y Anti lavado

En virtud de la implementación del Estatuto Orgánico por Procesos (EOP), esta unidad funcional ha enfocado sus actividades principalmente en la ejecución de los siguientes productos:

- Análisis previo de casos de inteligencia estratégica.
- Informe de casos de inteligencia estratégica.
- Informe de tipologías de fraude fiscal.
- Informe de Fraude estructurado.
- Gráficos de relacionamiento.
- Operativos interinstitucionales ostensivos de combate a delitos de lavado de activos y conexos.
- Reporte de operaciones inusuales e injustificadas para la UAFE.
- Catastro PEP⁶

GRÁFICO No. 37 Resumen productos principales CIESA

⁶ Persona Expuesta Políticamente.



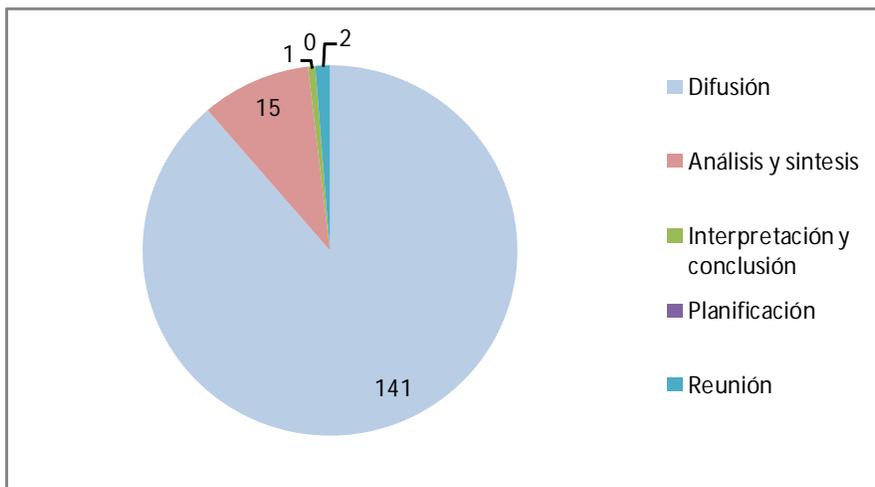
Fuente: Base de casos CIESA

Elaborado por: Coordinación de Inteligencia Estratégica y Anti lavado

Fecha de corte: 03 de enero de 2020

El periodo comprendido de 01 de enero a 31 de diciembre de 2019, abarca una cartera total de 159 productos. Los principales productos de inteligencia estratégica (151; entre análisis previos de inteligencia estratégica, informes de casos estratégicos, gráficos de relacionamiento y reportes de operaciones inusuales e injustificadas) abarcan diferentes ámbitos de riesgo, relacionados principalmente con riesgos tributarios; adicionalmente, en diversos análisis se han identificado otros riesgos como lavado de activos, riesgos en sectores estratégicos (minería y madera ilegal) y riesgos a la seguridad pública y del Estado (explosivos). Los productos restantes corresponden a: 4 Catastro PEPs; 2 Operativos interinstitucional ostensivos de combate a delitos de lavado de activos y conexos; 1 Informe de Fraude estructurado; 1 Informe de tipologías de Fraude Fiscal, mismos que se encuentran directamente relacionados a riesgos tributarios; adicionalmente todos los productos se encuentran divididos por etapas de conformidad con el ciclo de inteligencia.

GRÁFICO No. 38 Productos de inteligencia estratégica por etapa



Fuente: Base de casos CIESA

Elaborado por: Coordinación de Inteligencia Estratégica y Anti lavado

Fecha de corte: 03 de enero de 2020



5.2.1. Análisis previo de casos de inteligencia estratégica

La Coordinación de Inteligencia Estratégica y Antilavado, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2019 gestionó 39 (treinta y nueve) análisis previos; 5 (cinco) se encuentran en fase de análisis y 34 (treinta y cuatro) se encuentran en etapa de difusión.

5.2.2. Informes de casos de inteligencia estratégica

Los reportes de casos Inteligencia estratégica elaborados en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2019, suman un total de 19 (diecinueve); 1 (uno) se encuentra en la fase de reunión; 3 (tres) en fase de análisis; y 15 (quince) se encuentran en etapa de difusión.

5.2.3. Informe de tipologías de fraude fiscal

El documento difundido a las autoridades (Directora General del SRI, Fiscal General de la Nación, Director de la Unidad de Análisis Financiero y Económico, Jefe de la Unidad de Lavado de Activos, y Secretaría Anticorrupción) recopila las nuevas prácticas elusivas y de fraude fiscal detectado durante el ejercicio fiscal 2019, producto de los análisis a cargo del Departamento de Inteligencia Tributaria, con la finalidad de crear una memoria o bitácora de casos que sirvan de guía para futuros análisis y permitan a las autoridades diseñar mejores instrumentos de control o ajustar sus mecanismos y señales de alerta, fortalecer las actividades de gestión de riesgos y documentar los conocimientos que sirvan de apoyo a otros departamentos de ésta Administración Tributaria, en la prevención de conductas asociadas a la defraudación tributaria y lavado de activos dentro del ámbito de sus competencias.

5.2.4. Informe de Fraude estructurado

En base a un sin número de denuncias ingresadas por los canales correspondientes, sobre esquemas fraudulentos para la obtención de beneficios tributarios aplicables a grupos de atención prioritaria, con simulación de identidad del beneficiario o con conocimiento y/o solicitadas por el beneficiario, el Subdirector General de Cumplimiento Tributario vio la necesidad de plantear un estudio que permita identificar tramas de fraude practicadas en el proceso de devoluciones por pago indebido o en exceso del Impuesto a la Renta Personas Naturales y devolución de Impuesto al Valor Agregado a Grupos de atención Prioritaria, con la finalidad de conocer los métodos y mecanismos de operación, facilitar el entendimiento del fenómeno de manera prospectiva, mejorar la calidad de los estudios con otras unidades de control del SRI y ajustar los mecanismos de control y detección de señales de alerta. Es por esto que, en el año 2019, la Coordinación de Inteligencia Estratégica y Antilavado se enfocó en el *“Análisis de vulnerabilidades y riesgos en el proceso de devolución de Impuesto al Valor Agregado a Grupos de atención prioritaria y devoluciones por pago indebido o en exceso del Impuesto a la Renta a Personas Naturales.”*

5.2.5. Gráficos de relacionamiento

La Coordinación de Inteligencia Estratégica y Antilavado, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2019 ha gestionado 70 (setenta) gráficos de relacionamiento; 7 (siete) se encuentran en la etapa de análisis; 1 (uno) en reunión y 62 en etapa de difusión. Este producto ha sido requerido principalmente por unidades del SRI, así como por entidades externas: Subdirección de Cumplimiento Tributario – SRI; Dirección Nacional de Asistencia y Recaudación; Direcciones Zonales 7, 8 y 9; Fiscalía General del Estado; Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio; Presidencia de la República, Secretaría Anticorrupción.

5.2.6. Operativos interinstitucionales ostensivos de combate a delitos de lavado de activos y conexos

El Servicio de Rentas Internas, a través del Departamento de Inteligencia Tributaria, participó en 2 (dos) Operativos de 48 horas consecutivas denominados “Ejercicios de Control Intensificado de Transporte de

Efectivo y Valores por Frontera”, organizados por la UAFE; uno en el mes de mayo y otro en el mes de octubre de 2019, esto atendiendo a la recomendación N°32 del GAFI⁷.

5.2.7. Reporte de operaciones inusuales e injustificadas para la UAFE

La Coordinación de Inteligencia Estratégica y Antilavado apoyó las acciones realizadas por la Unidad de Análisis Financiero y Económico, en relación al presunto cometimiento de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos conexos señalados en el catálogo taxativo del GAFI como precedentes de lavado de activos como: minería ilegal, testaferrismo, defraudación tributaria, entre otros, que afectan la seguridad pública y del Estado, a través de las siguientes actividades principales:

1. Se elaboraron y remitieron 23 (veintitrés) Reportes de Operaciones Inusuales e Injustificadas (ROI) a la Unidad de Análisis Financiero y Económico.
2. Se realizaron reuniones entre SRI-UAFE, con la finalidad de socializar los ROI's generados por el SRI hacia esta entidad y evaluar la calidad de información proporcionada mediante gráficos e informes; de manera que, se retroalimente oportunamente, se fortalezca la comunicación y las técnicas de investigaciones financieras entre las dos entidades de control.
3. Mesas de trabajo SRI-UAFE para socializar la Metodología de la Evaluación Nacional de Riesgos LA/FT⁸ que realizará el Banco Mundial al Ecuador, atendiendo a la recomendación N°1 del GAFI.

5.2.8. Catastro PEP's.

La Coordinación de Inteligencia Estratégica y Antilavado entregó cuatro actualizaciones del Catastro PEP's (Personas Expuestas Públicamente) a las unidades de Control del SRI.

5.2.9. Principales requirentes de los productos CIESA

En el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2019, entre las diversas etapas de producción del conocimiento en las que se encuentran los productos de la Coordinación de Inteligencia Estratégica y Antilavado, dicho periodo cuenta con una cartera de 159 productos, de los cuales 23 corresponden a ROI's generados en atención a procesos inherentes a la Administración Tributaria; 4 pertenecen al producto PEP's; 2 a la ejecución de Operativos ostensivos de combate a delitos de lavado de activos y conexos; 1 al Informe de Fraude Estructurado y 1 al Informe de Tipologías de Fraude Fiscal; 128 productos restantes entre análisis previos, gráficos e informes estratégicos atienden al pedido de diversos requirentes entre internos y externos.

GRÁFICO No. 39 Requerimientos por solicitantes



Fuente: Base de casos CIESA

Elaborado por: Coordinación de Inteligencia Estratégica y Antilavado

Fecha de corte: 03 de enero de 2020

⁷ Grupo de Acción Financiera Internacional

⁸ Lavado de Activos y Financiamiento del terrorismo



INFORME DE LABORES

CENTRO DE ESTUDIOS FISCALES

6. CENTRO DE ESTUDIOS FISCALES

6.1. Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria

El Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria tiene a su cargo productos y servicios, que se encuentran agrupados en dos ejes de gestión: 1) Especialización Tributaria; y, 2) Vinculación con la Sociedad.

6.1.1. Especialización Tributaria

TABLA No.70 Especialización Tributaria: productos y servicios

Eje de gestión	Productos y servicios
ESPECIALIZACIÓN TRIBUTARIA	Oferta de especialización tributaria para servidores.
	Malla de especialización tributaria actualizada.
	Informes de evaluación académica de la oferta de especialización tributaria.
	Material de estudio para la oferta de especialización diseñado.

Elaborado por: Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria (2019)

Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos (2017)

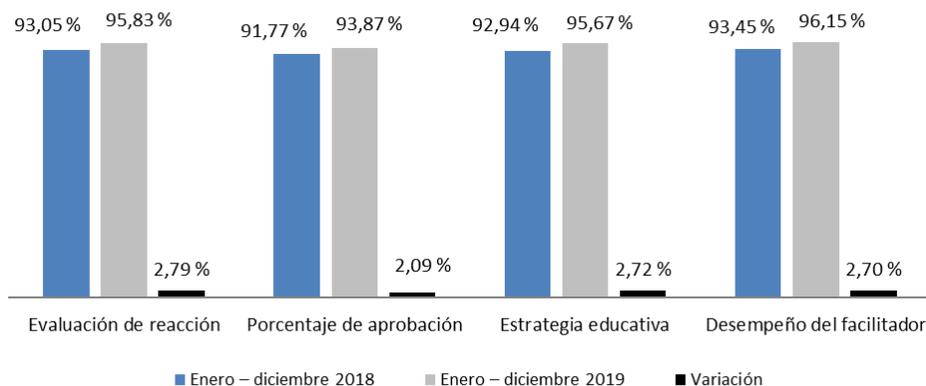
El eje de gestión de Especialización Tributaria cuenta con una oferta de capacitación sustentada en un entorno virtual de aprendizaje (MOODLE) que permite la ejecución de cursos: presenciales con apoyo de TIC's, b-learning y virtuales. Esta herramienta ha promovido la cobertura y la disminución de los costos logísticos de operación.

La oferta de capacitación anual se ejecuta por medio de la ESCUELA DE ESPECIALIZACIÓN TRIBUTARIA la misma que presenta un tronco común para todo el personal de la institución y niveles de especialización para quienes se desempeñan en los procesos de cadena de valor. Los cuales se encuentran agrupados en 5 ejes temáticos: Administración Tributaria; Derecho Tributario; Gestión Tributaria; Auditoría y Control; y, Complementarias.

Durante el periodo de enero a diciembre se han desarrollado 14 cursos en total: R aplicado al manejo de datos tributarios; Administración tributaria; Introducción a la fiscalidad internacional; Impuesto al valor agregado I; Introducción a la gestión pública 1era. y 2da. Edición; Consultas, reclamos y recursos; Asistencia al ciudadano; Derecho tributario ecuatoriano básico; Impuesto a la renta; Recaudación, cobro y reintegro; Controles de gestión; Tributación básica; y, Gestión de infracciones tributarias.

Los resultados de los indicadores de gestión del periodo en contraste con los del año anterior, se reflejan a continuación. Se incluyen los 14 cursos de especialización más 5 cursos de fortalecimiento de facilitadores, 19 en total.

GRÁFICO No. 40 Comparativos indicadores de oferta enero a diciembre 2018-2019



Elaborado por: Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria (2019)

Fuente: Base de datos - Infoview (2019)

Fecha de corte: 27 de noviembre de 2019

6.1.2. Vinculación con la sociedad

TABLA No.71 Vinculación con la sociedad: productos y servicios

Línea de acción	Productos y servicios
VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	Plan de ciudadanía fiscal.
	Peticiones atendidas: Red de Contactos.

Elaborado por: Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria (2019)

Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos (2017)

El eje de gestión de Vinculación con la Sociedad se concentra en promover mecanismos para la construcción de la ciudadanía fiscal mediante el fomento del compromiso que tienen los individuos y la sociedad, acerca del cumplimiento y ejercicio de sus deberes y derechos tributarios, así como la asunción de su rol participativo para el cumplimiento del pacto social y el fortalecimiento de una sociedad cohesionada, equitativa y justa. El Plan de Ciudadanía Fiscal es una propuesta del Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria que busca cumplir con nuestro compromiso como institución de "Contribuir al fomento de la cohesión social".

Las principales acciones gestionadas durante el periodo enero a diciembre son las siguientes:

TABLA No.72 Iniciativas de Ciudadanía Fiscal

Iniciativas de Ciudadanía Fiscal	Virtualización de las capacitaciones dirigidas a los facilitadores de los infocentros del Ministerio de Telecomunicaciones (Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Derechos del contribuyente: 1 aula y 896 participantes ▪ Deberes formales: 1 aula y 925 participantes
	Virtualización de capacitaciones de autoestudio para la ciudadanía (Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deberes formales: 2 aulas y 14.789 accesos ▪ Impuesto a la renta: 2 aulas y 12.642 accesos ▪ Impuesto al valor agregado: 2 aulas y 12.056 accesos ▪ Beneficios tributarios: 2 aulas y 3.935 accesos ▪ Devolución de IVA: beneficios para personas con discapacidad: 2 aulas y 5.189 accesos

Elaborado por: Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria (2019)

Fuente: Base de datos – Infoview

Fecha de corte: 4 de enero de 2020

6.1.3. Proceso de Gestión Transversal

TABLA No.73 Procesos de gestión transversal: productos y servicios

Línea de acción	Productos y servicios
PROCESO DE GESTIÓN TRANSVERSAL	Facilitadores para capacitaciones internas seleccionados, monitoreados y evaluados.
	Formación de facilitadores para capacitaciones internas y externas.
	Asesoría pedagógica para capacitaciones internas y externas.
	Campus virtual del SRI gestionado.
	Petición atendidas de acuerdo con la matriz de peticiones vigentes: Otros.

Elaborado por: Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria (2019)

Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos (2017)

El proceso de gestión transversal tiene como objetivo brindar asesoramiento pedagógico y virtual; así como dar soporte administrativo en la ejecución de actividades propias como en proyectos afines a la gestión del Departamento, mediante el diseño de instrumentos, lineamientos pedagógicos, metodológicos y curriculares, como del uso de la plataforma virtual, para eventos de capacitación interna de la oferta de especialización tributaria y fiscal e iniciativas de ciudadanía fiscal.

A continuación, se resumen las actividades realizadas en el periodo enero – diciembre 2019:

TABLA No.74 Ejecución de actividades procesos de gestión transversal

Clasificación	Detalle
Gestión de facilitadores	Se realizó el requerimiento de facilitadores voluntarios para la oferta 2019. Se seleccionó y monitoreó a 77 facilitadores de los cursos en ejecución.
Formación de facilitadores	Se concluyó la ejecución del curso: Andragogía vs Pedagogía; Planificación curricular por competencias; Instrumentos de evaluación y modalidad de estudio; Rol y competencias del facilitador; y, Tutoría virtual.
Asesoramiento en capacitaciones internas y externas	Se realizó la asesoría interna para los cursos de la oferta académica del período, en lo que corresponde al Programa y Diseño Instruccional.
Entorno Virtual de Aprendizaje	Creación y réplica de aulas según el siguiente detalle: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aulas de la Escuela de Especialización: 74 aulas y 971 participantes. ▪ Aulas de iniciativas educomunicacionales: 268 aulas, 21.870 participantes y 48.611 accesos. Se brindó soporte a usuarios internos y externos.
Proyectos y otras actividades educomunicacionales	Se brindó apoyo para la virtualización de iniciativas internas y externas, según el siguiente detalle: <p><u>Iniciativas internas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SRI te prepara: Programa de Inducción (Dirección Nacional de Talento Humano) - 11 aulas y 183 participantes ▪ SRI te prepara: Programa de Re-Inducción (Dirección Nacional de Talento Humano) - 1 aula y 2912 participantes ▪ Encuesta Liderazgo (Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica) - 1 aula y 2941 participantes ▪ Control interno y gestión de riesgos (Dirección Nacional de Talento Humano) - 2 aulas y 49 participantes ▪ Impuesto de consumos especiales (capacitación a zonal) (Dirección Nacional de Control Tributario) - 1 aula y 21 participantes ▪ Encuesta de retroalimentación evaluación 2018 - 2019 (Dirección de Talento Humano) - 1 aula y 3205 participantes ▪ Mobbing (Dirección de Talento Humano) - 1 aula y 6 participantes

Clasificación	Detalle
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Argumentación jurídica: con capítulo en defraudación tributaria (Dirección Nacional Jurídica) - 1 aula y 98 participantes ▪ Norma técnica del subsistema de evaluación de desempeño (Dirección de Talento Humano) - 1 aula y 3558 participantes ▪ Presupuestación, contabilidad y control de gasto público (Dirección de Talento Humano) - 1 aula y 10 participantes ▪ Programa de Inducción 2da. Edición (Dirección de Talento Humano) - 10 aulas y 14 participantes ▪ Implementando BEPS (Dirección Nacional de Talento Humano) - 1 aula y 27 participantes ▪ Evaluación de desempeño nivel jerárquico (Dirección de Talento Humano) - 30 aulas y 3.154 participantes ▪ Encuesta de satisfacción de la EETT (Conocimiento de la administración Tributaria) - 4 aulas y 878 participantes ▪ Habilidades personales (Dirección de Talento Humano) - 2 aulas y 103 participantes ▪ Proceso masivo de reclutamiento (Dirección de Talento Humano – 3 pedidos) - 1 aula y 346 participantes ▪ Administración linux (Director Nacional de Tecnología) - 1 aula y 44 participantes <p><u>Iniciativas externas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tributación básica para NAF presencial (Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano) - 47 aulas y 1.128 participantes ▪ Tributación básica para NAF b-learning (Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano) - 2 aulas y 47 participantes ▪ Programa TIC de formación ciudadana (Mintel) (Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano) - 20 aulas y 1.632 participantes ▪ Derechos del contribuyente (Mintel) (Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano) - 1 aula y 896 participantes ▪ Deberes Formales (Mintel) (Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano) - 1 aula y 925 participantes ▪ Ciudadanía fiscal: derechos del contribuyente CCPP - Edición II (Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria / Colegio de Contadores Públicos de Pichincha CCPP) - 1 aula y 213 participantes ▪ Ciudadanía fiscal: derechos del contribuyente CCPP - Edición III (Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria / Colegio de Contadores Públicos de Pichincha CCPP) - 1 aula y 232 participantes ▪ Canal de atención virtual grandes contribuyentes (Dirección Nacional de Control Tributario) - 135 aulas ▪ Deberes formales (Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano) - 2 aulas y 14.789 accesos ▪ Impuesto a la renta (Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano) - 2 aulas y 12.642 accesos ▪ Impuesto al valor agregado (Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano) - 2 aulas y 12.056 accesos ▪ Beneficios tributarios (Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano) - 2 aulas y 3.935 accesos ▪ Devolución de IVA: beneficios para personas con discapacidad (Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano) - 2 aulas y 5.189 accesos

Elaborado por: Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria (2019)

Fuente: Gestión del DCAT (2019)

Fecha de corte: 4 de enero de 2020

6.2. GESTION DEL DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS FISCALES

6.2.1. Estudios y análisis relevantes concluidos

El departamento de Estudios Fiscales analiza y explota las estadísticas económicas y tributarias, así como su impacto en el entorno económico y fiscal. Entre los indicadores de publicación permanente están la presión fiscal, radiografía económica, gasto tributario e índice de actividad económica empresarial no petrolera. En ese sentido, y en función de la periodicidad de cada uno de los productos permanentes del departamento se presenta en la siguiente tabla el avance realizado en este trimestre:

TABLA No.75 Productos Permanentes de Estudios

Nombre del Producto	Descripción	Periodicidad	% Avance	No. productos ejecutados ene-dic 2018	No. productos ejecutados ene-dic 2019
Herramientas para el análisis económico tributario	Recopilación estructurada de datos institucionales.	Mensual	100%	9	9
Índice de Actividad Económica No Petrolera (IAENP)	Indicador de actividad económica del sector no petrolero basado en la información del formulario 104. Serie Histórica Mensual.	Mensual	100%	12	12*
Radiografía Trimestral	Compilación de indicadores económicos y tributarios nacionales e internacionales.	Trimestral	100%	4	4
Presión Fiscal	Indicador que relaciona la carga fiscal (Gobierno Central, Subnacional y Seguridad Social) con el PIB. Presión Fiscal Ecuador y análisis comparativo de América Latina y Europa.	Trimestral	100%	3	3
Gasto Tributario	Matriz de Gasto Tributario. Informe Ejecutivo de Gasto Tributario. Manual de Gasto Tributario.	Anual	100%	3	3

Elaborado por: Departamento de Estudios Fiscales.

Fuente: Matriz de planificación del departamento de Estudios Fiscales.

*Estos productos fueron reprogramados, debido a que el primer semestre del año no se contó con todos los recursos del departamento. Sin embargo, a partir de julio, se estuvo trabajando para cumplir con la reprogramación a fin de año.

Por otro lado, se han concluido con diversos análisis económicos y tributarios realizados por solicitud de la Dirección General, Direcciones Nacionales, departamentos del SRI o de otras instituciones. Estos análisis incluyen principalmente, informes técnicos de impacto fiscal, análisis tributarios para la gestión de la Administración, estimación de impactos y, análisis de mejores prácticas. Durante 2019, se realizaron 98 análisis:

TABLA No.76 Análisis económicos y tributarios concluidos

Periodo	Total análisis o impactos realizados 2018	Total análisis o impactos realizados 2019
I Trimestre	35	20
II Trimestre	38	26
III Trimestre	31	33
IV Trimestre	27	19
Ene – dic	131	98

Elaborado por: Departamento de Estudios Fiscales.

Fuente: Matriz de análisis económicos y tributarios solicitados.

Respecto a las solicitudes de investigadores externos, tesis y ciudadanía en general recibidas en el departamento; se realizó el respectivo procesamiento de datos para dar atención a los mismos.

TABLA No.77 Solicitudes de información

Periodo	Total solicitudes 2018	Total solicitudes 2019
I Trimestre	18	20
II Trimestre	21	17
III Trimestre	18	25
IV Trimestre	13	9

Ene – Dic	70	71
-----------	----	----

Elaborado por: Departamento de Estudios Fiscales.

Fuente: Matriz de trámites Workflow y Quipux.

6.2.2. Investigaciones y Estudios: proyectos en desarrollo

Durante este periodo, se ha trabajado en el desarrollo de varias investigaciones y estudios, de acuerdo a la planificación realizada y los temas solicitados ya sea por Dirección General u otras Direcciones Nacionales de la institución. A continuación, se detallan las investigaciones y estudios:

TABLA No.78 Detalle de investigaciones y estudios en desarrollo

Nombre del Producto	Descripción	Periodicidad	% de Avance	No. de productos realizados/esperados	Observaciones
Revisión metodológica del cálculo de sanciones pecuniarias	Revisión de metodologías y estudios para el cálculo de sanciones pecuniarias, con el fin de identificar parámetros medibles y objetivos que sirvan de referencia para la actualización del Instructivo de Sanciones.	Anual	100%	1 de 1	Análisis realizado bajo pedido del Dpto. de Gestión Tributaria
Análisis de Incidencia y estimación de propuesta de política pública	Realizar el análisis de incidencia y estimación del impacto recaudatorio de propuestas de reformas tributarias. La estimación incluye entre otros, impacto fiscal, número de ganadores y perdedores, distribución del impacto.	Anual	100%	6 de 6 por tipo de impuesto (313 estimaciones de impacto fiscal)	Las estimaciones de impacto fiscal se clasificaron por tipo de impuesto: IRS, ICE, vehículos, IRPN, IVA y otros.
Modelo de Optimización para mejorar el tiempo de atención en los Centros de Servicios, Centros de Gestión Tributaria y Ventanillas Únicas del Servicio de Rentas Internas	Generar un modelo de optimización que permita reubicar el recurso humano en las agencias y centros de atención del SRI para optimizar tiempos de atención a la ciudadanía.	Anual	87%	2,5 de 3	Investigación en conjunto con la Escuela Politécnica Nacional.
Estudio micro: identificación de evasores potenciales del IRPN – Segunda etapa.	Estimar la evasión de personas naturales independientes, a partir de la relación consumo/ingreso haciendo uso de información de tarjetas de crédito y otras fuentes de información.	Anual	100%	1 de 1	
Análisis de Impacto por interrupción grave de servicios	Este análisis fue solicitado por el Departamento de Seguridad Institucional. El objetivo es estimar el impacto económico que se generaría por la ocurrencia de un evento no esperado, por el cual no se pueda realizar la recaudación con normalidad.	A demanda	100%	1 de 1	Este análisis constituye un insumo bajo el cual la unidad requirente puede aproximarse al impacto económico si no se pudiera recaudar un determinado día en el año.

Análisis Ley de Fomento Productivo	Elaboración de un informe con la información disponible al momento sobre los incentivos y beneficios tributarios de la Ley de Fomento Productivo.	Anual	100%	1 de 1	
Una aproximación a la evasión en IVA a través de microdatos	Esta investigación busca identificar los sectores económicos que presentan una mayor potencialidad para evasión en el IVA.	Anual	30%	0,3 de 1	
Economía Digital	Identificar los aspectos conceptuales económicos y tributarios que involucra la economía digital y realizar un análisis descriptivo para el caso ecuatoriano.	Anual	100%	1 de 1	

En este periodo también se elaboró la nota de reflexión denominada: “Incentivos tributarios a la inversión. ¿Quiénes son los principales beneficiarios? Una mirada desde el gasto tributario 2017 derivado del impuesto a la renta sociedades.”

Cabe señalar que, para las investigaciones e indicadores del área de Estudios se realizan procesos de edición de estilo, edición gráfica, difusión y publicación. Este último se ejecuta a través del sitio web <https://cef.sri.gob.ec>, el cual registró 38.210 visitas en el periodo enero – diciembre 2019.

Por otro lado, se tiene la gestión de los convenios firmados entre el SRI y universidades del país.

6.3. Gestión del Departamento de Estudios de Comercio Internacional

Las actividades realizadas en función de las demandas internas y externas de información se resumen en el siguiente cuadro de resultados:

TABLA No.79 Trámites

MEDIO	REQUERIMIENTOS ATENDIDOS
Trámites QUIPUX, WORKFLOW	201
Correo Electrónico (SRI, SENAE, MPCEIP, MEF, SENPLADES, MINTUR, Contribuyentes y otras instituciones públicas y privadas)	489
Notas de crédito de Certificados de Abono Tributario endosadas al SRI	182
TOTAL	872

Fuente: DECI

Elaborado por: DECI

- Una de las principales actividades es la demanda de información de la Dirección General, Subdirecciones, Ministerios y otras Instituciones Públicas que ha sido satisfecha mediante actividades de coordinación en reuniones programadas por el Departamento de Estudios de Comercio Internacional o por iniciativa de dichas instancias e Instituciones para dar respuesta a requerimientos específicos en temas como los que se detalla a continuación:
 - Análisis tributarios-aduaneros sobre el comportamiento de los diferentes sectores económicos del país.
 - Análisis de las importaciones y exportaciones de diversos bienes y bajo las diferentes modalidades y regímenes aduaneros.
 - Generación de reportes de información de comercio exterior para las diferentes áreas de control del SRI, del sistema informático ECUAPASS.

- Asesoramiento, sobre normativa de comercio internacional aplicado en los diferentes procesos del SRI, tales como: Análisis de cobro de regalías en mercancías importadas según normas de valoración de la OMC, clasificación arancelaria, valoración aduanera, INCOTERMS, documentos de transporte internacional. etc.
- Atención de consultas de comercio exterior y aduanas de la Dirección Nacional, de la Dirección de Control Tributario, de la Dirección de Planificación, de Direcciones Zonales respecto a exportaciones e importaciones realizadas por los contribuyentes.
- Construcción de consultas sobre comercio exterior en Discoverer a las Direcciones Zonales del SRI y de los departamentos de la Dirección General.
- Participación en la mesa de trabajo para la modificación del Decreto Ejecutivo No. 1232 de 31 de julio de 2008, relativo a la tarifa 0% de IVA en importaciones y transferencias, para los sectores agropecuarios, acuícola y pesquero, por efecto de la Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo, y Estabilidad y Equilibrio Fiscal. MPCEIP, SENAE, MEF, SRI.
- Participación en la mesa Técnica de ISD, elaboración de propuesta e impacto fiscal para exención de ISD para los convenios de cielos abiertos. MTOP, MINTUR, MPCEIP, MEF, SRI.
- Análisis de impuesto al carbono en la industria (reforma al impuesto ambiental).
- Análisis de impuesto a las fundas plásticas, reforma tributaria.
- Análisis de Impuesto a la Salida de Divisas para determinar una tarifa efectiva de recaudación.
- Análisis de riesgo al catastro remitido por el SENAE de Agentes de Aduana.
- Análisis de riesgo en la importación y comercio interno de mercancías, para la prevención y combate a la subvaloración y la subfacturación (Casos específicos).
- Construcción y actualización del catastro de exportadores habituales de bienes para retención del 100% de IVA y su correspondiente publicación.
- Análisis de los instrumentos de fomento para mayor seguridad vehicular. MEF, MTOP, ANT, ATM, SRI.
- Participación en la mesa de trabajo para la absolución de consultas relacionadas a tributos de comercio exterior del Fondo Monetario Internacional (FMI) en la Asesoría Técnica que tiene como objeto realizar un análisis de los ingresos que financian el Presupuesto General del Estado.
- Participación en la absolución de preguntas de los países Miembros de la OMC dentro del tercer examen de políticas comerciales del Ecuador por parte de la OMC, según las competencias del SRI.
- Participación en la definición de contribuyentes por segmentos para la implementación de la canasta transfronteriza del Carchi.
- Generación de la base importadores para la implementación de la Resolución NAC-DGERCGC18-00000431 para la emisión de comprobantes electrónicos a importadores que realicen actividades de venta local de productos que se importen.
- Participación en las definiciones y automatización catastro exportadores para devolución automática por coeficientes.
- Participación en las comparecencias de empresas como BYD E MOTORS, TENARIS ECUADOR S.A., CINAIE, sobre la pertinencia de incluir nuevas subpartidas en el listado de materias primas, insumos y bienes de capital, cuyo pago del Impuesto a la Salida de Divisas en importaciones otorga derecho a crédito tributario para el pago del Impuesto a la Renta.
- Análisis del proceso de DrawBack a cargo del SRI.
- Análisis de nuevas condiciones para ser considerado exportador habitual.
- Participación en la Mesa técnica del calzado (bianual), Comisión de la lucha contra el contrabando, liderada por el MPCEIP.
- Participación en el análisis exención de IVA e ISD de dispositivos médicos para el tratamiento de la diabetes, solicitado por la Asamblea Nacional.
- Participación en el taller de presentación y validación del flujo para gestión de incentivos y beneficios tributarios.
- Participación en la elaboración de propuestas de la reforma integral tributaria.
- Participación en la Mesa Productiva del sector automotriz, sobre crédito tributario para insumos utilizados en el ensamblaje de vehículos.

- Participación en la reunión de trabajo de carácter técnico respecto a la solicitud del MINTEL de reducción arancelaria a celulares Smartphone.
- Delegados ante el MEF para el análisis de ejecución de gasto tributario, derivados de las acciones de los diferentes cuerpos colegiados.
- Definiciones de marca comercio exterior y tamaño de empresas para el proyecto de catastro tributario.
- Análisis de exportaciones transfronterizas de contribuyentes.
- Asistencia técnica en el Convenio de Cooperación Interinstitucional SRI-SENAE-MEF.
- Definición de lógica marca de exportador proyecto catastro tributario.
- Análisis de aranceles para la liberación de importaciones de derivados de hidrocarburos. MEF, MERNNR, SENAE, SRI.
- Asistencia técnica para el desarrollo del Procedimiento de operatividad del Convenio de Cooperación Interinstitucional SRI – SENAE -MEF.
- Análisis de textos de reforma tributaria del ISD.
- Participación en la mesa de seguimiento del sector automotriz propuesta por el Ministerio de Producción y Comercio del Exterior.
- Estimación de pagos de dividendos por multinacionales y su impacto en ISD, solicitado por la Dirección de Control Tributario.
- Construcción de matriz metodológica para evaluación de subpartidas para inclusión en el listado de crédito tributario del impuesto a la Renta por pago de ISD.
- Análisis de subpartidas importadas su base imponible e impuestos generados por el 2018 diferenciando entre personas naturales y sociedades.
- Presentación explicativa de la metodología IPI que actualmente utiliza Brasil.
- Análisis para el diferimiento arancelario a los importadores de soya y trigo. MEF.
- Análisis de información para determinar la evolución económica de los sectores exportadores de minerales, camarón y pesquero. MEF.
- Coordinación interinstitucional SENAE - SRI
 - Coordinación del intercambio de información SRI-SENAE, de acuerdo con las necesidades de cada institución.
 - Mantenimiento del área de negocio “Información SENAE – ECUAPASS”.
 - Coordinación con el SENAE para resolver problemas en matriculación de vehículos importados.
 - Gestión de las recaudaciones de IVA e ICE en importaciones que alimentan el cubo de recaudaciones del SRI.
 - Se mantienen constantemente comunicaciones de trabajo interinstitucionales para coordinar todos los temas relativos a la información que comparten las dos instituciones.
 - Coordinación de los compromisos interinstitucionales SRI-SENAE.
- Carga manual de las notas de crédito endosadas al Servicio de Rentas Internas por Certificados de Abono Tributario al Sistema de Administración de Devoluciones, ante compromiso asumido con la Dirección de Asistencia al Ciudadano y Recaudación, en coordinación con el SENAE. En el período enero – diciembre 2019 se ingresaron, un total de 182 notas de crédito endosadas, por un valor de USD 494,293.74 correspondiente a 14 Contribuyentes.
- Delegados al Comité Técnico Interinstitucional del Comité de Política Tributaria, actualmente como miembros de dicho Comité se han desarrollado los siguientes temas:
 - Informe para la devolución de ISD a los exportadores habituales de bienes, Art. (...).- Devolución de ISD en la actividad de exportación, de la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria en el Ecuador.
 - Informe para la devolución de ISD a los exportadores habituales de servicios, Art. (...).- Devolución de ISD en la actividad de exportación, de la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria en el Ecuador.

- Informe de la devolución del ISD pagado por concepto de comisiones en servicios de turismo receptivo, Art. (...).- Devolución de ISD en la actividad de exportación, de la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria en el Ecuador.
- Informe de Exoneración de Impuesto a la Renta en la fusión de entidades del sector financiero popular y solidario. Art. 9.5 de la LRTI.
- Informe para establecer las condiciones y límites para la devolución de IVA en la actividad de exportación de servicios. Art. 72. de la LRTI.
- Informe para establecer el procedimiento para la aplicación del beneficio de rebaja de tres puntos porcentuales de la tarifa impositiva del Impuesto a la Renta para micro y pequeñas empresas o exportadoras habituales. Art (...) a continuación del Art. 37.1 de la LRTI.
- Informe de inclusión de subpartidas arancelarias concernientes a vehículos eléctricos en el listado de Crédito Tributario por el pago de ISD en importaciones.
- Depuración del listado de bienes para que el ISD pagado en importaciones sea empleado como Crédito Tributario para el pago del Impuesto a la Renta. Art. (...) a continuación del Art. 162 de la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria en el Ecuador.



INFORME DE LABORES DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA

7. DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA

7.1. Gestión Normativa

7.1.1. Proyectos de reformas legales y reglamentarias tributarias:

TABLA No.80 Resumen de Reformas legales y reglamentarias tributarias

Fecha	Proyecto de Ley	Observación
06/02/2019 -29/04/2019	Ley de Fomento Productivo 2	Los temas tributarios fueron incorporados dentro de la Propuesta de Reforma Tributaria Integral, salvo una parte que se encuentra actualmente en análisis.
12/02/2019	Reglamento para otorgar Facilidades de acceso a Incentivos del Programa de Vivienda de Interés Social y Público en el marco de la Intervención Emblemática "Casa Para Todos"	Observaciones
11/02/2019	Código de Seguridad del Estado	Revisión y análisis de los textos del proyecto para debate
12/02/2019	Código de Comercio	Revisión de textos de proyectos para debate y veto Presidencial
14/02/2019	Proyecto Decreto exoneración de anticipo para la Provincia de Carchi	Revisión de proyecto y asesoría
20/02/2019	COOTAD	Revisión de textos de proyectos para debate y veto Presidencial
21/02/2019	Ley de Transparencia	Revisión de textos de proyectos para debate y veto Presidencial
27/02/2019	Propuestas de reformas tributarias con efecto recaudatorio	Propuestas presentadas por la Dirección Nacional de Control Tributario. Se encuentran incorporadas dentro de la Propuesta de Reforma Tributaria Integral
07/03/2019	Devolución de IVA a GADS	Análisis de varias alternativas propuestas por la Secretaría Nacional de la Gestión de la Política
08/03/2019	IVA 0% asociaciones de recicladores	No tiene impacto fiscal. El objetivo es visibilizar el trabajo de las asociaciones de recicladores. Se encuentra incorporada dentro de la Propuesta de Reforma Tributaria Integral
13/03/2019	Reformas Mercado de Valores	Se encuentran incorporadas al análisis dentro de la Reforma Tributaria Integral
11/02/2019	Reforma a la Ley de Empresas Públicas	Observaciones a propuestas de contenido tributario de la reforma del régimen de empresas públicas
04/06/2019	Proyecto Decreto Impuesto a la Renta Único a favor de productores de leche y carne	Contestación, análisis y asesoría
28/06/2019	Reglamento de Alojamiento en Inmuebles para uso turístico	Análisis

Fecha	Proyecto de Ley	Observación
13/05/2019	Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores	Evaluación del posible impacto de las disposiciones derogatorias novena y décima
30/06/2019		
10/06/2019	Reforma al Reglamento a la LRTI (anticipo)	Ampliación de 2 a 5 cuotas para el pago del anticipo
12/07/2019	Proyecto de Ley sobre Pesca y Acuicultura	Análisis y observaciones
30/07/2019	Proyecto de Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación	Análisis y observaciones
31/07/2019	Borrador de Reglamento de Alojamiento en Inmuebles para Uso Turístico	Análisis y observaciones
05/08/2019	La Ley Orgánica para la Planificación Integral de la Circunscripción Territorial Especial Amazónica	Contestación a Oficio No. AN-HM-2019-120-O (Asamblea Nacional)
07/08/2019	Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Empresas Públicas	Análisis y observaciones
07/08/2019	Proyecto de reforma a la Ley de Incentivos a las Asociaciones Público Privadas	Análisis y observaciones
07/08/2019	Proyecto de reforma al Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas	Análisis y observaciones
07/08/2019	Proyecto de reforma a la Ley de Mercado de Valores	Análisis y observaciones
20/08/2019	Ley Orgánica de Turismo	Análisis y observaciones
11/09/2019	Proyecto de Reglamento General a la Ley para la Planificación de la Circunscripción Territorial Amazónica	Análisis y observaciones
07/09/2019	Reforma tributaria	Análisis, observaciones, reuniones, textos
19/10/2019	Revisión de la Resolución 002-0052019-DIR-ARCOM	Revisión y análisis
01-07-2019 / 17-11-2019	Ley de Crecimiento Económico	Ley de Crecimiento Económico fue presentada y se efectuaron las gestiones pertinentes.
18-11-2019 / 17-11-2019	Ley de Simplicidad Tributaria	Ley de Simplificación se brindó el apoyo técnico pertinente.

Fecha	Proyecto de Ley	Observación
11/12/2019	Propuesta reforma del artículo 189 del Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno	Revisión y análisis
29/11/2019	Proyecto de reforma del Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades	Se hizo la revisión y análisis

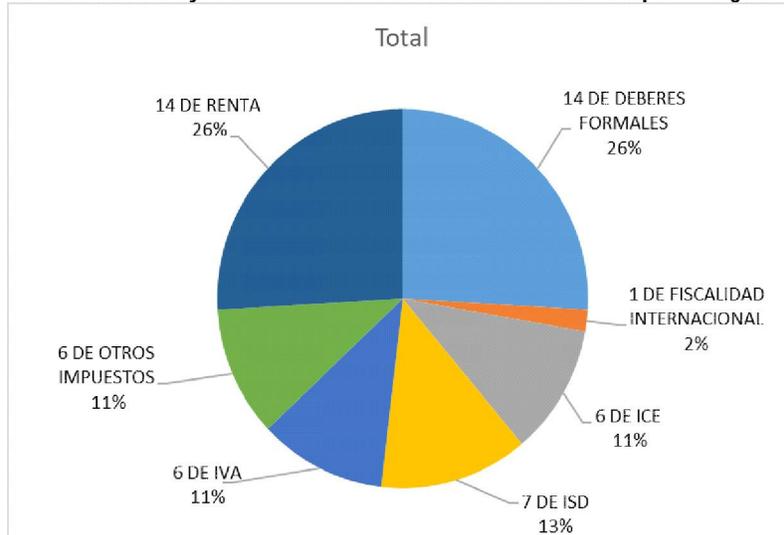
TABLA No.81 Resoluciones y Circulares

Periodo	Resoluciones		Circulares	
	2018	2019	2018	2019
Enero - Diciembre	62	54	6	5

Elaborado por: Departamento Normativa Tributaria
Fuente: Departamento de Normativa Tributaria

Resoluciones 2019 por tema:

GRÁFICO No. 41 Proyectos de resoluciones circulares tributarias de aplicación general publicados:



Elaborado por: Departamento de Normativa Tributaria
Fuente: Departamento de Normativa Tributaria

TABLA No.82 Convenios, Acuerdos, Canjes y Proyectos

N°:	Tipo: (Convenio/Acuerdo/Canjes/Proyecto.)	País involucrado:	Descripción:	Fecha:
1	Acuerdo de Cielos Abierto	EE.UU.	Revisión de norma conforme al principio de reciprocidad	20-02-2019
2	Convención Multilateral sobre Asistencia Administrativa Mutua en Materia Fiscal (CAAM)	Multilateral	Seguimiento del procesamiento en Cancillería	22-01-2019
3	Cuestionario del Foro Global	Multilateral	Revisión del marco jurídico de cuestionario	13-02-2019
4	Convenio para Evitar Doble Imposición	Dinamarca	Negociación	Desde el 26-03-2019 al 28-03-2019
5	Convenio para Evitar Doble Imposición	África y Medio Oriente	Observaciones sobre suscripción de acuerdos	08-03-2019
6	Proyecto Fondo Fronterizo entre Ecuador y Colombia	Colombia	Revisión del IVA e ISD	18-02-2019
7	Informe de Hallazgos del Foro Global	Multilateral	Revisión de normativa para remediar hallazgos	29-03-2019

N°:	Tipo: (Convenio/Acuerdo/Canjes/Proyecto.)	País involucrado:	Descripción:	Fecha:
8	Acuerdo Devolución IVA PNUD	Organismo	Revisión de la Nota Reversal	08-03-2019
9	BRITACOM	China	Análisis de la adhesión y envío de solicitud de adhesión	21-01-2019 20-06-2019
10	Acuerdo de Servicios Aéreos	Emiratos Árabes Unidos	Revisión y análisis de propuesta de acuerdo enviado por MREMH	06/03/2019
11	Acuerdo de Servicios Aéreos	Arabia Saudita	Revisión y análisis de propuesta de acuerdo enviado por MREMH	08/04/2019
12	Canje de Notas para el Proyecto de reasentamiento de Viviendas en Pedernales, Muisne y Canoa	China	Revisión de propuesta de acuerdo enviado por MREMH Gestiones respecto a la renegociación	31/05/2019 23-08-2019 09-2019
13	Convenio para Evitar Doble Imposición	Japón	Apoyo en proceso de suscripción y seguimiento en fase de aprobación y ratificación	08/01/2019 28/06/2019 26/09/2019
14	Convenio para Evitar Doble Imposición	Chile	Se confirmó Cancillería la intención de Ecuador de renegociar el CDI y se envió respuesta oficial al SII	28/05/2019
15	Convenio para Evitar Doble Imposición	India	Se aceptó la propuesta de llevar la primera ronda en India y se propuso que sea en noviembre de 2019 Confirmación de interés comercial	07/06/2019 18/09/2019
16	Convenio para Evitar Doble Imposición	CAN	Revisión a propuesta de suspensión de la Decisión 578	14/05/2019
17	Convenio para Evitar Doble Imposición	Portugal	Reporte sobre estado del proceso de suscripción	11/06/2019
18	Convenio para Evitar Doble Imposición	Reino Unido	Reporte sobre estado del proceso de suscripción Gestiones para inicio de negociaciones	17/06/2019 16/08/2019 16/09/2019
19	Convenio para Evitar Doble Imposición	Irán	Gestiones para firma de acuerdo	07/06/2019
20	Convenio para Evitar Doble Imposición	Alemania	Se remitió postura del SRI entorno al artículo 32 del Convenio re-negociado	16/01/2019
21	Convenio para Evitar Doble Imposición	Hong Kong	Evaluación sobre los posibles riesgos de suscribir un CDI con Hong Kong, así como la posibilidad de excluirlo del listado de paraísos fiscales	22/01/2019 30/06/2019 04/09/2019
22	Plan de remediación de Foro Global	Multilateral	Seguimiento y asesoría en materia de confidencialidad y salvaguarda de la información	25-06-2019
23	Acuerdos	Ucrania Georgia Rumania Kazajistán	Revisión de relaciones bilaterales	27-02-2019

Nº:	Tipo: (Convenio/Acuerdo/Canjes/Proyecto.)	País involucrado:	Descripción:	Fecha:
		India Reino Unido Japón China		
24	Acuerdo Bilateral de Intercambio de Información	EEUU	Respuesta al MREMH sobre seguimiento a la absolución al cuestionario	4/12/2019
25	Convenio para Evitar Doble Imposición	China	Gestión para renegociación del CDI (créditos no reembolsables de gobierno a gobierno)	23/8/2019
26	Convenio para Evitar Doble Imposición	Japón	Gestión para la ratificación y entrada en vigor	19/11/2019
27	Convenio para Evitar Doble Imposición	Libano	Contestación a oficio sobre interés de negociar acuerdo bilateral	10/12/2019
28	Acuerdo Bilateral de Intercambio de Información	Luxemburgo	Análisis sobre exclusión del listado de paraísos fiscales	28/11/2019
29	Convenio para Evitar Doble Imposición	Hong Kong	Envío de criterio de SRI sobre inicio de negociaciones con HK	6/11/2019
30	Convenio para Evitar Doble Imposición	India	Coordinación previa sobre primera ronda (fechas, insumos, etc)	23/8/2019
31	Convenio para Evitar Doble Imposición	Indonesia	Envío de revisión sobre textos negociados	23/7/2019
32	Acuerdo Bilateral de Intercambio de Información	Países Bajos	Contestación a oficio sobre interés de negociar acuerdo bilateral	7/11/2019
33	Convenio para Evitar Doble Imposición	AZERBAIYÁN	Contestación a oficio sobre interés de negociar CDI	18/9/2019
34	Convenio para Evitar Doble Imposición	Reino Unido	Confirmación de interés de iniciar proceso de negociación y envío de insumos	16/9/2019
35	Acuerdo Bilateral de Intercambio de Información	Panamá	Análisis sobre exclusión del listado de paraísos fiscales	19/12/2019
36	Devolución de IVA	IICA-OEA	Contestación a oficio sobre criterio del SRI	19/12/2019
37	Devolución de IVA	Paraguay	Contestación a oficio sobre criterio del SRI	10/12/2019
38	Devolución de IVA	Costa Rica	Contestación a oficio sobre criterio del SRI	15/10/2019
39	Declaración	Multilateral	Declaración Punta del Este	1/11/2019
40	Declaración	Multilateral	Acuerdo de autoridades competentes	1/12/2019
41	Convenio	Chile	ARMONIZACIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO APLICABLE AL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL	1/10/2019

TABLA No.83 Acciones relevantes del Departamento de Normativa Tributaria, definido por la Dirección

Nº	Nombre de la acción:	Descripción:	MES
1	Estructuración del Proyecto de Reforma Tributaria Integral	<p>Las Direcciones Nacionales de Control Tributario, Planificación y Asistencia al Contribuyente, con el liderazgo de la Dirección Nacional Jurídica a través del Departamento de Normativa Tributaria, estructuraron el Proyecto de Reformas Tributarias, dentro del cual durante el primer trimestre del año se elaboró un Plan de Trabajo, Matriz con propuestas de reformas tributarias, reuniones, mesas técnicas, entre otros. Entre marzo y septiembre se estructuraron los textos para su análisis por parte del Ministerio de Economía y Finanzas y la Presidencia de la República.</p> <p>En octubre se presentó el "Proyecto de Ley Orgánica de Optimización y Simplificación del Régimen Tributario Ecuatoriano y de Fortalecimiento a la Producción, a las Conductas Ecológicas Responsables y a la Transparencia Fiscal" y se efectuaron las gestiones para su tratamiento en la Asamblea Nacional.</p> <p>Ante el archivo de dicha Ley por parte de la Asamblea Nacional, en noviembre 2019 se trabajó en la presentación del "Proyecto de Ley Orgánica de Simplicidad y Progresividad Tributaria"; lo cual derivó en la promulgación de la "Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria", publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 111 de 31 de diciembre de 2019.</p>	Febrero a diciembre

7.2. Gestión Procesal Jurídico Administrativo

TABLA No.84 Productos atendidos en el periodo

Nº	Producto	Enero – Diciembre 2018	Enero – Diciembre 2019	Variación
	Recursos de revisión	1300	868	-33,23%
	Absolución de consultas de reclamos	70	133	90%

7.2.1. Coordinación Nacional de Recursos de Revisión

7.2.1.1. Recursos de Revisión

TABLA No.85 Recursos de Revisión notificados por tipo de trámite:

Tipo de Trámite	2018					2019					Variación % C= [B/A]-1
	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total Notificado 2018 (A)	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total Notificado 2019 (B)	
Acto de Determinación	8	9	25	341	383	84	55	31	29	199	↓ -48%
Otras Liquidaciones	1		2	1	4		2	1	2	5	↑ 25%
Otro Acto Administrativo	1	1	6	5	13	2	4	13	13	32	↑ 146%
Otro Tipo de Trámite	4	8	17	14	43	14	22	22	33	91	↑ 112%
Resolución de Devolución de Impuestos	85	33	257	153	528	51	59	93	114	317	↓ -40%
Resolución de Recbmto	12	7	37	199	255	45	45	31	29	150	↓ -41%
Resolución Empresas Fantasma	2		4	28	34	6	1	2	2	11	↓ -68%
Resolución Recursos de Revisión	5	3	4	11	23	10	12	6	4	32	↑ 39%
Resolución Sancionatoria	2	2	3	10	17	6	5	7	13	31	↑ 82%
Total	120	63	355	762	1300	218	205	206	239	868	↓ -33%

Como se observa en la tabla anterior, el número de trámites notificados en el año 2019 disminuyó en un 33%, respecto del año anterior, que incluye la atención de trámites que se reportan en Indicador de GPR y trámites de inventario cuyo ingreso fue con anterioridad al 15 de octubre de 2018. Cabe anotar, que en datos globales la atención de trámites mensuales tuvo consistencia en todos los periodos, en comparación al año 2018, salvo el mes de diciembre de dicho año, en el que, por la atención de trámites relacionados con recaudación en periodo de remisión, y con la colaboración de las diferentes Zonales, pudimos atender solo en ese mes 500 trámites adicionales al flujo de atención normal, siendo una excepcionalidad para efecto de comparación.

TABLA No.86 Recursos de Revisión ingresados:

Mes	2018	2019	Variación %
Enero	76	55	↓ -28%
Febrero	213	70	↓ -67%
Marzo	90	60	↓ -33%
Abril	76	121	↑ 59%
Mayo	161	81	↓ -50%
Junio	60	80	↑ 33%
Julio	106	93	↓ -12%
Agosto	72	90	↑ 25%
Septiembre	99	104	↑ 5%
Octubre	88	105	↑ 19%
Noviembre	82	78	↓ -5%
Diciembre	67	76	↑ 13%
Total	1190	1013	↓ -15%

Por otro lado, es necesario indicar que, en el año 2018, hubo dos circunstancias excepcionales que afectaron el incremento regular de trámites, así: Por un lado, ingresaron 260 trámites de oficio relacionados con devoluciones de sectores prioritarios; y, además, un aumento de 179 trámites por liquidaciones de pago, específicamente relacionados con clientes de empresas fantasmas. Estas dos situaciones deben ser consideradas al momento de evaluar la evolución que ha tenido la cartera de trámites entre estos dos periodos, concluyéndose que el número de trámites ingresados en el 2019 fue superior al año 2018.

7.2.2. Coordinación Nacional de Reclamos

7.2.2.1. Actividades ejecutadas

Dentro de las funciones que corresponden a la Coordinación Nacional de Reclamos de la Dirección Nacional Jurídica es trascendental la gestión de control y apoyo a las unidades administrativas zonales, con el objetivo de cumplir indicadores, mejorar el proceso, unificar criterios y comunicar necesidades.

Los principales ejes de trabajo en estos tres periodos del año 2019 se basaron en los siguientes aspectos:

- 1) Control de tiempos. - Medición del tiempo en el inicio del término en cada uno de los reclamos administrativos pendientes de resolución al final de mes, conforme a las recomendaciones del Procedimiento de Reclamos, con la finalidad de evitar demoras en el análisis y resolución de casos.
- 2) Control de indicadores. - Monitoreo y reporte mensual del cumplimiento de indicadores conforme a las metas planteadas por la Coordinación y los objetivos institucionales
- 3) Control integral de trámites. - Revisión de las providencias, requerimientos de información, resoluciones, oficios o proyectos de respuesta al trámite para verificar su motivación.
- 4) Absolución de Consultas. - Contestación de manera técnica, motivada y en alineación a criterios institucionales de consultas detectadas en la atención de reclamos administrativos.

TABLA No.87 Consultas absueltas

Dirección	2018	2019	Variación %
Zona 1	7	9	29 %
Zona 2	4	10	150 %
Zona 3	6	7	17 %
Zona 4	6	13	117 %
Zona 5	4	11	175 %
Zona 6	11	12	9 %
Zona 7	7	16	129 %
Zona 8	4	6	50 %
Zona 9	6	18	200 %
Total	55	102	85 %

Elaborado por: Departamento Procesal Jurídico Administrativo

Fuente: Departamento Procesal Jurídico Administrativo

Como podemos observar del cuadro precedente, existe un incremento en promedio del 90% respecto del ingreso de las consultas por parte de los Departamentos de Reclamos de las diferentes Zonales con relación al año 2018.

Indicadores de Gestión en Departamento de Reclamos Zonales:

A continuación, se resume el número de trámites atendidos durante los años 2018 y 2019 por los Departamentos de Reclamos de cada una de las Direcciones Zonales.

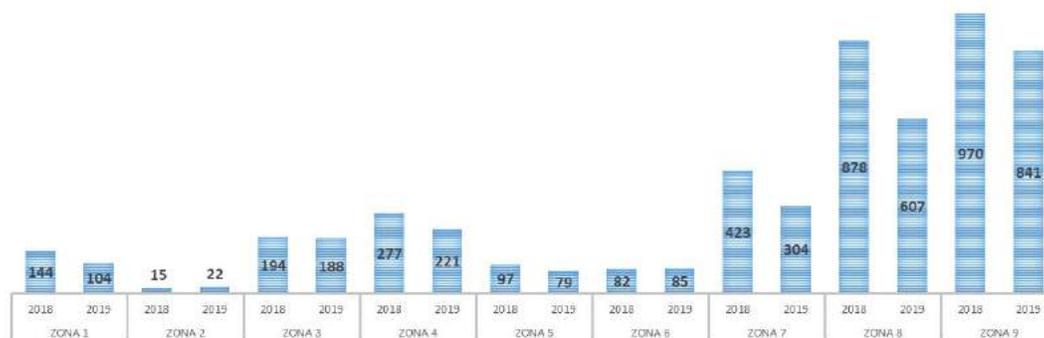
TABLA No.88 Indicadores de Gestión en Departamento de Reclamos Zonales

2018													
ZONAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2018
ZONA 1	5	12	7	1	8	17	15	20	9	8	5	37	144
ZONA 2	0	3	2	1	1	2	1	3	1	1	0	0	15
ZONA 3	13	11	15	15	17	8	22	20	11	22	23	17	194
ZONA 4	32	39	20	17	20	31	22	26	23	25	9	13	277
ZONA 5	10	8	13	2	7	6	9	7	10	10	10	5	97
ZONA 6	8	4	9	9	9	6	8	8	5	7	3	6	82
ZONA 7	48	38	38	29	24	21	31	55	43	32	36	28	423
ZONA 8	97	81	85	76	108	68	88	75	65	48	44	43	878
ZONA 9	59	44	125	73	75	68	66	83	79	115	122	61	970
	24												
TOTAL	272	0	314	223	269	227	262	297	246	268	252	210	3080
2019													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2019
11	7	6	6	7	18	4	12	4	11	9	9	9	104
	1	1	2	1	4	1	1	3	4	2	2	2	22
12	7	20	12	10	10	23	9	20	12	27	26	26	188
20	13	7	10	10	13	17	27	16	28	37	23	23	221
15	5	3	3	2	6	5	10	4	19	3	4	4	79
5	7	4	2	3	5	6	9	13	18	7	6	6	85
40	21	13	18	27	14	21	31	34	41	13	31	31	304
48	36	39	32	50	43	39	54	61	71	60	74	74	607
71	74	77	66	68	66	65	67	43	90	93	61	61	841
222	171	170	151	178	179	181	220	198	294	251	236	236	2215

Elaborado por: Departamento Procesal Jurídico Administrativo

Fuente: Departamento Procesal Jurídico Administrativo

GRÁFICO No. 42 Indicadores reclamos zonales



Elaborado por: Departamento Procesal Jurídico Administrativo

Fuente: Departamento Procesal Jurídico Administrativo

TABLA No.89 Cumplimiento Indicador GPR Ene-diciembre-2019
Meta Cumplimiento 98%

ZONAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
ZONA 1	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%
ZONA 2	100%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%
ZONA 3	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%
ZONA 4	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%
ZONA 5	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%
ZONA 6	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%
ZONA 7	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%
ZONA 8	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%
ZONA 9	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	100,49%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%
NACIONAL	101,81%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	101,87%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%	102,04%

Elaborado por: Departamento Procesal Jurídico Administrativo

Fuente: Departamento Procesal Jurídico Administrativo

TABLA No.90 Acciones relevantes de la Coordinación de Reclamos Enero – diciembre 2019

Nº	NOMBRE DE LA ACCIÓN:	DESCRIPCIÓN:	MES
1	Monitoreo y Seguimiento a los Departamentos de reclamos	Visitas a las Direcciones Zonales 1, 8, y 9, con la finalidad de brindar apoyo en casos específicos, además se efectuó el monitoreo de los trámites ingresos en cada una de las Zonales.	Enero a septiembre
2	Proyecto de Instructivo de Determinaciones Complementarias para Reclamos	Se llevaron a cabo mesas de trabajo con la finalidad de elaborar un instructivo de Determinaciones Complementarias para Reclamos y Devoluciones.	Febrero - Marzo
3	Matriz de Riesgos para Reclamos	Se realizó el levantamiento de la Matriz de Riesgos para Reclamos; Se ha iniciado la implementación de las medidas de mitigación correspondientes de acuerdo con la planificación enviada para el efecto	Febrero - Junio
4	Unificación de criterios jurídico - tributarios Reclamos, Recursos de Revisión y Control	Participación de mesas de trabajo para unificación de criterios jurídicos tributarios en las Coordinaciones de Reclamos y Recursos de Revisión con la Dirección Nacional de Control Tributario. Se ha iniciado con la revisión de procedimientos de devoluciones de IVA exportadores y sector público, para coordinar con Control	Enero - septiembre

Nº	NOMBRE DE LA ACCIÓN:	DESCRIPCIÓN:	MES
5	Participación Proyecto Sistema Único del Contribuyente	Por designación del Director Jurídico, la Coordinación de Reclamos se encuentra participando en las definiciones del uso de la referida plataforma tecnológica en la parte relacionada al Departamento Procesal Jurídico Administrativo	Marzo
6	Actualización del Curso de Reclamos para la plataforma virtual del CEF	Se procedió con la actualización del curso en la parte concerniente a Reclamos, considerando varios cambios necesarios para adecuar a la normativa tributaria vigente.	Abri - Mayo
7	Ejecución de Matriz de Riesgos	Se socializo con todas los Departamentos de Reclamos el cronograma de todas las actividades y acciones que hay que dar cumplimiento, con la finalidad de mitigar la posibilidad de errores en la ejecución de los procesos de reclamos	Agosto - septiembre
8	Reuniones de trabajo	Apoyo en casos específicos de Precios de transferencia y convenios para evitar la doble tributación llevados a cabo juntamente con el Departamento de Fiscalidad Internacional	Julio - Diciembre
9	Video conferencias	Coordinación y apoyo para la oportuna respuesta en casos concretos con las Zonales 6, 4, 7, 8, 1.	Julio - agosto - Diciembre
10	Video Conferencias	Seguimientos de casos e inquietudes en la atención de la impugnación de los actos administrativos (Tarea efectuada con todas las Zonales)	Octubre
11	Unificación de criterios jurídico - tributarios Reclamos y Devoluciones	Levantamiento de casos y participación en mesas de trabajo para unificar criterios tributarios presentados sobre a qué Departamento obedece la atención (Reclamos o Devoluciones)	Noviembre - diciembre
12	Reforma Tributaria	Participación en la Ley de Simplicidad y progresividad tributaria.	Noviembre - diciembre

Elaborado por: Departamento Procesal Jurídico Administrativo

Fuente: Departamento Procesal Jurídico Administrativo

7.2.3. Coordinación Nacional de Proceso Jurídico Administrativo

7.2.3.1. Actividades ejecutadas

La gestión de la Coordinación Nacional del Proceso Jurídico Administrativo, según los productos y servicios asignados en el Estatuto Orgánico Organizacional de Gestión por Procesos del Servicio de Rentas Internas, comprende:

TABLA No.91 Actividades

Nº	Nombre de la acción:	Enero – Diciembre 2018	Enero – Diciembre 2019	Variación
1	Patrocinio	295	256	-13,22%
2	Bases	48	61	27,08%
3	Asesoría	519	824	58,77%
4	Contratos	57	72	26,32%
5	Convenios	31	69	122,58%
6	Disciplinario	2	56	2700,00%

N°	Nombre de la acción:	Enero – Diciembre 2018	Enero – Diciembre 2019	Variación
7	Directrices	-	3	300,00%
8	Precontractuales	77	123	59,74%
9	Resoluciones	20	37	85,00%
10	Recursos	6	7	16,67%
11	Extractos	6	6	0,00%

Elaborado por: Coordinación Nacional Jurídico Administrativa

Fuente: Base registros del proceso Coordinación Jurídico Administrativa

7.2.3.2. Resultados obtenidos

La calidad de la gestión se mide por el indicador del proceso, que relaciona los productos y servicios atendidos a tiempo con respecto al total de productos y servicios atendidos. El resultado del periodo comprendido entre enero y diciembre de 2019 fue de 99,8%, mientras que el resultado del periodo entre enero y diciembre de 2018 fue de 98,4%.

Entre enero y diciembre de 2019, el indicador de gestión cumplió su estándar (99% mínimo), notándose una mejora de un punto con cuatro décimas de puntos porcentuales respecto al mismo periodo del año 2018.

7.2.3.3. Acciones relevantes

La Coordinación propuso, en el Plan Operativo Anual de la Dirección Nacional Jurídica, como proyecto a ejecutar en el año 2019, la elaboración del documento institucional para el Manual de Elaboración de Documentos Contractuales.

En la ejecución de este proyecto se han levantado los cronogramas de actividades, la validación del perfil del líder del proyecto, la suscripción del acta de constitución, el plan de gestión del proyecto, el cronograma de trabajo, el plan de riesgos y problemas, el registro de interesados y la definición del equipo asignado para el proyecto, durante el primer semestre del año 2019.

No obstante, la falta de asignación del recurso necesario desde la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica, para la elaboración del documento institucional, motivó la solicitud de cancelación del programa, que se produjo en este tercer trimestre.

Por otra parte, la Coordinación Jurídica Administrativa ha tenido una participación relevante en los procesos precontractuales financiados con fondos del Banco Interamericano de Desarrollo dentro del Programa de Mejoramiento del Servicio de Rentas Internas, durante el tercer trimestre del año 2019, procesos que han terminado en adjudicación, y elaboración de contratos, a cargo de la Coordinación Jurídica Administrativa.

Por otra parte, la Coordinación Jurídica Administrativa ha tenido a su cargo en este año, la ejecución de los procesos de régimen disciplinario, así como la supervisión y control de estos procesos en las direcciones zonales. En este sentido, se ha identificado la necesidad de actualizar el procedimiento institución de Gestión del Régimen Disciplinario, así como del Estatuto Especial de Personal del Servicio de Rentas Internas, actividades que se realizarán en el primer semestre del año 2020.

7.3. Gestión Procesal Jurídica Tributaria.

TABLA No.92 Resumen de Gestiones de Productos EOP

Nº	Nombre de la Coordinación	Nombre del Producto según EOP	Gestiones de los Productos Enero – Diciembre 2019
1	Coordinación de Consultas	Consultas tributarias internas y externas atendidas.	Se han atendido 226 consultas internas y 292 consultas externas.
		Extractos de las absoluciones a las consultas tributarias publicadas en el Registro Oficial.	Se elaboró y envió a publicar en el Registro Oficial los extractos de 177 absoluciones a consultas vinculantes emitidas en el periodo 2018.
		Directrices para la absolución de consultas internas y externas tributarias.	Se emitieron memorandos con 6 directrices necesarias para regular el proceso de atención de consultas internas y externas, ingreso, requisitos, direccionamiento, tiempos de atención y notificación electrónica en el caso de consultas externas.
		Base de datos nacional de criterios técnicos jurídicos unificados y consultas tributarias.	Se gestionó la actualización de un criterio jurídico unificado, referente a: la devolución de saldos a favor de los contribuyentes en actas de determinación.
		Criterios jurídicos técnicos unificados difundidos.	Se mantiene la difusión de los criterios jurídicos técnicos unificados en la intranet institucional.
2	Coordinación Penal	Patrocinio de casos penales, seguimiento de casos, difusión de jurisprudencia, apoyo técnico, capacitación, supervisión y emisión de directrices técnicas.	Se patrocinaron 94 casos penales, además realizó seguimientos continuos de los casos penales, socializó doctrina y jurisprudencia, brindó capacitación y directrices técnicas en materia penal y penal tributaria, a nivel nacional.
3	Coordinación de Procuración	La Coordinación trabaja en sus 4 productos continuamente: Patrocinio, Lineamientos, Bases de Juicios y Extractos de Sentencias, Sistemas Informáticos sobre juicios	Respecto de los procesos judiciales: Se generó amicus curiae en acciones constitucionales de relevancia para la Institución. Y se apoyó en patrocinio directo a las zonales. Sobre los lineamientos: Se emitió el "Lineamiento Técnico de Operación sobre casación" y se está trabajando en el documento institucional: "Actualización del Procedimiento Contencioso Tributario". En relación a la jurisprudencia: Se levantó un temario en virtud de los pronunciamientos de relevancia y se sigue avanzando en el procesamiento de sentencias, además se ejecutó un "Taller sobre líneas jurisprudenciales". Con respecto a las bases de juicios y sistemas: Se lanzó a producción las mejoras del CUBO DE JUICIOS y se sigue trabajando en la depuración de información de juicios que son su fuente de información.

Elaborado por: Departamento Procesal Jurídico Tributario

Fuente: Informes de las Coordinaciones

7.3.1. Coordinación de Consultas

Parte de los productos de la Coordinación Nacional de Consultas, son las consultas internas atendidas. Las que se refieren a consultas atendidas en respuesta a los requerimientos planteados por las distintas unidades administrativas de la institución a nivel nacional, sea por correo electrónico o Quipux, realizados durante el periodo enero a diciembre 2019.

Las consultas externas atendidas, se refieren a trámites y Quipux de consultas atendidas con notificación final a los contribuyentes en el periodo enero a diciembre 2019.

TABLA No.93 Consultas Atendidas

Nº	Nombre de la acción:	Enero – Diciembre 2018	Enero- Diciembre 2019	Variación
1	Consultas internas	192	226	17.71% ▲
2	Consultas externas	177	292	64.97% ▲
TOTAL		369	518	82.68% ▲

Elaborado por: Coordinación Nacional de Consultas

Fuente: Base de Datos de la Coordinación

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2019

7.3.2. Coordinación Penal

El equipo de la Coordinación Nacional Penal actualmente patrocina 94 casos de distintos tipos penales, supervisa además los casos penales reportados mensualmente por las zonales mediante las bases de datos y en el caso de ser alertados o de observarse complejidades, se brinda el apoyo técnico pertinente a través de la emisión de directrices, absolución de consultas penales, capacitación, difusión de doctrina y jurisprudencia que contribuya con la obtención efectiva de resultados.

En el último trimestre fue ejecutado un plan emergente, cuyo objetivo fue mitigar a nivel nacional el riesgo de prescripción de la acción de varios casos que evidenciaban una posible defraudación tributaria, por lo que, de acuerdo con los hallazgos obtenidos en cada zonal, fueron presentadas las denuncias correspondientes. El resultado global de casos tramitados por cada zonal se encuentra reflejado en el siguiente cuadro:

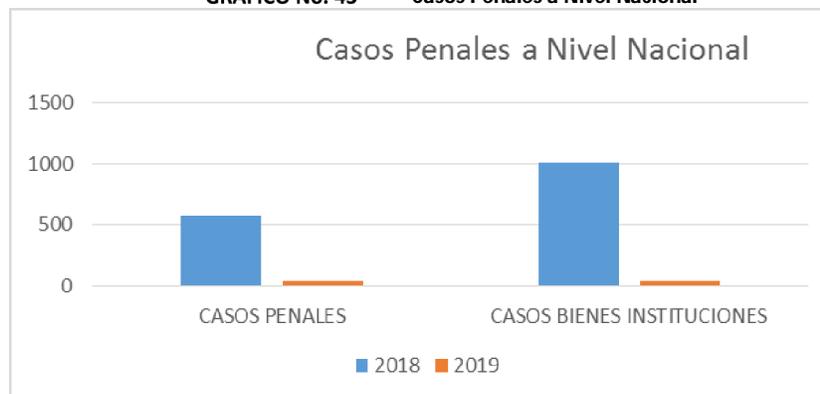
TABLA No.94 Resultados casos penales tramitados a nivel nacional

	2018	2019	Total
Nacional	125	33	135
Zona 1	63	0	103
Zona 2	4	0	65
Zona 3	4	0	80
Zona 4	110	5	130
Zona 5	4	1	29
Zona 6	20	4	32
Zona 7	23	0	139
Zona 8	179	0	236
Zona 9	42	2	64
Total	574	45	1013

Elaborado por: Coordinación Nacional Penal

Fuente: Base de Datos de la Coordinación

GRÁFICO No. 43 Casos Penales a Nivel Nacional



Elaborado por: Coordinación Nacional Penal

Fuente: Base de Datos de la Coordinación

7.3.2.1. Actividades Relevantes De la Coordinación:

Entre las actividades relevantes de la coordinación se encuentran las siguientes:

- Capacitación a Fiscales y servidores del Servicio de Rentas Internas sobre materia penal tributaria.
- Colaboración en casos emblemáticos a distintas entidades del Estado.
- Emisión a nivel nacional sobre directrices en materia penal tributaria, así como el seguimiento de causas emblemáticas.
- Gestión, y apoyo técnico para la Suscripción del Convenio de Cooperación interinstitucional entre el Servicio de Rentas Internas y la Secretaría Anticorrupción, así como del Convenio de Cooperación Interinstitucional para la Conformación del Grupo de Enlace Interinstitucional para la Recuperación de Activos (GEIRA).

7.3.2.2. Coordinación de Patrocinio

La Coordinación trabaja continuamente en los 4 productos atribuidos por el EOP: Patrocinio, Lineamientos, Bases de juicios; y, Extractos de sentencias y Sistemas informáticos. Las gestiones en general se traducen en lo siguiente:

Respecto del **patrocinio** se ha intervenido en acciones de inconstitucionalidad en calidad de amicus curiae en las cuales la Administración Tributaria considera pueden existir resultados que perjudiquen a los intereses de la Institución, con lo cual se fortalece la imagen del Servicio de Rentas Internas en cuanto a su característica de entidad técnica. Se apoya la gestión de algunas zonales con el patrocinio directo de los juicios para aliviar la carga operativa, entre ellas la zona 9 que es una de las más importantes por las cuantías de casos que se manejan. Se monitoriza los juicios principales de todas las zonales.

Respecto de los **lineamientos** de la Coordinación, la misma trabajó y continúa haciéndolo respecto dos documentos institucionales principalmente: 1. "Lineamiento Técnico de Operación sobre pautas para interponer el recurso de casación", a efecto de mitigar el riesgo sobre la inadmisibilidad de este recurso por los diversos criterios de los conjueces de la Corte Nacional de Justicia. Este documento se concretó en el año 2019. 2. "Procedimientos de juicios tributarios". - A efecto de mitigar los riesgos en los nudos críticos del proceso. Se prevé concluirlo para febrero de este año 2020. Además, se brinda asesoría a las zonales de manera directa respecto de elementos del patrocinio.

Respecto a la **base de datos de juicios** se está trabajando en la depuración de la información a efecto de garantizar fiabilidad de la misma para las decisiones gerenciales. El resumen de inconsistencias a nivel nacional al inicio del plan de acción fue, en suma, una cantidad de 6347 errores, y al tercer trimestre de año un número de 386, lo que implica que se continúa trabajando para el cumplimiento de dicho fin. Para finales de diciembre se trabajó en el cierre de esta actividad por parte de las zonales, de todo lo cual la Coordinación llevará a cabo la realimentación de los resultados de forma oportuna.

Respecto de **la jurisprudencia y la base de datos de sentencias** se trabajó en el procesamiento de sentencias, dando como resultado el levantamiento de un temario de Jurisprudencia, fallos de la Corte Nacional de Justicia, como máximo órgano de control de legalidad. Además, se generó un taller de "Líneas Jurisprudenciales" al cual fueron convocados todos los jefes nacionales de las áreas de control.

Respecto de las **herramientas informáticas**, la Coordinación trabajó en el **CUBO DE JUICIOS** que se encuentra desarrollado y publicado en ambiente de producción dentro de la herramienta Infoview. Se presentaron a la Máxima Autoridad las 4 fases de este producto: 1. Creación de la herramienta. Etapa que se encuentra concluida. Sin perjuicio de lo cual se generaron mejoras a la misma, las cuales ya se encuentran en producción. 2. Registro y depuración de las fuentes de información. Etapa vigente. 3.

Reportes e implementación de cultura de trabajo, que se generará una vez estandarizada la información y se pretende diseñar reportes y gráficos estadísticos. Etapa pendiente. 4. Innovación en la automatización de la información, lo cual implica que una vez superadas las primeras fases de implementación se pretende contar con un sistema informático que ha sido solicitado a la Dirección de Planificación en virtud de la importancia de este proceso en el ciclo de la recaudación. Etapa pendiente.

TABLA No.95 Detalle de productos gestionados por la Coordinación de Procuración

Productos	2018	2019
Patrocinio	Amicus curiae ejecutadas: 3 Amicus curiae en proceso: 0 Patrocinio directo de casos de las zonales: 2	Amicus curiae ejecutadas: 5 Amicus curiae en proceso: 1 Patrocinio directo de casos de las zonales: 16 (Este número se refiere al último trimestre del año 2019)
Base de juicios y difusión de extractos de la jurisprudencia	Bases de juicios con errores pendientes de depurar 6347 (forma). La depuración de fondo es permanente. Base de sentencias/jurisprudencia sin criterio de acuerdo a un temario	Bases de juicios con errores pendientes de depurar al tercer trimestre del año 2019, 386 (forma). Pendiente la verificación de la cantidad actual. La depuración de fondo es permanente. Base de sentencias/jurisprudencia con criterio de acuerdo a un temario respecto del año 2018.
Directrices técnicas para el patrocinio en procesos judiciales	Levantamiento de lineamientos emitidos por la Dirección Nacional Jurídica al año 2018 relacionados con procuración (memorando, correo electrónico, proceso, etc.) Directrices caso a caso en relación a la postulación de recursos de casación.	Actualización de Procedimiento Judicial (Tributarios) para incluir los lineamientos identificados (108). EN CONSTRUCCIÓN Lineamiento Técnico de Operación sobre Pautas de Casación
Aplicativos informáticos de gestión de juicios administrados	Cubo de juicios al 45%	Cubo de juicios al 75%

Elaborado por: Coordinación Nacional de Procuración

Fuente: Bases de la Coordinación

Fecha de corte: diciembre de 2019

TABLA No.96 Indicadores zonales

Ámbito Nacional	2018	2019	2018	2019
Dpto. Jurídico Zonal	Porcentaje de sentencias favorables TDCT		Porcentaje de Sentencias favorables CNJ	
1	66,67%	72,22%	N/A	N/A
2	71,43%	100,00%	N/A	100,00%
3	88,93%	81,25%	75,00%	75,00%
4	84,26%	86,78%	55,72%	65,00%
5	67,84%	57,14%	33,33%	66,67%
6	53,18%	52,78%	96,16%	58,93%
7	63,63%	51,64%	75,44%	96,88%
8	68,23%	64,36%	77,50%	63,80%
9	64,67%	54,63%	83,02%	84,07%
Global total	71,23%	67,51%	70,88%	76,29%

Elaborado por: Coordinación Nacional de Procuración

Fuente: Indicadores mensuales reportados por los Departamentos Jurídicos de las Direcciones Zonales*

Fecha de corte: diciembre 2019

*Existe variación con el reporte del trimestre anterior por cuanto de algunas zonales no enviaron la información pertinente a dicha fecha.



INFORME DE LABORES DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

8. DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

8.1. Departamento de Planes, Programas y Proyectos

8.1.1. Portafolio de programas y proyectos institucionales.

En sesión mantenida el día 07 de marzo de 2019 del Comité de Gestión de la Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional No. 48, se procedió a la exposición y aprobación del Portafolio Institucional de Planes, Programas y Proyectos del ciclo de Planificación del 2019.

Para el 25 de octubre de 2019, en Comité de Gestión de la Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional No. 55, en razón de la implementación de infraestructura tecnológica por las adquisiciones efectuadas con financiamiento del contrato de préstamo No. 3325/OC-EC firmado entre República del Ecuador y el Banco Interamericano de Desarrollo, se autorizó la incorporación de un proyecto adicional al portafolio institucional.

TABLA No.97 Evaluación del PEI por Objetivo Estratégico

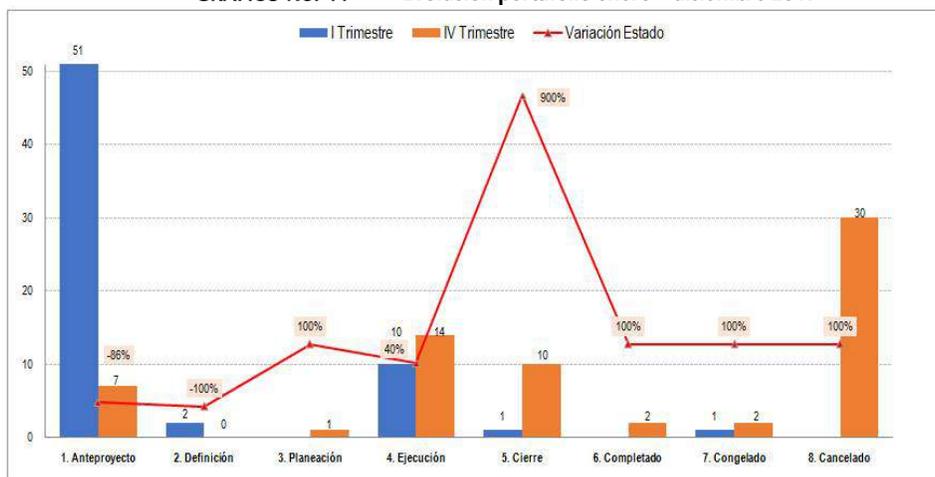
PORTAFOLIO INSTITUCIONAL ENERO- DICIEMBRE 2019				
Cantidad de Intervenciones				
Estado del Proyecto	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
1. Anteproyecto	51	21	7	7
2. Definición	2	2	3	0
3. Planeación	0	13	2	1
4. Ejecución	10	12	21	14
5. Cierre	1	2	1	10
6. Completado	0	2	1	2
7. Congelado	1	1	2	2
8. Cancelado	0	12	28	30
TOTAL	65	65	65	66

Elaborado por: Departamento de Planes, Programas y Proyectos

Fuente: Portafolio Institucional 2019

A continuación, se puede apreciar la evolución de cada estado del portafolio

GRÁFICO No. 44 Evolución portafolio enero – diciembre 2019



Elaborado por: Departamento de Planes, Programas y Proyectos

Fuente: Portafolio Institucional 2019

La estructura del portafolio se comunicó a los Directores Nacionales, Zonales y Departamentales, a través del memorando No. SRI-NAC-DPP-2019-0081-M de fecha 08 de marzo de 2019, en el cual se asigna un líder metodológico del Departamento de Planes, Programas y Proyectos, para soporte, acompañamiento y seguimiento.

Para finalizar el año 2019, el Portafolio Institucional por Dirección Nacional se encuentra conformado de la siguiente manera:

TABLA No.98 Portafolio Institucional enero – diciembre 2019

Portafolio de Proyectos por Dirección Enero – Diciembre 2019			
SUBDIRECCIÓN GENERAL	DIRECCIÓN / DEPARTAMENTO	NÚMERO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	
		ACTIVOS	TOTAL
Cumplimiento Tributario	Dirección Nacional de Control Tributario	7	17
	Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano	6	7
	Departamento de Inteligencia Tributaria	0	1
	Departamento de Fedatarios Fiscales	1	1
	Direcciones Zonales	7	10
Desarrollo Organizacional	Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica	5	8
	Dirección Nacional de Tecnología de la información	3	5
	Dirección Nacional de Talento Humano	2	4
	Dirección Nacional Administrativa Financiera	2	7
	Departamento de Comunicación	0	1
Dirección Nacional de Centro de Estudios Fiscales		1	2
Dirección Nacional Jurídica		0	3
TOTAL		34	66

Elaborado por: Departamento de Planes, Programas y Proyectos

Fuente: Portafolio Institucional 2019

A nivel de portafolio se considera proyectos activos los planes y proyectos en estados de anteproyecto, definición, planeación, ejecución, cierre y congelados. Excluye a iniciativas y proyectos en estado cancelados y completados.

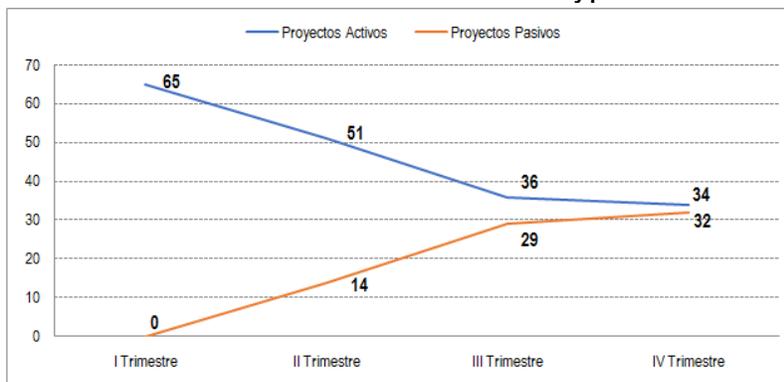
TABLA No.99 Intervenciones activas y pasivas 2019

Intervenciones activas y pasivas por trimestre				
INTERVENCIONES	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
Proyectos Activos	65	51	36	34
Proyectos Pasivos	0	14	29	32
TOTAL	65	65	65	66

Elaborado por: Departamento de Planes, Programas y Proyectos

Fuente: Portafolio Institucional 2019

GRÁFICO No. 45 Intervenciones activas y pasivas 2019



Elaborado por: Departamento de Planes, Programas y Proyectos

Fuente: Portafolio Institucional 2019

En el mes de junio se expone por parte de la Subdirección General de Cumplimiento Tributario y de la Subdirección General de Desarrollo Organizacional que como resultado de reuniones mantenidas en días anteriores con las autoridades del Ministerio de Economía y Finanzas, se ha gestionado el apoyo para obtener financiamiento mediante créditos externos para la implementación de un portafolio de proyectos que contribuya a la renovación institucional. La ejecución del portafolio se financiará con crédito externo y la opción que se encuentra identificada a la fecha corresponde a un crédito con el Banco Interamericano de Desarrollo – BID.

A partir del mes de julio hasta la fecha, se desarrollaron talleres de trabajo liderados por el Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica, con la participación de funcionarios del BID y servidores designados por cada Dirección Nacional, con la finalidad de generar la documentación para realizar el perfilamiento y postulación del proyecto ante el directorio del BID. El Departamento se encuentra coordinando las acciones para la estructuración del Portafolio que se denominará INNOVA y cuyo horizonte de implementación es el 2025 con el involucramiento de las direcciones nacionales y zonales.

A nivel metodológico se realizó el levantamiento de los anexos de los documentos institucionales para la Administración de Portafolio, en lo asociado a Planificación, Gestión Operativa y Evaluación; con la proyección de plasmar en un solo procedimiento institucional que brinde la cobertura.

8.1.2. Reportes de seguimiento y control en la ejecución de programas y proyectos institucionales.

El Departamento cumplió mensualmente el indicador de monitoreo y seguimiento del portafolio institucional, ejecutando el 100% de seguimiento y control sobre las intervenciones activas registradas. A continuación, se refleja el número de intervenciones (activas y pasivas) por estado y por Dirección Nacional y Zonales.

TABLA No.100 Intervenciones por estado y dirección 2019

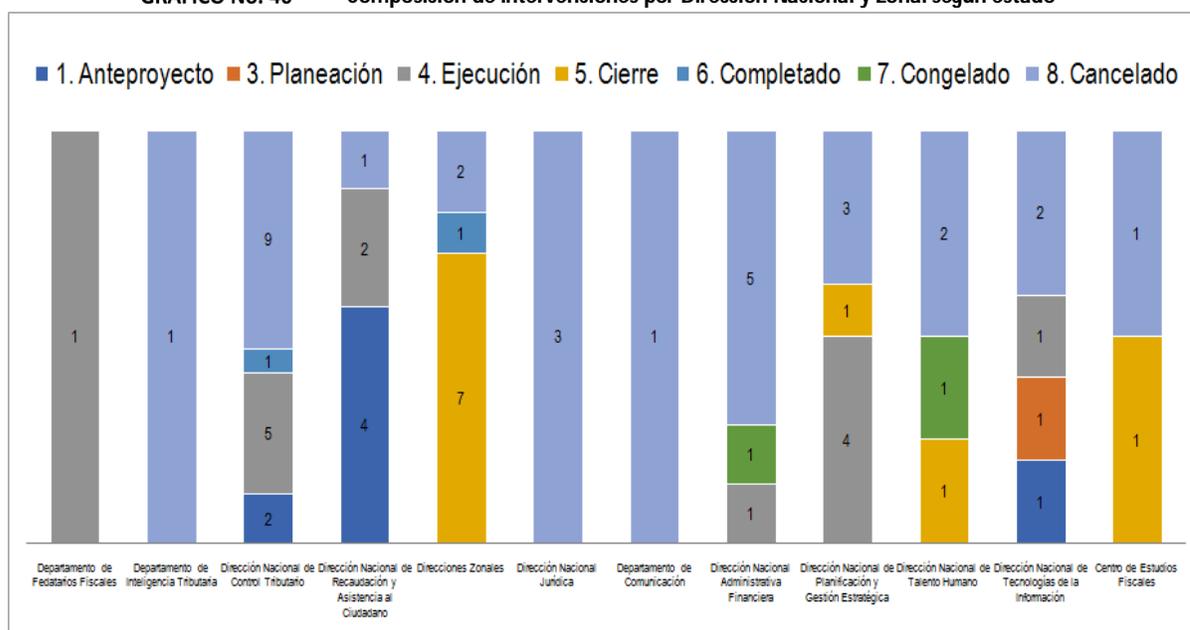
INTERVENCIONES POR ESTADO Y DIRECCIÓN								
DIRECCIÓN NACIONAL / ZONAL	Anteproyecto	Planeación	Ejecución	Cierre	Completado	Congelado	Cancelado	Total general
Departamento de Fedatarios Fiscales			1					1
Departamento de Inteligencia Tributaria							1	1
Dirección Nacional de Control Tributario	2		5		1		9	17
Dirección Nacional de Recaudación y	4		2				1	7

INTERVENCIONES POR ESTADO Y DIRECCIÓN								
DIRECCIÓN NACIONAL / ZONAL	Anteproyecto	Planeación	Ejecución	Cierre	Completado	Congelado	Cancelado	Total general
Asistencia al Ciudadano								
Direcciones Zonales				7	1		2	10
Dirección Nacional Jurídica							3	3
Departamento de Comunicación							1	1
Dirección Nacional Administrativa Financiera			1			1	5	7
Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica			4	1			3	8
Dirección Nacional de Talento Humano				1		1	2	4
Dirección Nacional de Tecnologías de la Información	1	1	1				2	5
Centro de Estudios Fiscales				1			1	2
Total general	7	1	14	10	2	2	30	66

Elaborado por: Dpto. de Planes Programas y Proyectos

Fuente: Portafolio Institucional de Proyectos 2019

GRÁFICO No. 46 Composición de intervenciones por Dirección Nacional y Zonal según estado



Elaborado por: Departamento de Planes, Programas y Proyectos

Fuente: Portafolio Institucional 2019

Debido a factores normativos, presupuestarios y operativos el cumplimiento de intervenciones activas de acuerdo a la planificación registra un desvío acumulado del portafolio del 12%.

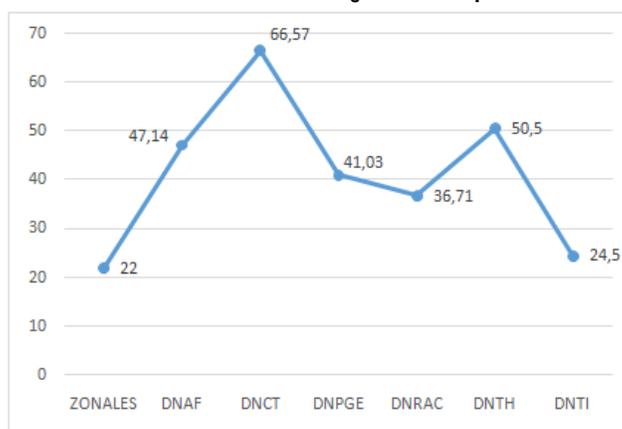
TABLA No.101 Nivel de avance Planes, Programas y Proyectos por Dirección Nacional y Zonal

UNIDAD ADMINISTRATIVA		AVANCE			
		TOTAL PROYECTOS	PLANIFICADO	REAL	DESVÍO
Subdirección de Cumplimiento Tributario -SGCT	Departamento de Fedatarios Fiscales	1	100,00 %	69,00 %	-31,00 %
	Dirección Nacional de Control Tributario	5	68,85 %	68,35 %	-0,73 %
	Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano	2	65,50 %	65,50 %	0,00 %
	Direcciones Zonales	7	80,00 %	73,29 %	-8,39 %
	Centro de Estudios Fiscales	1	89,00 %	85,00 %	-4,49 %
	Subtotal SGCT	16	80,67 %	72,23 %	-10,46 %
Subdirección de Desarrollo Organizacional - SGDO	Dirección Nacional Administrativa Financiera	1	28,91 %	28,00 %	-3 %
	Dirección Nacional de Tecnología de la Información	1	86,00 %	75,00 %	-13 %
	Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica	5	74,80 %	66,60 %	-11 %
	Dirección Nacional de Talento Humano	2	93,50 %	74,50 %	-20 %
	Subtotal SGDO	9	70,80 %	61,03 %	-13,81 %
TOTAL PORTAFOLIO		25	75,74 %	66,63 %	-12,03 %

Elaborado por: Departamento de Planes, Programas y Proyectos

Fuente: Portafolio Institucional 2019

El nivel de riesgo del portafolio se encuentra en nivel medio con una calificación de 41,21 / 100, concentrándose los riesgos más críticos en la Dirección Nacional de Control Tributario debido al volumen de intervenciones activas registradas en dicha dirección.

GRÁFICO No. 47 Riesgo Promedio por Dirección

Elaborado por: Departamento de Planes, Programas y Proyectos

Fuente: Portafolio Institucional 2019

Como parte del apoyo metodológico brindado al Programa de Mejoramiento del SRI se gestionó:

- Actualización Dictamen de Prioridad del Proyecto hasta el 2022 con la Secretaría Técnica de Planificación Planifica Ecuador y obtención de la Certificación Presupuestaria Plurianual hasta el

2022 con el Gabinete Sectorial de lo Económico y Productivo y el Ministerio de Economía y Finanzas

- Se generó la actualización en las herramientas de gestión del programa, tanto a nivel de documentación requerida por el BID (PMR, PEP, Informes semestrales) así como del Ministerio de Economía y Finanzas y de Planifica Ecuador (GPR, SIPeP)

8.2. Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

Incrementar la madurez institucional mediante la implementación de un modelo de excelencia, basado en principios de calidad y cambio de la cultura organizacional.

GRÁFICO No. 48 Modelo de Alineación del DGCCI



Elaborado por: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional
Fuente: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

8.2.1. Coordinación de Gestión de Procesos

8.2.1.1. Plan de Diseño de Procesos:

Estandarizar la gestión de los procesos mediante la elaboración de documentos institucionales que regulan la operación de las unidades administrativas a nivel nacional, zonal y provincial. A continuación, se muestra los documentos institucionales elaborados de enero a diciembre de este año:

TABLA No.102 Elaboración trimestral de documentos institucionales

Año	Política	Procedimiento	Instructivo	Manual de Usuario	Lineamiento Técnico de Operación	Manual de Calidad	Acuerdo de Nivel de Servicio	Total
enero - marzo 2019	0	2	4	1	5	0	0	12
abril - junio 2019	3	4	3	3	5	1	1	20
Julio - septiembre 2019	3	2	4	8	2	0	0	19
Octubre - diciembre 2019	0	0	5	5	7	0	0	17
TOTAL								68

Elaborado por: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional
Fuente: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

8.2.1.2. Capacidad Operativa (enero – diciembre)

Durante el 2019, dentro del plan de medición de capacidad operativa en el ámbito nacional y desconcentrado (zonal y provincial), se ejecutaron las siguientes actividades:

En lo que corresponde a la medición de capacidad operativa de la Dirección Nacional, se elaboraron 52 informes de análisis de capacidad operativa 2018 cuyos resultados finales o preliminares fueron comunicados a las Direcciones Nacionales pertinentes, notificando la posterior carga de esta información en el visor correspondiente.

Una vez revisada la información de capacidad operativa 2018, se procedió a solicitar a las unidades administrativas de la Dirección Nacional, la actualización de la transaccionalidad ejecutada durante el periodo enero-mayo 2019, con la finalidad de obtener el dato de capacidad operativa que sirva como base para el 2020. De esta forma se realizaron reuniones de trabajo con las unidades administrativas a fin de realizar una validación de la información, previo a la generación de un informe final; es así, que se elaboraron 28 actas de validación de la información correspondiente al 2019.

Posteriormente se elaboraron 30 informes finales que contenían los análisis de capacidad operativa 2019 de las unidades administrativas de la Dirección Nacional; cuyos resultados son la base para el 2020 y fueron notificados formalmente vía memorando a las Direcciones Nacionales.

En lo que corresponde a la medición de capacidad operativa de las unidades desconcentradas (Direcciones Zonales y Provinciales), se analizó la información de las unidades administrativas de aquellas Direcciones Zonales y Provinciales que remitieron un informe de dimensionamiento para calcular sus recursos para el 2020; de esta manera se generaron en la Coordinación de Gestión de Procesos, 76 informes, distribuidos por Dirección Zonal de la siguiente manera:

TABLA No.103 Informes Dimensionamiento Capacidad Operativa 2020 – Unidades Desconcentradas

Zona	Provincia	Nro. de Informes
Zona 1	Imbabura	9
	Esmeraldas	3
Zona 3	Pastaza	2
	Cotopaxi	2
	Tungurahua	9
	Chimborazo	3
Zona 4	Manabí	9
	Santo Domingo	5
Zona 5	Los Ríos	1
Zona 6	Azuay	4
Zona 8	Guayas	10
Zona 9	Pichincha	19
Total Informes		76

Elaborado por: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

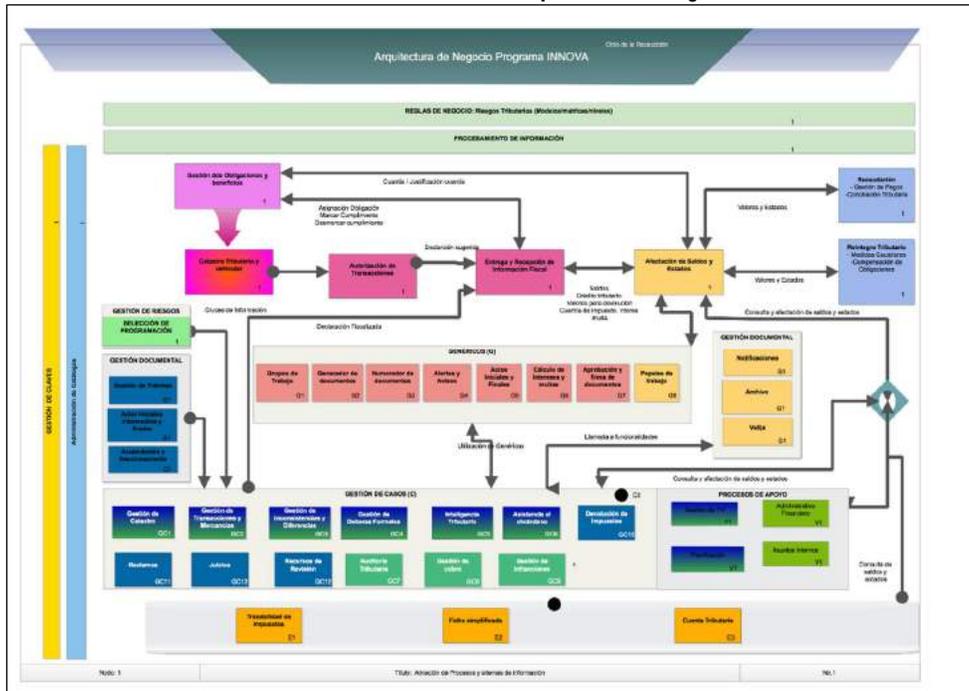
Fuente: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

8.2.1.3. Programa Innova del SRI

Arquitectura de negocio para el Programa INNOVA (Continuidad Programa de Mejoramiento del SRI)

Objetivo: Contar con un diseño conceptual y estratégico de la arquitectura de negocio del SRI que servirá de base para definir los entregables del Programa de Mejoramiento, Innova y futuros proyectos.

GRÁFICO No. 49 Diseño de la arquitectura de negocio institucional



Elaborado por: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional
Fuente: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

Tareas Ejecutadas:

- Acompañamiento al Departamento de Planes, Programas y Proyectos para definir y aprobar el mapa de ruta institucional alineados al ciclo de la recaudación.
- Identificación y estandarización de nuevos procesos genéricos para la implementación del Sistema de Gestión de Casos:
 - Validación de documentos.
 - Análisis procedimental.
 - Contestación del caso.
- Mapeo de los componentes reutilizables del Programa de Mejoramiento del SRI para nuevos proyectos.

8.2.1.4. Reforma al EOP

Se expidió la reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos mediante Resolución N° NAC-DGERCGC19-0000020, publicada en Edición Especial del Registro Oficial Nro. 951 de 10 de junio de 2019.

En el mes de agosto del año en curso finalizaron las charlas de acompañamiento y socialización de las reformas realizadas al Estatuto en las unidades desconcentradas, presentando las justificaciones técnicas que generaron el cambio para su conocimiento y entendimiento a nivel zonal y provincial.



8.2.1.5. Programa Nacional de Excelencia (PROEXCE) – Gestión de Procesos

Considerando la postulación para alcanzar el 4to y último nivel de PROEXCE por parte del Servicio de Rentas Internas frente al ente rector respectivo, se procedió con la recopilación, validación, depuración y presentación de evidencias que cumplan el ciclo de planificación, ejecución, evaluación y mejora para los criterios y subcriterios expuestos a continuación:

a. Alianzas y recursos

- 4.1 Desarrollar y gestionar alianzas con instituciones relevantes
- 4.2 Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos
- 4.3 Gestionar las finanzas
- 4.4 Gestionar la información y el conocimiento
- 4.5 Gestionar las tecnologías
- 4.6 Gestionar las instalaciones

b. Procesos

- 5.1 Identificar, diseñar, gestionar e innovar los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés
- 5.2 Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos
- 5.3 Coordinar los procesos en toda la institución y con otras instituciones relevantes

Dentro de la evidencia recopilada y validada se ha considerado: documentos institucionales vigentes, planificación operativa anual, informes de resultados de unidades administrativas, resultados de indicadores institucionales, informes de auditorías internas y externas, entre otros evidenciables tangibles; ésta información fue provista por los departamentos nacionales de: Seguridad Institucional, Gestión de la Calidad y Cambio Institucional, Planificación Institucional, Planes, Programas y Proyectos, Asistencia al Ciudadano, Recaudación y Reintegro, Planificación TI, Infraestructura y Operaciones, Administrativo, Financiero.

8.2.2. Coordinación de Calidad del Servicio y Cambio Institucional

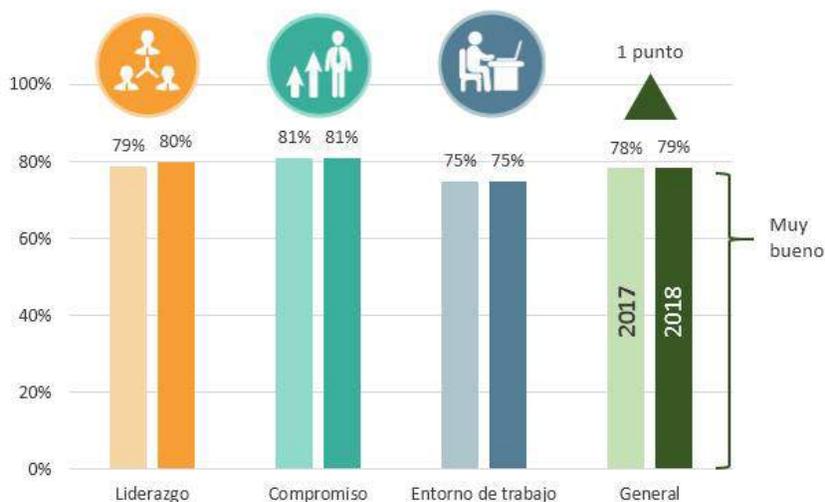
El cambio es inevitable para la evolución de las organizaciones. Quien no cambia no evoluciona, por tal motivo la falta de adaptación de las organizaciones a los cambios del entorno puede poner en riesgo la gestión futura y su sostenibilidad en el tiempo. En este sentido y con el objetivo de incrementar la alineación de los servidores del SRI en la aplicación de las mejores prácticas de gestión, la Coordinación Nacional de Calidad del Servicio y Cambio Institucional ha establecido un plan de gestión que está basado en cuatro ejes fundamentales: el mejoramiento de clima laboral en todos los niveles de la institución; el fortalecimiento de una cultura organizacional de excelencia e innovación; la gestión del cambio a través de la transferencia de conocimiento en intervenciones de procesos; y la evaluación de la calidad del servicio brindado hacia el cliente interno y externo.

8.2.2.1. Plan de Mejora de Clima Laboral

Medición de Clima Laboral 2018 (enero – marzo 2019):

Durante el primer trimestre del año en curso se obtuvo la percepción del ambiente laboral de las unidades administrativas del Servicio de Rentas Internas, bajo la metodología propuesta por el Ministerio del Trabajo (MDT). Se diseñó y ejecutó una campaña comunicacional persuasiva para el conocimiento y cumplimiento de la encuesta, tal es así que se alcanzó una participación del 92% a nivel nacional.

GRÁFICO No. 50 Resultados de clima laboral a nivel general



Elaborado por: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional
Fuente: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

El resultado promedio de la medición de clima laboral indica el aumento de 1 punto porcentual respecto al periodo de medición 2017, lo cual posiciona al SRI como una de las mejores instituciones con clima laboral a nivel de instituciones públicas del sector económico, según los registros del MDT.

Socialización de resultados de Clima Laboral 2018 (abril 2019): Durante el segundo trimestre del año en curso se realizaron 20 talleres de socialización de los resultados de la encuesta de Medición de Clima Laboral, con las unidades administrativas correspondientes a escala nacional y zonal.

Indicador homologado N1 – Plan Estratégico de Mejora del Servicio de Rentas Internas (enero – diciembre 2019): A partir del año 2019 el Ministerio del Trabajo dispuso que todas las instituciones de la Función Ejecutiva reporten en el sistema GPR el cumplimiento del “Plan Estratégico de Mejora” que contempla 5 componentes:

- ✓ Gestión del Liderazgo
- ✓ Gestión de la Comunicación
- ✓ Gestión del Personal
- ✓ Gestión del Desarrollo
- ✓ Gestión del Conocimiento

La Coordinación Nacional de Calidad del Servicio y Cambio Institucional encargada de consolidar y reportar en el sistema GPR los informes y evidencias que sustenten el cumplimiento de este indicador, realizó la respectiva carga de información entregada por parte de las unidades administrativas inmersas en el cumplimiento de las estrategias planteadas para los tres trimestres del año en curso, obteniendo una calificación de 100% en este indicador.

Talleres Out Door de mejoramiento de clima laboral (julio – noviembre 2019): Con el objetivo de fortalecer competencias conductuales de trabajo en equipo en la Dirección Zonal 9 (DZ9) y la Dirección Nacional, se ejecutaron talleres con énfasis en el liderazgo, la adaptación al cambio y el compromiso; competencias fundamentales para generar equipos de alto rendimiento:

- ✓ DZ9 – Departamento de Gestión Tributaria

- ✓ DZ9 – Departamento de Devoluciones de Impuestos
- ✓ DNCT – Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional
- ✓ DNCT – Departamento de Gestión Tributaria
- ✓ DNCT – Departamento de Auditoría Tributaria
- ✓ DNCT – Departamento de Riesgos Tributarios
- ✓ Dirección Nacional de Talento Humano

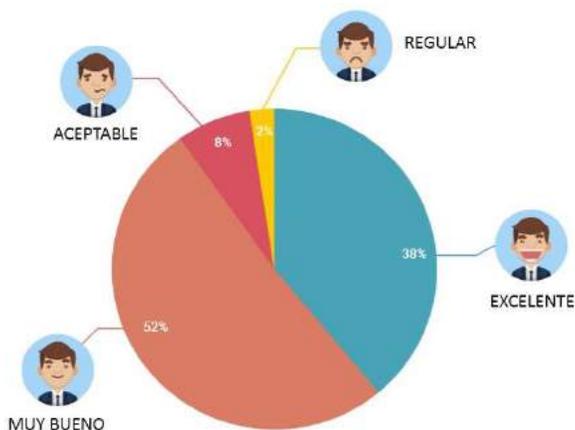
8.2.2.2. Plan de Cultura Organizacional

Modelo de Liderazgo Institucional:

Encuesta de liderazgo (febrero – marzo 2019): El Servicio de Rentas Internas es la primera institución pública en implementar un Modelo de Liderazgo dirigido a sus mandos medios. Esta iniciativa se encuentra diseñada conforme a las necesidades de los líderes del SRI e incluye el desarrollo continuo de competencias blandas que permiten guiar a los participantes hacia el liderazgo transformacional.

Con la finalidad de contar con una retroalimentación directa de los equipos acerca de sus líderes, se realizó en el mes de febrero una medición de percepción sobre el liderazgo, basada en 14 competencias | consultadas, para cargos de Directores, Jefes Departamentales, Coordinadores y Supervisores de Equipo. La encuesta alcanzó una participación del 89% a nivel nacional.

GRÁFICO No. 51 Porcentaje de estilos de liderazgo



Elaborado por: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional
Fuente: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

Responsabilidad Social (julio 2019): Con el objetivo de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Política de Responsabilidad Social se han consolidado y elaborado reportes de cumplimiento, los cuales incluyen mediciones y estadísticas de las acciones ejecutadas por las diferentes unidades administrativas responsables del cumplimiento.

Posta solidaria (noviembre – diciembre 2019): Se generó la iniciativa "Posta Solidaria 2019" que buscó fortalecer la confianza y reconocimiento social del SRI ante la ciudadanía, a través de prácticas solidarias organizadas e implementadas por los equipos de trabajo a nivel nacional. Se elaboró una campaña comunicacional para la iniciativa y una galería fotográfica publicada en la intranet institucional como agradecimiento por la colaboración brindada por parte de los servidores.

8.2.2.3. Plan de Gestión del Cambio

Programa de Mejoramiento del SRI (enero – diciembre 2019): Con el objetivo de socializar los productos generados en la presente gestión del Programa de Mejoramiento del SRI, se ha elaborado material cognitivo y gestionado talleres de transferencia de conocimiento, en los cuales se informó respecto a los cambios, actualizaciones y demás beneficios generados, conforme el siguiente detalle:

Material de socialización:

- ✓ Declaración de IVA en línea
- ✓ Nueva dirección electrónica para servicios en línea
- ✓ Declaración de Impuesto a la Renta en línea
- ✓ Pago de declaraciones en línea
- ✓ Nuevo sistema de Catastro Tributario
- ✓ Nuevo sistema de claves
- ✓ Nueva ficha del contribuyente

Talleres ejecutados:

- ✓ Taller de Impuesto a la Renta en línea
Ejecución de 20 talleres presenciales en las 9 Direcciones Zonales con una participación de 466 personas aproximadamente a nivel nacional.
- ✓ Taller de nuevo sistema de Catastro Tributario
Ejecución de 30 talleres presenciales en las 9 Direcciones Zonales con una participación 550 personas aproximadamente a nivel nacional.
- ✓ Taller de nuevo sistema de claves
Ejecución de 16 talleres presenciales y 6 videoconferencias en las 9 Direcciones Zonales con una participación de 257 personas aproximadamente a nivel nacional.
- ✓ Taller de devoluciones de impuestos
Ejecución de 3 talleres presenciales con personal estratégico, contribuyentes y contrapartes institucionales a nivel nacional.

Estrategias de transferencia de conocimiento para implementación de documentos y procesos institucionales (enero – diciembre 2019): Se elaboró material cognitivo que fue enviado a través de correo electrónico interno, mismo que permitió socializar la actualización o creación de documentos institucionales.

Proyecto “Rediseño Portal Intranet” (enero – diciembre 2019): Durante el primer trimestre del año 2019 se ha culminado el desarrollo del “Portal Intranet” producto generado como parte del Programa de Mejoramiento del SRI, mismo que contempla una nueva distribución de la información apalancada en la gestión por procesos institucional con un nuevo enfoque colaborativo. Actualmente se encuentra en producción y uso por parte de los servidores.

En el mes de junio de 2019 se elaboró el Instructivo para Gestión del Portal Intranet, mismo que permite definir los estándares para la actualización y creación de páginas web en el portal Intranet, a través de la determinación de lineamientos que permitan mantener un sitio ágil, moderno e interactivo que priorice la calidad de la información y la experiencia del usuario.

Se realizaron mejoras en interactividad de contenidos durante agosto de 2019. Las páginas web actualizadas corresponden a los siguientes procesos:

- ✓ Planificación

- ✓ Jurídico
- ✓ Talento Humano

Implementación de Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos 2019 (EOP) (marzo – junio 2019): Con el objetivo de socializar al público interno la nueva estructura por procesos y definir planes de acción para implementar estratégicamente la aplicación del Código Orgánico Administrativo (COA) y su resolución en el nuevo EOP, se realizaron reuniones con los principales involucrados, así como material para socializar y transferir conocimiento a escala nacional.

Taller de Reformas tributarias (mayo 2019): Se elaboró la metodología del taller que permitió recabar ideas o sugerencias que los Directores Zonales tendrían respecto a las reformas tributarias a gestionar en el año 2019, es por esta razón que se diseñó y elaboró una estrategia de lluvia de ideas, la cual fue ejecutada en el Comité de Dirección llevado a efecto en la provincia de Chimborazo durante el mes de mayo 2019.

Taller de Fortalecimiento del servicio y atención al ciudadano (junio – agosto 2019): El Departamento de Asistencia al Ciudadano conjuntamente con el Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional han desarrollado el taller de "Fortalecimiento del servicio y atención al ciudadano", iniciativa que da continuidad a los "Talleres de Calidad y Calidez" ejecutados en el año 2017; esta iniciativa también busca fortalecer y socializar temas relacionados a:

- ✓ Procesos institucionales relacionados a las unidades de Asistencia al Ciudadano.
- ✓ Cambios en estructura, productos y servicios del Estatuto Orgánico de gestión Organizacional por Procesos (Actualización EOP).
- ✓ Modelo de Calidad del Servicio Institucional.
- ✓ Competencias blandas orientadas a solución de conflictos y manejo de clientes difíciles.

Estos productos son de especial importancia e impacto para la institución por lo cual ha sido necesario capacitar al personal de Asistencia al Contribuyente de todo el país, con la finalidad de homologar criterios, mitigar riesgos de implementación y levantar compromisos de mejora para los procesos internos.

Se culminaron los talleres el 27 de agosto habiendo ejecutado 34 capacitaciones a nivel nacional.

Apoyo en el diseño y elaboración del kit del proceso de Inducción de personal (agosto 2019):

Con el objetivo de mejorar el proceso de Inducción de Personal, se brindó apoyo a la Dirección Nacional de Talento Humano diseñando material para capacitar a los nuevos funcionarios que se integren al SRI.

Programa Nacional de Excelencia (PROEXCE) (julio – diciembre 2019): El Servicio de Rentas Internas con el propósito de mejorar su gestión a nivel operativo y estratégico acoge el Programa Nacional de Excelencia (PROEXCE), mismo que establece directrices de mejora y gestión en cada uno de los procesos internos de la institución. Actualmente la institución ha certificado el tercer nivel dentro de la escala de madurez de procesos.

La Coordinación Nacional de Calidad del Servicio y Cambio Institucional durante el último trimestre del año en curso se encargó del llenado de 28 formularios de autoevaluación conjuntamente con la carga de las evidencias (herramienta informática administrada por el Ministerio del Trabajo) correspondientes a cada factor analizado. Se elaboró un informe relatorio de la gestión institucional, el cual contiene un resumen consolidado de cumplimiento respecto a los 9 criterios evaluados en el Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia.

Se realizó la solicitud formal de postulación al cuarto nivel de madurez del PROEXCE mediante oficio No. SRI-NAC-DNP-2019-0118-OF de 26 de diciembre de 2019.

8.2.2.4. Plan de Calidad del Servicio

Elaboración de tableros en Qlik Sense (enero – diciembre 2019): Con la finalidad de visualizar información referente a transaccionalidad (atención y tiempos), productividad, satisfacción (percepción del contribuyente) que permita realizar un análisis oportuno y genere mejora en los servicios institucionales, se genera mensualmente el tablero de Asistencia al Ciudadano, a la vez que se informa a nivel general la operatividad de cada centro de atención.

A continuación, se muestra el tablero final que sirve de uso para registro, conocimiento y control de la transaccionalidad y productividad de los centros de atención a nivel nacional.

GRÁFICO No. 52 Tablero resumen de Qlick Sense



Elaborado por: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

Fuente: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

Catálogo de servicios (enero – diciembre 2019): Con el objetivo de dar cumplimiento a la metodología establecida por el Ministerio del Trabajo, y buscando la alineación institucional en materia de servicios, se mantiene actualizado el Catálogo de Servicios Institucionales (taxonomía). Esta herramienta contempla los servicios, casos y trámites que el SRI brinda al contribuyente y ciudadano.

A continuación, se muestra el número de servicios, casos y trámites reportados hasta diciembre 2019:

Indicador homologado N1 – Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma RUTER (enero – diciembre 2019): Como parte de los indicadores definidos para la Coordinación Nacional de Calidad del Servicio y Cambio Institucional se encuentra el “Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma RUTER”, el cual se ha cumplido satisfactoriamente en los meses de enero a diciembre 2019 (100% efectividad).

Indicador homologado N1 – Porcentaje de satisfacción del usuario externo (abril – diciembre 2019): Como parte de los indicadores definidos para la Coordinación Nacional de Calidad del Servicio y Cambio Institucional se encuentra el “Porcentaje de satisfacción del usuario externo”, el cual se ha cumplido satisfactoriamente en los meses de abril a diciembre 2019 (100% efectividad).

Evaluaciones de la calidad del servicio en los centros de atención a nivel nacional (julio – septiembre 2019): Con el objetivo de evaluar la calidad del servicio de las unidades administrativas del SRI que brindan atención al ciudadano / contribuyente a través del canal presencial, se ha ejecutado la metodología del cliente verificador.

Esta metodología consiste en ejecutar visitas a los centros de atención u oficinas a través de las cuales un servidor de la institución que no pertenece a la unidad evalúa desde una perspectiva de cliente varios aspectos que influyen en la percepción de calidad del servicio brindado. Se evalúan 5 componentes: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y profesionalidad, y empatía.

Se culminó con las evaluaciones el 12 de septiembre de 2019, visitando a 30 centros de atención de las diferentes Direcciones Zonales y Provinciales a nivel nacional. Adicionalmente se han elaborado informes con los hallazgos encontrados, proponiendo acciones correctivas y de mejora, que han sido socializados a los responsables de los procesos de Asistencia al Contribuyente de cada jurisdicción para generar espacios de retroalimentación mutuos.

Otro medio de evaluación son las encuestas de satisfacción aplicadas a los contribuyentes, percepciones que permitirán la generación de acciones de mejora de los servicios consultados. Se totalizó 1277 encuestas completadas por los contribuyentes y ciudadanos.

Una vez concluido el procesamiento, análisis y tabulación de las encuestas de percepción respondidas por los contribuyentes y ciudadanos se obtuvo la calificación respecto a la atención presencial. Este resultado sirvió como aporte hacia el factor "Niveles de satisfacción del usuario externo" correspondiente al 20% de la evaluación de desempeño anual de los servidores; la nota promedio fue de 18,97% y fue entregada a la Coordinación Nacional de Desempeño el 16 de octubre de 2019.

8.3. Departamento de Planificación Institucional

8.3.1. Coordinación de Planificación Institucional

8.3.1.1. Informe de cumplimiento Plan Estratégico Institucional PEI 2016 – 2019

El Plan Nacional de Desarrollo, "Toda una Vida" 2017–2021 propone el abordaje de los objetivos y la política pública nacional a partir de tres ejes: 1) la garantía de derechos a lo largo del ciclo de vida, 2) una economía al servicio de la sociedad, y 3) la participación de la sociedad y la gestión estatal para el cumplimiento de objetivos nacionales; considerando como pilares fundamentales la sustentabilidad ambiental y el desarrollo territorial equitativo.

El Servicio de Rentas Internas se alinea al eje 2: "Economía al servicio de la sociedad", Objetivo N° 4: "Consolidar la sostenibilidad del sistema económico, social y solidario y afianzar la dolarización" y a su Política N° 4.4: "Incrementar la recaudación, fortalecer la eficiencia y profundizar la progresividad del sistema tributario, la lucha contra la evasión y elusión fiscal, con énfasis en la reducción del contrabando y la defraudación aduanera", considerando que uno de los fines de vincular la planificación institucional a los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo "Toda una Vida", es contribuir al cumplimiento de metas nacionales a través de la gestión propia de cada entidad.

A fin de realizar una evaluación desde el enfoque estratégico, se ha tomado como base los 6 objetivos estratégicos que el Servicio de Rentas Internas estableció dentro de su planificación para el periodo 2016 – 2019. Sobre cada objetivo estratégico se ha recabado una medida de avance respecto al cumplimiento

de sus indicadores, así como el portafolio institucional de programas y proyectos; los cuales se alinean para el mejoramiento de los procesos y cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos.

Una vez presentados los avances de cumplimiento de cada uno de los Objetivos Estratégicos, se puede determinar que el PEI al 2019 ha sido cumplido.

TABLA No.104 Evaluación del PEI por Objetivo Estratégico

Avance Acumulado Enero a Diciembre de 2019				
Objetivo Estratégico	Peso en el PEI	Avance Planificado	Avance Real	Cumplimiento
Incrementar el cumplimiento voluntario a través de la asistencia y habilitación al ciudadano.	16,67%	16,67%	17,15%	102,91%
Incrementar la efectividad en los procesos legales, de control y de cobro.	16,67%	16,67%	18,14%	108,84%
Incrementar las capacidades y conocimientos de la ciudadanía acerca de sus deberes y derechos fiscales	16,67%	16,67%	17,30%	103,81%
Incrementar la Eficiencia Operacional en el SRI	16,67%	16,67%	16,65%	99,87%
Incrementar el uso eficiente del presupuesto en el SRI.	16,67%	16,67%	15,66%	93,96%
Incrementar el desarrollo del talento humano en el SRI	16,67%	16,67%	17,00%	101,97%
PEI Acumulado	100,0%	100,0%	101,9%	101,9%

Fuente: Matriz de Seguimiento PEI 2019

Elaborado por: Coordinación Nacional de Planificación Institucional

8.3.1.2. Despliegue del Plan Estratégico Institucional 2020-2021

El proceso de Planificación Institucional, tanto de nivel estratégico como operativo, se inició con la preparación de talleres de levantamiento de información, con los siguientes propósitos:

1. Actualizar las estrategias para el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos con vigencia 2020-2021.

Con base en la "Guía Metodológica de Planificación Institucional" de la Secretaría Técnica de Planificación, el SRI debe establecer, por cada Objetivo Estratégico Institucional, las respectivas metas plurianuales para el periodo de vigencia del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021.

2. Desarrollar el taller teórico – práctico para afianzar conocimiento sobre los procesos de planificación en el ámbito gubernamental y sus elementos en la administración central y niveles desconcentrados.
3. Levantar el Plan Operativo Anual 2020 con las Unidades Administrativas.

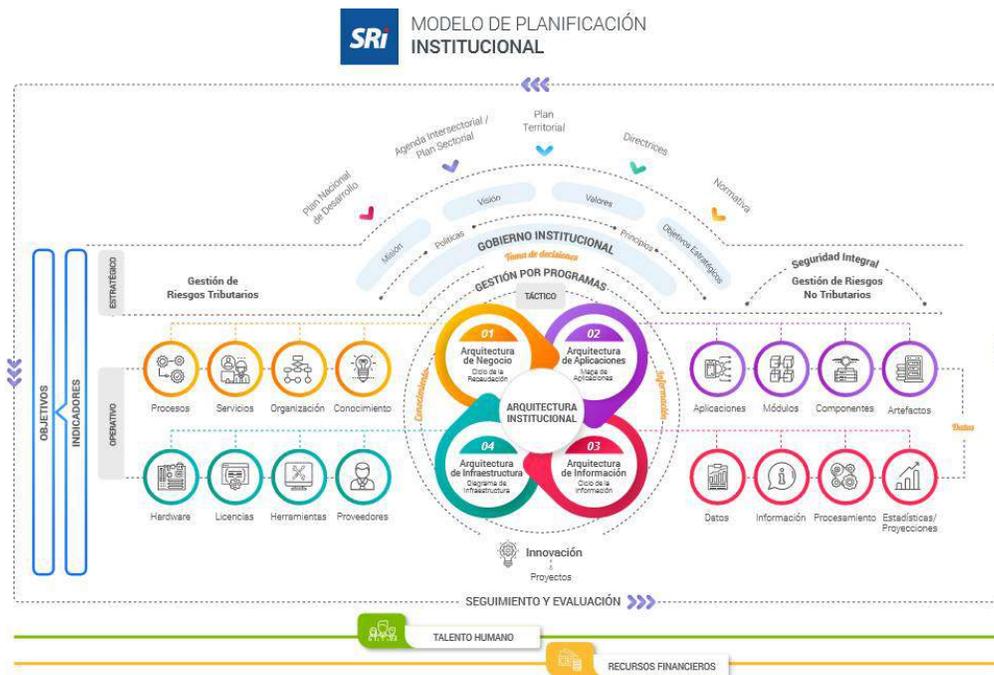
Para el despliegue de la planificación estratégica se diseñaron tres fases: i) Preparativa, ii) Formulación; y, iii) Aprobación y Socialización.

Dentro del primer semestre del 2019, se desarrollaron las actividades correspondientes a la fase Preparativa, resumidas en:

- Diagnóstico y evaluación interna: análisis de resultados de los indicadores a nivel N1 en GPR y del portafolio institucional para el periodo de gestión 2016 – 2018.

- Informe perspectivas y mejores prácticas: breve descripción de la situación actual en los sectores económicos, indicadores macroeconómicos y evolución económica.
- Estandarización de conceptos de planificación: desarrollo del marco conceptual para los talleres de planificación, elaboración de la estructura del material para las exposiciones, elaboración de cuadernillos de trabajo prácticos y papeles de trabajo para guía de las unidades administrativas.
- Planificación y gestión estratégica: la unidad de planificación propuso la diagramación de un modelo de planificación, con la finalidad de esquematizar la estructura de la institución y su gestión entorno a la planificación.

GRÁFICO No. 53 Modelo de Planificación Institucional 2020-2021



Elaborado por: Coordinación Nacional de Planificación Institucional

Entre los meses de julio y diciembre del 2019, se ejecutaron las actividades del proceso de planificación 2020, correspondientes a la fase de Formulación, resumidas en:

- Preparación de marco conceptual, actividades participativas y material didáctico para el desarrollo de los talleres de planificación.
- Taller “levantamiento de estrategias para la Planificación Estratégica Institucional 2020-2021”: desarrollado con la participación de las máximas autoridades: Dirección General, Subdirección de Cumplimiento Tributario, y Subdirección de Desarrollo Organizacional, adicionalmente las Direcciones Nacionales, con quien se reforzó la importancia de su rol articulador con las unidades administrativas.
- Talleres de planificación con las unidades administrativas: se desarrollaron 11 talleres con las unidades administrativas de la sede nacional (planta central) y un taller con los representantes de las direcciones zonales, con la finalidad que cada zonal replique los talleres en sus jurisdicciones y las direcciones provinciales que se encuentren a su cargo.
- Revisión metodológica de las estrategias elaboradas en los distintos talleres.

- Acompañamiento del equipo de planificación hacia las unidades administrativas para el levantamiento de la Programación Anual de la Planificación 2020. Las diferentes áreas contaron con la asistencia metodológica para el establecimiento de los elementos programáticos de su planificación, en temas como riesgos, procesos, establecimiento de indicadores y metas, así como los en la revisión de objetivos alineados a las estrategias determinadas por el nivel directivo para el 2020.
- Promoción y seguimiento a los talleres de microplanificación a cargo de cada Dirección Nacional y Zonal, medio utilizado para asegurar el cumplimiento con el principio de la planificación participativa.

8.3.1.3. Cumplimiento de la Programación Anual de la Planificación - PAP

El Servicio de Rentas Internas, en el marco de las atribuciones y responsabilidades establecidas en la Ley de Creación y en su Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, así como para cumplir con lo determinado por la Constitución de la República, las leyes y normativas conexas; ha orientado su proceso de planificación, tendiente a desarrollar de manera programática un conjunto de acciones que coadyuven al logro de los objetivos y metas propuestas. En este contexto, y con base en los lineamientos emitidos por los órganos rectores de la planificación y finanzas públicas, se estructuró la Programación Anual de la Planificación 2019.

Dentro de cada unidad administrativa, la Programación Anual de la Planificación - PAP, se estructura en base a las acciones operativas y proyectos. En el año 2019, el SRI alcanzó un cumplimiento del PAP del 99,33%, como se puede apreciar a continuación.

TABLA No.105 Avance Acumulado PAP 2019*

% AVANCE ACUMULADO PAP 2019 - SERVICIO DE RENTAS INTERNAS			
DIRECCIÓN NACIONAL /DEPARTAMENTOS NACIONALES /DIRECCIONES ZONALES	Enero - Diciembre 2019		
	% Avance Planificado	% Avance Real	% Cumplimiento
DN Jurídica	100,00 %	101,88 %	101,88 %
DN Centro de Estudios Fiscales.	100,00 %	99,73 %	99,73 %
DN de Planificación y Gestión Estratégica.	100,00 %	90,29 %	90,29 %
DN de Tecnología.	100,00 %	98,49 %	98,49 %
DN de Talento Humano.	100,00 %	103,91 %	103,91 %
DN Administrativa – Financiera	100,00 %	99,10 %	99,10 %
DN de Recaudación y Asistencia al Ciudadano.	100,00 %	95,93 %	95,93 %
DN de Control Tributario	100,00 %	98,33 %	98,33 %
Departamento de Comunicación.	100,00 %	100,58 %	100,58 %
Departamento de Fedatarios Fiscales.	100,00 %	105,10 %	105,10 %
Departamento de Inteligencia Tributaria.	100,00 %	101,51 %	101,51 %
Direcciones Zonales	100,00 %	97,06 %	97,06 %
PAP SRI 2019	100,00%	99,33%	99,33 %

Fuente: Matriz de Seguimiento POA 2019

Elaborado por: Coordinación Nacional de Planificación Institucional
 * Estructura Organizacional conforme al EOP 2014, reformado a noviembre 2018.

Estos resultados reflejan que, al final del 2019, cada unidad administrativa cumplió con al menos el 90% la planificación establecida. Los argumentos y justificaciones en los casos que ameritan son detallados en los respectivos informes trimestrales del PAP.

Así mismo, el avance de la Programación Anual de la Planificación – PAP 2019, de las Direcciones Zonales, alcanzó un promedio de 97,06 %, como se puede apreciar a continuación:

TABLA No.106 Avance Acumulado PAP Direcciones Zonales 2019*

% AVANCE ACUMULADO PAP DIRECCIONES ZONALES			
Departamento	Enero - Diciembre 2019		
	% Avance Planificado	% Avance Real	% Cumplimiento
Dirección Zonal 1	100,00 %	100,03 %	 100,03 %
Dirección Zonal 2	100,00 %	75,19 %	 75,19 %
Dirección Zonal 3	100,00 %	100,04 %	 100,04 %
Dirección Zonal 4	100,00 %	100,02 %	 100,02 %
Dirección Zonal 5	100,00 %	100,05 %	 100,05 %
Dirección Zonal 6	100,00 %	87,05 %	 87,05 %
Dirección Zonal 7	100,00 %	100,00 %	 100,00 %
Dirección Zonal 8	100,00 %	100,00 %	 100,00 %
Dirección Zonal 9	100,00 %	97,93 %	 97,93 %
DIRECCIONES ZONALES	100,00 %	97,06 %	 97,06 %

Fuente: Matriz de Seguimiento POA 2019

Elaborado por: Coordinación Nacional de Planificación Institucional

* Estructura Organizacional conforme al EOP 2014 reformado a noviembre 2018.

8.3.1.4. Gestión de Seguimiento de Compromisos y Disposiciones de Dirección General - SECODI

La Coordinación de Planificación Institucional, ha ejecutado el seguimiento al cumplimiento de las disposiciones emitidas por la máxima autoridad y semanalmente ha formulado y comunicado los respectivos informes de avance y cumplimiento, así como la revisión y aprobación correspondiente, por parte de la Dirección General. Según el informe quincenal generado, con corte de fecha 27 de diciembre del 2019, se registraron dos compromisos con estado "En ejecución", uno en Estado "Aprobado", y dos en "Estado con Problemas", según se muestra en el siguiente gráfico:

GRÁFICO No. 54 Estado Gestión SECODI



Fuente. Matriz de seguimiento Secodi

Elaborado por: Coordinación Nacional de Planificación Institucional

8.3.1.5. Gestión de Seguimiento a la implantación de recomendaciones de la Contraloría General del Estado.

El lineamiento técnico de operación: "Seguimiento a la implantación de recomendaciones constantes en informes finales de auditoría de la Contraloría General del Estado", establece que la Coordinación Nacional de Planificación Institucional, por disposición de la máxima autoridad, es la unidad encargada de dar seguimiento al cronograma propuesto por los responsables, para la respectiva implantación de las recomendaciones.

8.3.1.6. Gabinete Sectorial Económico y Productivo

Los gabinetes estratégicos tienen como objetivo fortalecer la revisión, articulación, coordinación y aprobación de la política intersectorial, en base al Plan Nacional de Desarrollo. Se encuentran dirigidos por el Secretario General de la Presidencia y desde esta instancia se da la dirección estratégica del Gobierno, según lo señalado en el Decreto 660.

El Servicio de Rentas Internas es miembro del Gabinete Sectorial Económico y Productivo y parte de las actividades designadas al Departamento de Planificación, está el monitoreo a los compromisos adquiridos en este espacio: seguimiento a los logros institucionales, seguimiento a hitos sectoriales e institucionales y el reporte de información requerida para los gabinetes en territorio, informes en el que se incluyen los principales indicadores de recaudación y nivel de ventas, según las distintas localidades donde se ejecutan las reuniones de Gabinete. Durante el periodo enero a diciembre de 2019 se gestionó con oportunidad todos los requerimientos y compromisos producto de los gabinetes ejecutados.

TABLA No.107 Entregables al Gabinete Sectorial Económico y Productivo

Producto	Descripción	Periodicidad	Cantidad reportada
Reporte logros institucionales	Principales logros alcanzados o en ejecución de la gestión institucional en el periodo.	Mensual	8
Reporte hitos sectoriales	Principales proyectos en ejecución para la mejora institucional y su aporte al sector	Mensual	7
Reporte hitos institucionales	Principales proyectos en ejecución para la mejora institucional.	Mensual	8
Hechos relevantes	Eventos en los que participaron la máxima autoridad en territorio.	Semanal	37
Información relevante territorio	Información estadística de: recaudación, remisión, ventas, utilidad y gasto tributario.	A demanda	18

Producto	Descripción	Periodicidad	Cantidad reportada
Reporte medidas a corto plazo	Principales hitos por desarrollar dentro de las competencias institucionales como propuesta para la reactivación económica y productiva.	A demanda	2

Elaborado por: Coordinación Nacional de Planificación Institucional

8.3.2. Coordinación de Previsiones y Estadísticas

8.3.2.1. Principales logros y acciones relevantes

Los productos, reportes e informes generados por la Coordinación Nacional de Previsiones y Estadísticas, actualmente constituyen un insumo fundamental de apoyo para la toma de decisiones en el ámbito de la Política Tributaria, a continuación, se detallan los principales:

Primer Trimestre 2019:

- Informe para constatar similitud de operaciones estadísticas en entidades públicas del sector económico ecuatoriano;
- Costos de producción, para la obtención de las estadísticas de recaudación;
- Detalle de tributos que recauda el Servicio de Rentas Internas a través de los contribuyentes;
- Documento que incluye el método de cálculo de los indicadores de comparación internacional – Presión Tributaria;
- Metodología que incluye formas de cálculo de los principales tributos del Servicio de Rentas Internas.

Segundo Trimestre 2019:

- Informe de las principales necesidades de información estadística de usuarios internos y externos;
- Lineamiento técnico de operación-Documentación para tratamiento de potenciales errores y comunicación de cambios o actualizaciones metodológicas, en las operaciones estadísticas de recaudación;
- Plan anual de comunicación para las operaciones estadísticas de recaudación;
- Diccionario de variables para la producción estadística del Servicio de Rentas Internas.

Tercer Trimestre 2019:

- Comunicación (vía quipux) de los resultados del Informe de evaluación a los usuarios de las Estadísticas de Recaudación;
- Informe de evaluación de resultados en los distintos procesos que conforman la operación estadística y planes de acción;
- Informe y evidencias de los avances en el cumplimiento del plan de mejoras en el proceso de postulación a Certificación de Operaciones Estadísticas;
- Documento metodológico que integra todo el proceso de la operación estadística de recaudación;
- Taller de capacitación incluida en el Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano.

Cuarto Trimestre 2019:

- Informe del plan de mejora implementado, respecto la evaluación de resultados a las fases de la operación estadística;
- Inclusión de la variable “año fiscal” en las estadísticas multidimensionales.

- Informes de recaudación (incluyendo las estadísticas multidimensionales) que se incorpore “todas las formas de pago”.
- Procedimiento a seguir en caso de encontrar inconsistencias en el procesamiento;
- Documento de análisis comparativo con otras fuentes similares a nivel nacional e internacional. Informe de justificación técnica;
- Documento sobre protocolos y mecanismos para administrar preguntas / necesidades provenientes de los usuarios;
- Informe del proceso de validación - Registro de las validaciones realizadas;

Es importante destacar que entre las actividades que la unidad tiene a su cargo, para alcanzar la calificación que permita al SRI, postular para la Certificación de la Operación Estadística “Estadísticas de Recaudación”, que otorga el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos - INEC, proceso que se inició en septiembre 2018; y se continúa trabajando con el cronograma de implementación del plan de mejoras, conforme la gestión del Proyecto respectivo.

Como parte de la generación de las estadísticas de recaudación a nivel nacional, la unidad elabora previsiones de recaudación a nivel nacional, proyecciones de ingresos tributarios recaudados por el SRI; y, asignación de metas de recaudación. En este sentido, se han desarrollado varios productos y presentado entregables, que se resumen a continuación:

Primer trimestre

- Desarrollo de una serie de tableros automatizados que tienen como finalidad apoyar a la toma de decisiones tanto estratégicas como de control. Estos tableros son: Top de contribuyentes con mayor contribución, pago atrasado o adelantado, análisis de ventas, panelados, que apoyan a la gestión institucional.
- Informes para seguimiento y comprensión del comportamiento económico: (1) Informe gerencial de ventas, el cual contiene el comportamiento de ventas, IVA Interno e IVA Externo. Dentro de este informe se compila información categorizada por sector, provincia y sus respectivas variaciones y conclusiones. (2) Evolución de ventas e IVA, en el cual se discrimina la información de ventas según su tarifa (12%, 0%, y lo correspondiente a exportaciones), así como la información separada por exportaciones petroleras y no petroleras.
- Actualización de los valores reportados correspondientes a 2% de la Contribución de IVA para el ejercicio económico 2018.
- Actualización de variables en el cubo de información “Estadísticas de Recaudación New” para fijación de metas y elaboración de reporte automático en SAP; así como, la actualización del SQL en la obtención de información de estadísticas en Saiku.

Segundo trimestre

- Modelos econométricos para predecir el comportamiento de los impuestos, utilizando las series históricas y supuestos macroeconómicos remitidos por el BCE. De igual manera para la reevaluación y ajuste de las mismas se tuvo el apoyo de la estimación o proyección de cada Zonal, datos que permitieron la reasignación de la meta 2019 conforme los cambios económicos suscitados en el primer semestre del año.

Tercer trimestre

- Para la estimación de la proyección de recaudación 2019 y el cálculo de metas de recaudación 2020-2023, se trabajó en el ajuste de modelos econométricos que facilitan predecir el comportamiento de los impuestos, utilizando las series históricas y supuestos macroeconómicos estimados por el BCE y remitidos por el MEF.

- Adicionalmente se realizó una reestimación para las metas de recaudación por provincia y zonal, metas que permitan cubrir la brecha recaudatoria y fomenten la gestión en las unidades zonales y provinciales.

Cuarto trimestre

- En base a la solicitud del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), se elaboró la reestimación de las proyecciones de recaudación para el cuatrienio 2020-2023.
- Estimación de los compromisos de recaudación para zonales y provinciales en base a las metas nacional conforme consta en la Proforma Presupuestaria aprobada para el año 2020. Se solicitó información de las unidades desconcentradas del SRI, a fin de realizar una asignación equilibrada de metas de recaudación, considerando datos atípicos y valores ocasionales y particulares dentro de cada zonal.

A más de las actividades operativas, se apoyó en temas de impacto recaudatorio, análisis de recaudación, reportes de ventas y otros temas, los cuales se detallan a continuación:

Primer trimestre:

- Exoneración del anticipo 2010 "Intermediarios del comercio de productos alimenticios, bebidas y tabaco (G461007)"
- Exoneración del anticipo 2018 "Venta al por mayor de teléfonos y equipos de comunicación (G465202)"
- Impuesto único sectores pesquero y camaronero: se realizó una estimación preliminar del impacto fiscal ante la posibilidad de implementar un impuesto único para los referidos sectores.
- Estimación del número de beneficiarios de la exoneración de anticipo al IR para la provincia Carchi.
- Información de varios temas económicos y tributarios para la Misión del FMI y en virtud de las visitas de multilaterales.

Segundo trimestre:

- Informe de recaudación ene-mar 2019: Análisis económico de la recaudación, especialmente de los impuestos que presentaron bajos crecimientos o variaciones negativas.
- Informe de recaudación mayo 2019: se realizó un análisis económico de la recaudación durante el mes de mayo, con especial énfasis en los impuestos que registraron decrecimiento.
- Informe de Perspectivas y mejores prácticas de Administraciones Tributarias: en conjunto con el Departamento de Estudios, se elaboró un informe para insumir al proceso de Planificación Institucional, sobre perspectivas económicas para el país en el tema macroeconómico, en el corto y mediano plazo, se analizó las tendencias de recaudación de los impuestos nacionales y se dio un panorama de los cambios en las administraciones tributarias para avanzar en el desarrollo de la economía digital.
- Estimación de impactos fiscales por reformas sugeridas por el FMI: Impactos sobre reformas fiscales sugeridas por el FMI en el marco de los acuerdos con esa entidad, se trabajó especialmente en impactos al impuesto a la renta sociedades y el régimen simplificado.
- Información para rendición de cuentas para el CPCCS.
- Información sobre recaudación de regalías mineras.

Tercer trimestre:

- Actualización de impactos Ley de Fomento Productivo: se trabajó en conjunto con el Departamento de Estudios Fiscales para actualizar los impactos tributarios generados por la Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo y Estabilidad y Equilibrio Fiscal. Se trabajó en impactos generados por incentivos y exoneraciones en renta, IVA e ISD.
- Exoneración de anticipo y canasta Sucumbios: se estimó preliminarmente el impacto fiscal de una posible exoneración de anticipo para los contribuyentes de la provincia de Sucumbios, además de los posibles beneficiarios de la aplicación de una canasta transfronteriza en la misma provincia.
- Se generó información de recaudación del sector de Hidrocarburos, Tabacaleras, ICE Casinos, RISE y regalías mineras.

Cuarto trimestre:

Durante el cuarto trimestre 2019, se elaboraron varios análisis de recaudación y ventas, los cuales se detallan a continuación:

- Apoyo para la generación del PEI, análisis de la recaudación para el periodo 2020-2021, considerando la estadísticas y análisis de la recaudación cuatrienal anterior (2016-2019).
- Eficiencia del SRI: se consultó y preparó datos para realizar un análisis comparativo de la eficiencia del SRI frente a Administraciones Tributarias de otros países, construyendo varias ratios como gasto corriente sobre recaudación o número de empleados frente a recaudación.

8.3.3. Coordinación de Inteligencia de la Información**8.3.3.1. Acuerdos de Intercambio de Información**

Entidades suscritas a un Convenio/Acuerdo u Oficio de Interoperabilidad vigentes que habilitan el intercambio de información con el SRI:

TABLA No.108 Convenios/Acuerdo por tipo de entidad a diciembre 2019

Tipo entidad	No. Entidades Externas
Administración Pública Central	28
Empresas Públicas	3
Gobiernos Autónomos Descentralizados	47
Función Judicial	2
Organismos de Control	6
Organismos del Sector Público	1
Sector Privado	1
Total:	88

Elaborado por: Coordinación de Inteligencia de la Información

Fuente: Catastro de Acuerdos y Convenios a cargo de la Coordinación de Inteligencia de la Información

La Coordinación de Inteligencia de la Información de enero a diciembre 2019 ha realizado las siguientes actividades relacionadas a intercambio de información con otras entidades:

- Atención de 156 oficios (Primer Trimestre: 30, Segundo Trimestre: 72, Tercer Trimestre: 33, Cuarto Trimestre: 21) remitidos por entidades externas, por concepto de solicitudes de accesos, requerimientos de información, actividades relacionadas a mantenimiento de convenios, entre otros.
- Gestión de 252 oficios, con firma electrónica, remitidos a Gobiernos Autónomos Descentralizados, a nivel nacional, para solicitud de información de Catastros Prediales

requeridos por la Dirección Nacional de Control Tributario para alimentar la matriz de activos de los contribuyentes.

- Gestión de 20 solicitudes de accesos a Ficha Simplificada e InfoDigital para usuarios de diversas unidades administrativas de SRI, así como la gestión de 8 usuarios visualizadores InfoDigital solicitados por usuarios de la Dirección Nacional y Zonales.
- Descarga, validación y registro de información mensual remita por la International Air Transport Association - IATA, con información referente a tickets de pasajeros y guías de carga, utilizados en los procesos de control de devoluciones.
- Otorgamiento de autorizaciones solicitadas por las diferentes unidades administrativas a nivel nacional para que realizar requerimientos de información a entidades financieras (IFIS), con el fin de controlar que no existan solicitudes duplicadas.
- Atención exitosa al proceso de control y auditoría ejecutada por DINARDAP al SRI, con el fin de verificar la documentación relacionada a los accesos de los servicios de Interoperabilidad, InfoDigital y Ficha Simplificada.
- Participación del equipo de Convenios en las revisiones y actualizaciones al Instructivo de "Validación de datos del ciudadano en los servicios del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos - SINARDAP".
- Solicitud de delegados para ejecutar el Plan de Continuidad de Operaciones respecto el proceso de Gestión de Información – Convenios de Intercambio de Información, a 11 entidades externas.

Como parte de las acciones de depuración de convenios de intercambio de información con entidades externas se han realizado las siguientes acciones:

- Identificación de riesgos de la seguridad de información en el proceso de intercambio de información con entidades externas y elaboración del respectivo Plan de Acción para la Gestión de Riesgos en Acuerdos de Intercambio de Información.
- Gestión con las coordinaciones de Seguridad de la Información y Datawarehouse para asegurar el acceso de la información que se comparte a entidades externas mediante el servidor de Frontera.
- Validación y actualización de accesos a la información compartida a entidades externas mediante la herramienta Imperva, conforme los convenios o acuerdos de intercambio de información vigentes.
- Reuniones con entidades externas identificadas para iniciar las acciones de finalización de los acuerdos o convenios de intercambio de información.
- Notificación de finalización de los Convenios con 6 entidades externas: CFN, BCE, ARCP, EPMAPS, SNGP, GAD Ibarra, CJ.
- Notificación de las Actas de Terminación de los Convenios los GADs: Portovelo, Manta, Santo Domingo y Antonio Ante.

8.3.3.2. Plan Anual de la Gestión de Información

El seguimiento del Plan de Gestión de la Información a diciembre 2019, evidencia el cumplimiento de los siguientes entregables:

- Consolidación de los términos institucionales a partir de los glosarios que constaban en los documentos institucionales hasta abril 2019.
- Levantamiento de activos de información de los principales procesos de la cadena de valor.

- Elaboración del Instructivo “Implementación de Visores Estratégicos y Reportes de Información Institucional” con el objetivo de normar los pasos para la implementación y publicación de visores estratégicos y reportes analíticos que sean requeridos por las autoridades y responsables de los procesos. Documento en proceso de revisión.
- Actualización de los anexos de la Política de Retención de la Información.
- Levantamiento de las matrices de información de los proyectos del Programa de Mejoramiento del SRI.
- Actividades de depuración y seguimiento de información de entidades externas conforme al proceso de convenios de intercambio.

8.3.3.3. Registro de activos de información

El registro de activos de información consiste en levantar y mantener un inventario que permita conocer y poner a disposición la información que se genera a partir de las aplicaciones transaccionales y analíticas en relación con los procesos de la Administración Tributaria.

A marzo del 2019, se realizó el diseño de la metodología de levantamiento de los activos de información, desarrollo del material de apoyo y el piloto inicial, así como la capacitación a los delegados de las unidades de negocio que participan en esta actividad. Las unidades priorizadas para el levantamiento son las siguientes:

GRÁFICO No. 55 Unidades Administrativas contempladas en el Registro de Activos



Elaborado por: Coordinación de Inteligencia de la Información

Fuente: Catastro de Acuerdos y Convenios a cargo de la Coordinación de Inteligencia de la Información

Adicionalmente se cumplió con el seguimiento y asesoría con las unidades de negocio a cargo del levantamiento de los activos de información conforme metodología de trabajo definida y socializada. Adicionalmente se registró las matrices de activos de información de las unidades que remitieron las mismas. Se establece como actividades del POA 2020 el levantamiento del resto de procesos pendientes de levantar los activos de información.

8.3.3.4. Proyecto ADM

El Proyecto ADM como parte del Programa Mejoramiento del SRI, tuvo como objetivo construir un nuevo aplicativo para la administración de información, asignación de responsables de los catálogos y migración a las nuevas estructuras tecnológicas de los catálogos de información de carácter transversal.

Se desarrolló la nueva aplicación llamada Sistema Administración de Información, que tuvo 3 liberaciones en las siguientes fechas: 04 de julio, 28 noviembre y 05 diciembre de 2019; registrando a la fecha un desarrollo del 100%; además se migraron 82 catálogos de información de carácter transversal a la nueva

base de datos institucional, se crearon convivencias y servicios para los mencionados catálogos transversales.

El Proyecto estuvo compuesto de dos componentes, a efectos de gestionar adecuadamente su desarrollo: Componente Catálogos Transversales con los módulos de Inventario de Activos y Administración de Catálogos Transversales con 55 pantallas administrativas en producción, así como el Componente de Seguridades con el módulo de Seguridades que permitirá la administración de roles y perfiles.

Se asignaron responsables para la administración de los catálogos de información mediante el Instructivo Administración de Catálogos Transversales de Información, que se encuentra vigente desde el 22 de marzo 2019. Avance a diciembre 2019 de acuerdo con el seguimiento del Departamento de Planes, Programas y Proyectos es del 95%. Está pendiente efectuar las acciones de cierre del proyecto.

8.3.3.5. Diagnóstico del uso y calidad de la información

Comprende el análisis del uso de la información que el SRI dispone en sus bases de datos. Actualmente se realiza dicho análisis bajo requerimiento del Departamento de Desarrollo y Mantenimiento, cuando los usuarios solicitan la baja de aplicaciones tecnológicas. También comprende las tareas de análisis de calidad de información, orientadas principalmente a la información remitida por entidades externas.

A diciembre de 2019 se realizaron las siguientes revisiones de uso y calidad:

- Revisión de la calidad de información de Municipios (activos).
- Revisión y consulta sobre la Calidad de Información sobre Movimientos Migratorios.
- Informe de baja de la información del análisis y evaluación de baja del Sistema Nacional de Juicios culminado y entregado al Departamento de Desarrollo de Tecnología.

8.3.3.6. Necesidades de información interna gestionadas en coordinación con las unidades administrativas responsables

- De enero a diciembre de 2019, se han revisado y analizado 39 Solicitudes de Cambio (SDC) con componentes de información, y 2 análisis de migración de información de los aplicativos de Ficha de Personal y Evaluación de Desempeño; así como para el Proyecto Reintegro.
- Como parte de las necesidades de información gestionadas a diciembre del 2019, se encuentra la generación de 7 bases de información solicitadas por entidades externas en el marco de los convenios o acuerdos de intercambios de información.
- Levantamiento de las matrices de Estados de Transición, Conceptos de Información y Necesidades de Información levantadas en apoyo a los proyectos institucionales con componente tecnológico:
 - De enero a marzo 2019: 13 matrices levantadas.
 - De abril a junio 2019: 19 matrices levantadas.
 - De julio a septiembre 2019: 2 matrices levantadas.
 - De octubre a diciembre 2019: 1 matriz levantada.
- Apoyo metodológico a los responsables de los proyectos del Programa de Mejoramiento del SRI para el levantamiento detallado de necesidades de información del SRI, incluye talleres realizados con los proyectos.
- Consolidación de los conceptos levantados en los proyectos del Programa de Mejoramiento del SRI, para lo cual se procedió con la depuración de conceptos duplicados.

- Como parte del plan Business Impact Analysis (BIA) a cargo de Seguridad Institucional, se realiza un análisis de la información de entidades externas utilizada en los trámites de los procesos críticos del SRI, para cual se elabora informe donde se identifica la información de los convenios de intercambio de información con entidades externas que deben ser recuperados en caso de interrupción grave.
- En relación con el punto anterior, se elabora el Plan de Continuidad de las Operaciones, correspondiente al proceso de Gestión de la Información – Convenios de Intercambio de Información, en el cual se identifica la información de entidades externas requeridas por los trámites críticos señalados en el BIA, y se elabora el plan de pruebas del plan señalado para lo cual se realizan las coordinaciones correspondientes con los actores internos y externos.
- Coordinación de los talleres de levantamiento de necesidades de análisis de información detalladas del Programa de Mejoramiento SRI – Proyecto Catastro. Levantamiento de los requerimientos funcionales respecto a las necesidades de análisis de información detalladas del Proyecto de Catastro (primer entregable).
- Se efectúan los talleres de levantamiento de necesidades de información detallada planificados para el 4to trimestre del 2019, de los proyectos: Entrega y Recepción, SRI en Línea, Devoluciones IVA automático y Trámites, y se generan los respectivos informes de cada taller.

8.3.3.7. Directrices técnicas para la gestión de la información y peticiones de su competencia.

Elaboración del instructivo “Implementación de Visores Estratégicos y Reportes de Información Institucional” cuyo objetivo es normar los pasos para la implementación y publicación de visores estratégicos y reportes requeridos por autoridades y responsables de los procesos del SRI. A continuación, se el esquema de Sistemas de Información propuesto en el instructivo:



Elaborado por: Coordinación de Inteligencia de la Información

Fuente: Catastro de Acuerdos y Convenios a cargo de la Coordinación de Inteligencia de la Información

Por parte del Dpto. de Gestión de la Calidad ha realizado observaciones al instructivo el cual se encuentran en revisión y análisis para su posterior levantamiento de firmas y socialización.

Dentro de las acciones de actualización al instructivo de “Entrega de Información a Solicitantes Externos”, se recopiló las observaciones de las unidades que intervienen en la ejecución de este, así como reuniones con DINARDAP para obtener sus observaciones al respecto y analizar la inclusión en el documento.

Como parte de las acciones de actualización del instructivo de “Acuerdos Nacionales de Intercambio de Información”, se revisa el actual flujo de atención a requerimientos de información automáticos con el equipo de Convenios, y se identifican las posibles mejores y actualizaciones que se deben efectuar tanto en el documento como en los formatos y anexos relacionados al mismo.

8.3.4. Control de Gestión

8.3.4.1. Índice de Gestión Estratégica

El Índice de Gestión Estratégica – IGE evidencia el desempeño institucional del SRI respecto al cumplimiento de su planificación estratégica (N1) en GPR. Un mayor IGE es sinónimo de un mejor desempeño, de esta manera, el Índice de Gestión Estratégica del Servicio de Rentas Internas alcanzó una puntuación de 99,20% hasta el mes de diciembre de 2019.

El SRI cuenta con un total de trece indicadores a nivel estratégico, de los cuales, a diciembre de 2019, un indicador no alcanzó la meta establecida para el período, registrando semáforo amarillo, los doce restantes tienen semáforo verde.

TABLA No.109 Índice de Gestión Estratégica diciembre 2019

INDICADOR	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN	META	RESULTADO	PUNTUACIÓN	
Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional	Mensual	0.021		0.0175	100.00
Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación	Mensual	1		0.9594	95.94*
Brecha de presentación	Mensual	0.0929		0.0779	100
Porcentaje de cobertura de los procesos de control, relacionados con la brecha de veracidad	Semestral	1		11.831	100
Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa	Mensual	0.96		0.9842	100
Porcentaje de Estudios desarrollados oportunamente para la mejora de la gestión tributaria	Semestral	0.45		0.475	100
Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma RUTER	Mensual	1		1	100
Porcentaje de procesos sustantivos mejorados	Semestral	1		1	100
Porcentaje de trámites administrativos simplificados	Semestral	1		1	100
Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Trimestral	0.74		0.9484	100
FIN: Porcentaje de ejecución presupuestaria	Mensual	1		0.937	93.70**
TH: Porcentaje de inclusión de personas con discapacidades	Trimestral	0.04		0.0462	100
Porcentaje de cumplimiento del plan estratégico de mejora del clima laboral.	Trimestral	1		1	100
Puntuación IGE					99.20

Elaborado por: Coordinación de Control de Gestión

Fuente: Gobierno por Resultados GPR

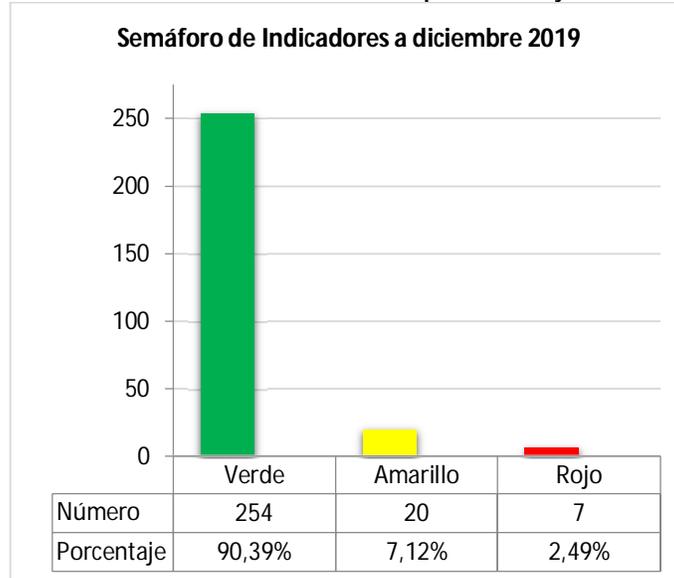
La puntuación del IGE se calcula: para indicadores ascendentes mediante la operación: resultado/meta; y para indicadores descendentes mediante la operación: 200 – (resultado/meta); en caso de que el resultado sea mayor a 100, se considerará como 100.

* El indicador Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación, es un índice de tendencia ascendente, que registró una brecha de 0,04 al no haber alcanzado la meta esperada y consecuentemente una puntuación inferior a 100 puntos de IGE en la relación resultado vs meta, debido a los cocientes obtenidos por las Direcciones Zonales 1, 3, 4, 5, 6, 8, y 9 por la disminución de la recaudación en estas

Zonas. Sin embargo, cabe destacar que la recaudación tributaria obtenida en el 2019 es la más alta de los últimos años. De enero a diciembre del año anterior, se recaudó USD 14.269 millones (valores brutos), lo que representó un crecimiento del 2,8% en relación al año 2018, sin considerar los valores ocasionales y la remisión tributaria del 2018. Esto representa USD 390 millones adicionales respecto al 2018 en el que se recaudó USD 13.879 millones de dólares.

** El indicador Porcentaje de ejecución presupuestaria, a diciembre de 2019, obtiene semáforo verde alcanzando una brecha de - 0,05 entre el resultado obtenido y la meta esperada, en la herramienta GPR el cálculo automático de la puntuación del IGE es inferior a 100, debido a que se trata de un indicador cuya tendencia es banda de tolerancia, es decir que su umbral no es ascendente ni descendente, por lo que, el resultado del indicador puede fluctuar hacia arriba o hacia abajo con respecto a la meta sin que esto se considere como buen o mal desempeño, por lo que el resultado es medido mediante una desviación fluctuante: $\geq 15\%$ o $\leq -15\%$ para generar un semáforo rojo; $> 10\%$ y $< 15\%$ o ≤ 10 y ≥ 15 para generar semáforo amarillo; y ≤ 10 y ≥ -10 para generar semáforo verde.

GRÁFICO No. 57 Total de Indicadores institucionales por resultado y semaforización a diciembre 2019



Elaborado por: Coordinación de Control de Gestión

Fuente: Gobierno por resultados GPR

El Servicio de Rentas Internas registra en el 2019, un total de 281 indicadores institucionales en todos los niveles: estratégico, táctico y operativo (N1 a N4), de los cuales al mes de diciembre de 2019 existe la medición del total de los indicadores, es decir 281, con un 7,12% que se encuentran con alerta amarilla, y un 2,49% con semáforo rojo, generando un total de 27 planes de mejora para estos indicadores a fin de alcanzar el mejor desempeño institucional.

De enero a diciembre, por parte de las distintas unidades administrativas, se efectuaron un total de 221 planes de mejora con su correspondiente seguimiento de parte de la Coordinación de Control de Gestión.

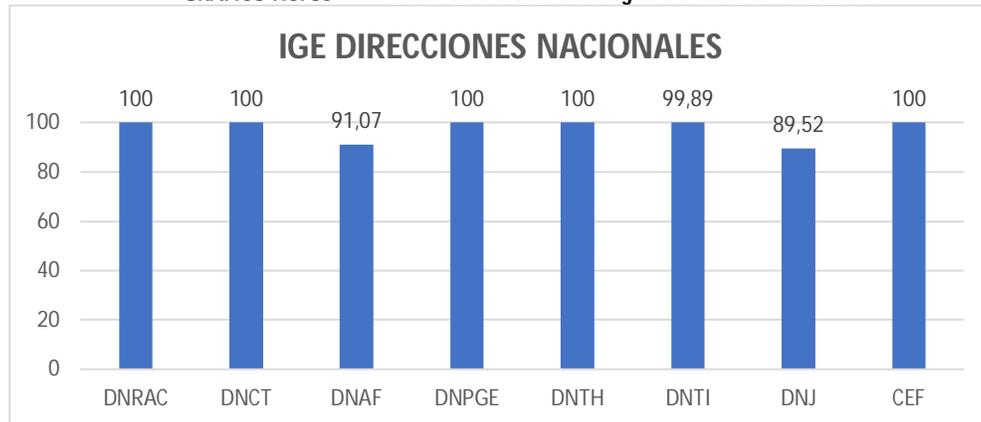
GRÁFICO No. 58 Total de Planes de Mejora Gestionados a diciembre 2019



Elaborado por: Coordinación de Control de Gestión
Fuente: Gobierno por resultados GPR

A continuación, se presenta gráficamente el IGE de las Direcciones Nacionales, así como de las Direcciones Zonales (con indicadores de medición al periodo de reporte diciembre 2019).

GRÁFICO No. 59 Índice de Gestión Estratégica Direcciones Nacionales



Elaborado por: Coordinación de Control de Gestión
Fuente: Gobierno por resultados GPR

GRÁFICO No. 60 Índice de Gestión Estratégica Direcciones Zonales



Elaborado por: Coordinación de Control de Gestión
Fuente: Gobierno por resultados GPR

Entre las acciones más relevantes de la Coordinación de Control de Gestión en el periodo enero-diciembre de 2019, se destacan las siguientes:

- Se elaboró la propuesta de indicadores internos que sustentan al indicador homologado Porcentaje de cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora de Clima Laboral para las unidades involucradas.
- Se elaboraron las notas técnicas, así como el informe justificativo sobre el cambio de metas, de enunciativas a numéricas para los indicadores institucionales en el Plan Nacional de Desarrollo, en conjunto con la Coordinación de Planificación de Planificación y con la Coordinación de Previsiones y Estadísticas.
- Se efectuaron los formularios de autoevaluación del Modelo Ecuatoriano de Excelencia de los criterios basados en resultados orientados a mediciones de la percepción y mediciones de desempeño en cuanto a participación, accesibilidad, transparencia en el servicio, procesamiento de quejas, talento humano, responsabilidad social y desempeño institucional entre otros; de la misma manera se efectuó el informe relatorio de PROEXCE.
- Mensualmente, se elaboró el reporte de metas y resultados de los indicadores de la institución en GPR, en atención al literal a) 4 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, mismo que es publicado en la página web institucional.
 - De la misma manera, con periodicidad mensual, se remitió a las autoridades el reporte del Índice de Gestión Estratégica y Táctica con el objetivo de informar acerca del cumplimiento de los indicadores institucionales reportados en GPR. Cabe mencionar que estos reportes han sido renovados desde el mes de marzo con una nueva presentación a manera de visor gerencial.
 - Adicionalmente se ha reportado mensualmente el Informe del Índice de Gestión Estratégica, remitido a la Dirección General a fin de informar sobre la valoración del IGE, causas de las brechas y las acciones a ejecutarse.
 - Se elaboró el informe de alertas institucionales en cada uno de los trimestres al respecto de las observaciones enviadas por la Secretaría Técnica de Planificación.
 - De la misma manera se han elaborado a petición de la Dirección General, las presentaciones para la Agenda Territorial en las que participa la señora Directora General con los principales datos de la gestión institucional.
 - Fue concluido el levantamiento de indicadores de gestión y desempeño para el período 2020 con las distintas unidades administrativas, completando el desarrollo total de los mismos que contó con la asistencia metodológica del equipo de Control de Gestión.

8.4. Departamento de Seguridad Institucional

8.4.1. Riesgos Institucionales

Se realizó el acompañamiento metodológico para el levantamiento de 18 matrices de riesgos y controles de los siguientes procesos: 1. Devolución de IVA Tercera Edad, 2. Autorización de Transacciones y Mercancías (Fedatarios), 3. Gestión de Eventos TI, 4. Gestión de Problemas TI, 5. Gestión de Incidentes TI, 6. Gestión de Servicios Generales, 7. Gestión de Adquisiciones, 8. Catastro Vehicular, 9. Gestión de Reclamos, 10. Tesorería, 11. Gestión del Reintegro Tributario, 12. Pagos Indebidos y Pagos en Exceso, 13. Selección, Contratación e Inducción de Personal, 14. Gestión Coactiva, 15. Gestión de Bienes. 16. Devolución del Impuesto Redimible a las Botellas Plásticas, 17. Devolución de IVA en la adquisición de chasises y carrocerías, 18. Presupuesto Institucional, 19 Control de Diferencias (este último se finalizará en enero de 2020).

Se está ejecutando el proyecto de implementación del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) basado en la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN ISO 37001:2016, con el apoyo de un consultor externo. El

proyecto tiene un 35% de avance y se encuentra registrado en GPR, herramienta administrada por en el Departamento de Planes, Programas y Proyectos.

8.4.1.1. Incidentes de Seguridad

En el primer trimestre del 2019 se elaboró el tercer informe cuatrimestral del año 2018 sobre los incidentes de seguridad suscitados, el cual fue remitido vía correo electrónico a los Directores Nacionales de: Tecnologías de la Información y Administrativo Financiero; informe que contiene las correspondientes recomendaciones para consideración de los destinatarios. Desde el año 2019 los informes pasaron de cuatrimestrales a trimestrales. En el segundo trimestre del presente año se elaboró el primer informe trimestral año 2019 sobre incidentes de seguridad suscitados. En el tercer trimestre del presente año, se elaboró y aprobó el informe de gestión de incidentes de seguridad correspondiente al segundo trimestre del año en curso. Se elaboró el informe correspondiente al tercer trimestre del 2019. El informe de incidentes de seguridad correspondiente al cuarto trimestre del 2019 se encuentra en elaboración y se finalizará en enero de 2020.

8.4.1.2. Continuidad de Negocio

Se aprobó el Análisis de Impacto al Negocio – BIA (Business Impact Analysis) versión 1 por parte del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional. Se solicitó la elaboración de los planes de continuidad a los Directores Nacionales correspondientes y se brindó apoyo metodológico para su desarrollo.

Se aprobaron los siguientes planes de continuidad por parte del Comité de Gestión de Crisis:

- i. Plan de Continuidad de las Operaciones,
- ii. Plan de Comunicación de Crisis,
- iii. Plan de Respuesta de Emergencias.

Se finalizó la elaboración de los siguientes planes de continuidad:

- i. Plan de Continuidad Institucional y Manejo de Crisis – BCP (Business Continuity Plan),
- ii. Plan de Recuperación de Desastres – DRP (Disaster Recovery Plan),
- iii. Plan de Continuidad de los Servicios Tecnológicos.

En el mes de enero de 2020 se someterá a aprobación por parte del Comité de Gestión de Crisis los tres planes de continuidad que fueron finalizados en diciembre de 2019.

8.4.2. Seguridad de la Información

Se actualizó y aprobó las siguientes Políticas Institucionales:

- i. Política de Comités Institucionales versión 5,
- ii. Política de Gestión de Riesgos Institucionales versión 2,
- iii. Política de Seguridad de la Información Institucional versión 5,

iv. Política de Gestión de la Continuidad Institucional versión 2.

Se participó en la implementación y coordinación de actividades de remediación del Proyecto Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información con Fines Fiscales, en lo relacionado al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) - Confidencialidad y Protección de Datos.

8.4.2.1. Evaluación, Monitoreo y Control

Evaluación y Monitoreo de la Seguridad de la Información: Se elaboró el Plan Operativo de Evaluación y Monitoreo con el propósito de establecer las actividades de evaluación y control relacionadas al uso de la información institucional y de los recursos tecnológicos asociados, los mismos que se ejecutaron durante el año 2019 con el objetivo de minimizar los riesgos de fuga y/o mal uso de información, y la indisponibilidad de los recursos tecnológicos asociados, que soportan los servicios que el SRI provee a los contribuyentes y ciudadanía en general.

El cumplimiento de las actividades previstas en el Plan Operativo de Evaluación y Monitoreo para el período de enero a diciembre del año 2019 es del 100%. Se han ejecutado 35 operativos de evaluación con su respectivo informe y seguimiento de recomendaciones.

Se ejecutaron también las actividades de remediación asignadas y que están relacionadas al Proyecto de Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información con Fines Fiscales; y se elaboró las respuestas a las preguntas del cuestionario solicitado por el Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información con Fines Fiscales, y que fueron asignadas a la Coordinación de Evaluación de Seguridad Institucional.

En cumplimiento del Acuerdo Ministerial 012-2019 del Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, se procedió con la aprobación y publicación de la Política de Protección de Datos Personales en los canales electrónicos que el Servicio de Rentas Internas dispone para brindar servicio a los ciudadanos.

Adicionalmente, se preparó y se ejecutó talleres dirigidos a los mandos medios de la Dirección Nacional, en relación a la obligatoriedad del cumplimiento, en todos los procesos institucionales, de la Norma de Control Interno 401-02 respecto de la autorización y aprobación de transacciones y operaciones, con el objetivo de que los responsables de dichos procesos ejecuten las acciones necesarias para el cumplimiento de dicha normativa, considerando además que en el plan operativo del año 2020, el Departamento de Seguridad Institucional ejecutará operativos de revisión y monitoreo de cumplimiento en ese ámbito.

Campaña de Concienciación de Seguridad de la Información: Con el fin de promover el nivel de conocimiento y sensibilización de los servidores de la Institución en aspectos de seguridad en el acceso y uso de la información institucional, así como también de los servicios tecnológicos relacionados, se planificó para el año 2019 la ejecución de una campaña de difusión y concienciación dirigida a todos los servidores de la Institución.

En el período de enero a diciembre de 2019 se envió mensualmente a todos los servidores del SRI, a través del correo electrónico institucional, pastillas comunicacionales orientadas a concienciar en la aplicación de medidas de protección sobre la información que acceden y administran en las labores diarias, con el

objetivo de mitigar los riesgos por mal uso de la información institucional y que pueden afectar a la imagen institucional.

Adicionalmente se ejecutó una evaluación del nivel de conocimiento y concienciación de los servidores de la institución respecto de ataques de correo electrónico tipo *spam*, para lo cual se simuló un ataque externo a una muestra aleatoria de 950 servidores del SRI, los mismos que recibieron este tipo de correo, verificando su respuesta y calificando el nivel de conocimiento y preparación ante la presencia de estos riesgos.

Como actividad de concienciación en temas de seguridad de la información, en junio de 2019 se convocó a 644 servidores que laboran en la Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera, a la charla "AMENAZAS, REDES SOCIALES Y ACCIONES DE PREVENCIÓN", logrando una audiencia del 51% de participación.

El avance de cumplimiento de la ejecución de la campaña de concienciación para el período de enero a diciembre del 2019 fue del 100%, cumpliendo con lo planificado.

8.4.3. Adquisición de herramientas tecnológicas

En el mes de enero del presente año se aprobó las partidas presupuestarias para la adquisición de herramientas tecnológicas necesarias para las actividades que desarrolla el Departamento de Seguridad Institucional y para el cumplimiento de las actividades para generar los productos y servicios asignados.

En el tercer trimestre se finalizó con la elaboración de la documentación de los procesos precontractuales y la requerida para la revisión y aval del Ministerio de Telecomunicaciones MINTEL. A inicios del mes de diciembre se recibió la aprobación de la documentación por parte del MINTEL para iniciar con el proceso de contratación.

A través del memorando NAC-SITMEGEI19-023, el Departamento Administrativo indicó los plazos estimados para procesos de adjudicación mediante subasta inversa, y evidenció que resultaba imposible cumplir con los procesos de adquisición de las herramientas tecnológicas que requiere el Departamento de Seguridad Institucional y que se suscriban los contratos correspondientes dentro del ejercicio económico 2019, debido a los retrasos ocasionados en la emisión de autorización previa por parte del MINTEL.

8.4.4. Asuntos Internos

Durante el año 2019, el Departamento de Seguridad Institucional ha recibido 80 denuncias de posibles conductas irregulares por parte de los servidores. En el mismo periodo se finalizaron 38 casos de verificación con respecto a las denuncias presentadas, con la elaboración y notificación de los respectivos informes a las unidades administrativas relacionadas.



INFORME DE LABORES DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍA

9. DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍA

9.1. Departamento de Planificación TI

Gestión de la arquitectura y estándares tecnológicos institucionales:

Se elaboraron las siguientes arquitecturas tecnológicas de solución para: Estándar Común de Reporte (ECR/CRS - Foro Global) Fase 1, Facturación Legado, Comprobantes Electrónicos Legado, Controles Extensivos Legado, Gestión de Cobranzas, Matriculación Vehicular, Devolución Grupos Prioritarios Internet, Notificación y Valija, Alfresco Content Services, Talento Humano y Computadores de Escritorio. Además, se realizaron las siguientes actualizaciones: Arquitectura Tecnológica General de la institución, Estándar Tecnológico de Aplicaciones Oracle Forms Seguridad, Estándar de Desarrollo Aplicaciones – Seguridad, Arquitectura Tecnológica General de Redes y Comunicaciones, Arquitectura Tecnológica de la Solución SIS Gestión de Cobro V2.2 y Roadmap de aplicaciones.

Se migró el gestor de documentos institucionales (ALFRESCO) a la versión 6.1.

Investigaciones de innovación tecnológica:

Se elaboraron los informes de investigación de innovación tecnológica para uso de reglas de CodeXpert en SQL Developer usando el plugin Trivadis, alternativas de ACL Analytics y Factibilidad de Doble Factor de Autenticación y Actualización de Versión de la Herramienta Essential.

Gestión de capacidad:

Se elaboraron informes de cumplimiento del Plan de Capacidad julio 2018 - junio 2021 para los periodos julio a diciembre 2018 y enero a junio 2019, donde se evaluó la demanda y estimaciones de recursos requeridos con los planificados. Además, se elaboró el Plan de Capacidad 2019 -2022 que está en revisión.

En el periodo de enero a junio de 2019 se realizaron controles quincenales y julio a diciembre de 2019 se realizaron reportes trimestrales sobre la situación actual y futura de los recursos de almacenamiento que utilizan y requieren los servicios tecnológicos institucionales para soportar la administración tributaria; además, se identificaron acciones de optimización de infraestructura cuyos resultados fueron socializados a la Directora General, Subdirectores y Director y Jefes Departamentales de la DNT.

Se generó una propuesta de distribución de recursos de almacenamiento por cambio de arquitectura del Metro Clúster y el informe de revisión de los Términos de Referencia de almacenamiento, procesamiento de base de datos y redes.

Se elaboraron informes de capacidad respecto a las proyecciones de recursos de infraestructura de almacenamiento, capa media, procesamiento de base de datos, seguridad informática, redes y seguridad solicitados bajo demanda y para cruces de información de BI, cobranzas, devoluciones y trámites.

Gestión de niveles de servicios Tecnológicos:

Se evaluó el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio de disponibilidad, incidente y SRI-CAT, para el cuarto trimestre de 2018 y para los tres trimestres de 2019, en donde se obtuvo un cumplimiento promedio respecto de la meta del 104.82%, 104.39%, 104.13% y 104.33%, respectivamente.

Gestión del Catálogo de Servicios Tecnológicos:

Se elaboró el diseño del servicio para el Estándar Común de Reporte (ECR/CRS - Foro Global) Fase 1 y se actualizaron el diseño de los servicios Talento Humano - Módulo de Alertas y Cobranzas.

Planificación y control de tecnologías de la información:

Se realizó el control trimestral del Plan Institucional de TI para el periodo de octubre a diciembre del 2018 y enero a septiembre de 2019 y se ejecutó el seguimiento y monitoreo mensual del Plan Operativo Anual de la Dirección Nacional de Tecnología para el mes de diciembre del 2018 y para el periodo de enero a noviembre del 2019; además, se elaboró el PAP 2020.

**Estimaciones tempranas:**

Se realizó la Estimación temprana de infraestructura tecnológica requerida para el Estándar Común de Reporte (ECR/CRS - Foro Global) Fase 1, Catastro Vehicular y Escritorios Virtuales Fase 1.

Programa de Mejoramiento del SRI:

Se actualizaron las siguientes arquitecturas de solución: Arquitectura alertas y avisos release 1 y 2, SRI en línea release 4, Entrega y Recepción de Información release 10, 11, 12 y 13, Recaudación release 4, 5 y 6, Reintegro release 1, 2 y 3, Catastro release 3 y 4, Gestor de Obligaciones y Beneficios release 1, 2, 3 y 4, ADM release 5 y 6 y Autenticación y Autorización; además, la Guía de configuración de Red Hat SSO.

Se elaboraron y formalizaron los siguientes informes: Definición de estrategia de implementación para el envío de correo electrónico a contribuyentes y servidores públicos del SRI, Evaluación diagramador motor de estados, Investigación de consumo de servicios REST desde PLSQL y Opciones de migración de datos del esquema de Catastro de la base SRI a INTRASRI.

Se puso en producción la solución de autenticación única (Red Hat SSO) para el ambiente de Internet y se brindó soporte para la integración con las aplicaciones y la estabilización.

Se definió los lineamientos técnicos para aseguramiento de servicios SOAP para interacción con entidades externas para el proyecto de catastro y se estableció definiciones de accesibilidad el proyecto SRI en línea. Se implementó el mecanismo de autenticación, autorización y auditoría para el uso de servicios REST (Propagación de identidad en servicios REST).

Se elaboró la arquitectura borrador del motor de estados y sistema de Devoluciones. Además, se generaron la Matriz de Genéricos y Matriz de Integraciones y Convivencia para los proyectos: Alertas y Avisos, Reintegro, Recaudación, Entrega y Recepción, ADM y SRI en Línea.

Se elaboraron y actualizaron las fichas, mapas e informes de dimensionamiento de los servicios tecnológicos de Catastro, Entrega y Recepción de Información Fiscal, Devoluciones, ADM, Portal, Gestor de Obligaciones, Recaudación y Reintegro y Trámites

Procesos de contratación

Se realizaron los procesos de contratación de Soporte de Fábrica de Licencias HP (Microfocus) y Suscripciones de la Aplicación Alfresco con Soporte de Fábrica por dos años.

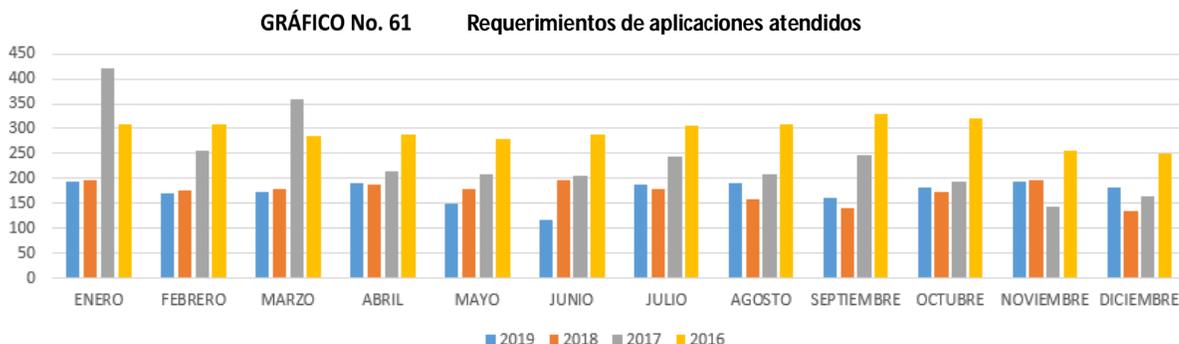
9.2. Departamento de Desarrollo**Desarrollo y mantenimiento de aplicativos informáticos institucionales:**

- Anexos Gastos Personales y Relación de dependencia: Implementación de la nueva versión del Anexo de Gastos Personales y Anexo Transaccional (Fase 1) por cambios Normativos.
- Anexo Operaciones Relacionadas (OPRE): Implementación de la nueva versión.
- Sistema de Generación de Claves: Implementación del nuevo flujo de Recuperación por Internet.
- Devolución de impuestos a Grupos Prioritarios: Implementación de cambio emergente (C10647, C10776) para validación de contribuyentes riesgosos (cancelado por definición funcional), cambio (C11060) "Optimizaciones Devolución IVA Tercera Edad" (en espera de certificación), cambio (C10350) Ingreso detallado de los comprobantes de venta desde Intranet y reporte de fallecidos (en espera de certificación). Implementación y puesta en producción de cambio (C11024) para la actualización de validaciones en la pantalla de ingreso de la solicitud, cambio emergente (C11109) creación de parámetro para controlar la cantidad de meses de devolución del IVA, cambio (C11234) para actualización de cabecera aplicación Internet.

- Devolución de Renta Internet: Implementación y puesta en producción de cambio emergente (C10889) para control de enfermedades catastrófica de AGP, cambio (C11038) de control de empresas fantasmas y retenciones, cambio (C11085) nuevas validaciones sobre control de enfermedades catastróficas, cambio emergente (C11190) para actualización de validación de años anteriores, cambio emergente (C11219) para activar exención por tercera edad y actualización de texto en ingreso de solicitud, cambio emergente (C11059) para eliminar validaciones contra formulario 122 (EPS) y la actualización del F101 (en proceso de certificación), cambio (C11234) para actualización de cabecera aplicación Internet, cambio emergente (C11280) para desactivación de validaciones relacionados con el portal internet y actualización de texto en resoluciones, cambio emergente (C11219) para validación de registro civil de personas de tercera edad y texto en el ingreso de la solicitud.
- Devolución de IVA Exportadores: Puesta en producción del cambio (C10628) para la inclusión de proveedores de exportadores en el Sistema de Devoluciones de IVA Internet. Implementación y puesta en producción de cambio (C11069) para manejo de nivel 3 en estructura organizacional, cambio (C11234) para cambio de cabecera aplicación Internet. Implementación de cambio (C11097) para migración del aplicativo a Jboss 6.4 con jdk1.8. Implementación y certificación de cambio emergente (C11221) para actualización de cálculos en tabla de validación.
- Prevalidación de IVA: Implementación y puesta en producción de cambio (C11002) para control de empresas fantasmas.
- Sistema Nacional de Auditoría Tributaria: Implementación y puesta en producción de cambio (C11197) para actualización de reportes. Implementación del nuevo cliente Alfresco dentro del aplicativo.
- Sistema de Notificación y Valija: Implementación y puesta en producción de cambio (C10873) de autos de pago, cambio (C11050) para habilitación de boleta de testigos., cambio (C11099) para guías de notificación pendientes por más de 30 días.
- Sistema Nacional de Infracciones: Implementación y puesta en producción de cambio (C10395) para regeneración de casos en el SNGI documentos enviados a Firma electrónica.
- Control Tributario Extensivo: Implementación de cambio (C11081) sobre mejoras al aplicativo. Puesta en producción de mejora en la obtención de numeración extraworkflow. Apertura y atención del problema PM1058 para optimización en la carga de planes.
- Sistema de Fedatarios Fiscales: Implementación y puesta en producción de cambio (C10164) de Mejoras aplicativo móvil, implementación del cambio (C10822) sobre consulta antecedentes – aplicativo móvil. Actualización del proceso de integración con el aplicativo de Denuncias.
- Certificados de Servicios Tributarios: Implementación y puesta en producción de cambio (C10540) para generación de Certificados de Residencia Fiscal, cambio emergente (C10986) para generación de certificado de autorización de terceros, recaptcha para opción de Validación de certificados y Certificado de no inscripción de RUC, cambio (C11234) para actualización de cabecera aplicación Internet. Inicio de la construcción del cambio (C11305) - fase 2 de certificado de autorización a terceros.
- Informes de Cumplimiento Tributario: Implementación y puesta en producción de cambio (C10979) para reestructuración de aplicativo Intranet e Internet, cambio (C11234) para actualización de cabecera aplicación Internet.
- Devolución de Dinero Electrónico: Baja de la consulta de Internet de valores devueltos (cambio C11082).
- Devolución de IVA a Turistas Extranjeros: Implementación y puesta en producción de cambio (C11234) para actualización de cabecera aplicación Internet. Implementación y certificación de recaptcha sobre consulta pública.
- Sistema de Talento Humano – Firma electrónica de APAS: Inicio de la construcción del cambio (C11335) del módulo para administración de acciones de personal.

- RUC y Estado Tributario: Implementación del Recaptcha en las consultas públicas.
- Comprobantes Electrónicos: Se implementó la funcionalidad de Máquinas Fiscales, el Recaptcha en las consultas públicas y se está desarrollando el nuevo comprobante Liquidación de Compra. En el mes de Noviembre se pusieron en producción los siguientes cambios: Validación de registro de convenio de débito a emisores CEL (C10312), Eliminación de claves de contingencia esquema off line (C10362), Consulta contribuyentes producción ajustes RIDE (C10427), Cambio en la fuente de porcentajes de retención (C10778), Liquidación de Compra Electrónica (C10896), Alcance al SDC de comprobantes electrónicos (C11130): creación de nuevo tipo de documento electrónico "Liquidación de Compra de Bienes y Servicios".
- Matriculación Vehicular: Ajustes a opciones de exoneraciones y otras mejoras en el aplicativo. Se puso en producción un cambio para implementar seguridades en la aplicación. Se Actualizó la validación para el registro de las placas con siglas IT. Implementación y puesta en producción de pistas de auditoría de autenticación (intentos exitosos y fallidos) y autorización (intentos fallidos). Se ha trabajado en los cambios para el cierre del año 2019 y apertura del sistema, paralelamente se ha trabajado en el cambio para la implementación del plan de pagos del Impuesto Ambiental.
- Matriz global: Ajustes al proceso de cálculo de fechas de vencimiento y al proceso de generación automática de la obligación de gastos personales.
- RUC: Se Agregó correo electrónico principal (Claves) dentro de RUC Intranet y la actualización de RUC en Línea.
- Aplicación Móvil: Ajustes al proceso de cálculo de fechas de vencimiento. Implementación de "Turno Diario" en todas las agencias en la aplicación SRI Móvil.
- Facturación Física: Cambios varios para ajustes con el nuevo portal.
- Gestión de Cobro: Desarrollo, certificación y paso a producción de la Migración del Sistema Gestión de Cobro Intranet a tecnología JEE7 / Jboss 7 (C10641). Modificaciones en proceso de generación de Anticipos de Renta - Cese de actividades y declaración anticipada (C10935). Cambio emergente para implementar Cuotas de Anticipos de Renta (Pagos Diferidos de Anticipo) (C11101). Implementación de proceso de Compensación de deudas con el Ministerio de Finanzas (C11026). Validación de Periodicidad Diaria en la creación de deudas (C11211). Implementación y puesta en producción de cambio Base Nacional de Procedimientos Coactivos (C10901) y su alcance (C11212). Implementación y puesta en producción de cambio de por Disposición General Novena LEY ORGANICA DE FOMENTO PRODUCTIVO (C10902). Implementación y puesta en producción de cambio en Reintento Débitos Rechazados Impuesto Cero (C10970). Implementación y puesta en producción cambio emergente en Cálculo Fecha de Exigibilidad (C11293). Implementación y puesta en producción Modificación en proceso Anticipos de Renta - Resolución NAC-DGERCGC19-00000048 (C11294) y su alcance (C11309). Desarrollo de cambio Mantenimiento Obligación - Estados Pago - Notificación - Usuarios Integraciones (C11253). Desarrollo de cambio Optimización Proceso Anticipos de Renta Decreto Presidencial 806 (C11269). Desarrollo de cambio Emergente Nueva funcionalidad Plan de Pagos por Ley Orgánica para la Transparencia Fiscal (C11318).
- SAD: Desarrollo, certificación y paso a producción de modificaciones en proceso de Cambio Forma de Devolución Internet/Intranet (C10864). Modificaciones para incorporar Número de oficio en Liquidaciones Informadas al Ministerio de Finanzas (C10530). Habilitación de transferencia de resoluciones de devolución con impuestos de periodicidad diaria (C11261)
- Conciliación Internet: Modificaciones en registro de Convenio de Débito por internet (C11091).
- ADM: Desarrollo y certificación de modificaciones en integración con IDM, cambios a paquetes de Seguridad y Servicios IDM (C11013).

- Denuncias: Desarrollo, certificación y paso a producción de cambio C10109 para incorporar Niveles en estructura de infracciones.
- Trámites: Ampliación en el número de caracteres del campo correo (C10813)
- Gestión del Talento Humano: Fase de desarrollo de herramienta para Prevención de riesgos laborales a través de Pausas Activas (C11118).
- HP Service Manager: Modificaciones en la integración Gestión TI – HPSM, Gestión TI Tareas y Duración Estimada (C10874). Modificaciones en Nombres de Grupo de Apoyo (C10999). Cambios en nombre a requerimiento Respaldo de Información automático (C11007). Desarrollo de cambio para crear nuevo servicio tecnológico no administrada por la DNT (C11086). Desarrollo de cambio para nuevo tipo de requerimiento Gobierno por Resultados GPR (C11223). Desarrollo de cambio en requerimiento Programación y Monitoreo de sesión de videoconferencia (C11281). Desarrollo de cambio en etiquetas requerimientos "Creación de usuarios en el repositorio de designer en la BD" y "Ejecución de Scripts" (C11296).
- Cambio Clave Intranet: Modificaciones varias en aplicativo cambio de clave intranet (C11023). Actualización imagen y desbloqueo de cuenta automático (C11120)
- Gestión de Archivos: Implementación y puesta en producción de modificaciones para incluir varios números de trámites en filtro y cambio en integración Devolución Grupos Prioritarios (C11133)
- Ficha de Personal: Análisis y Diseño para la reconstrucción del módulo de Ficha de Personal.
- Baja de la consulta de Devolución de Dinero Electrónico y eliminación de objetos no utilizados en la base de datos (cambios C11108 y C11082)
- Nueva versión del Anexo de Movimiento Internacional de Divisas (MID)
- Nueva versión del Anexo de Operaciones Relacionadas (OPRE).



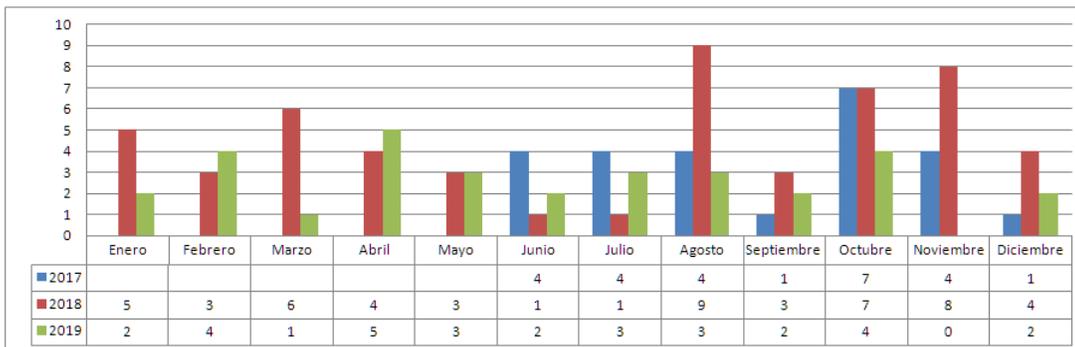
Fuente: InfoView Carpeta de Requerimientos

Elaborado por: Coordinación de Desarrollo y Mantenimiento

Datawarehouse:

- Se realizó el mantenimiento de los siguientes modelos de datos para el análisis de información: Capa de información (Formularios), Capacitaciones CEF, Comprobantes Electrónicos, Controles Extensivos, Devolución de Impuestos, Estadísticas Multidimensionales, Grupos Económicos, Indicadores Riesgo, Matriz de Activos, Recaudación y Reintegro, Visor remisión.
- Mantenimiento del acuerdo de intercambio de información: DINARDAP, Registro Civil, Ministerio del Interior.
- Mantenimiento de herramientas: SAP Infoview, SAP Business Objects, Saiku y Pentaho.
- Atención de requerimientos de habilitación de acceso a la información y de entrega de información.

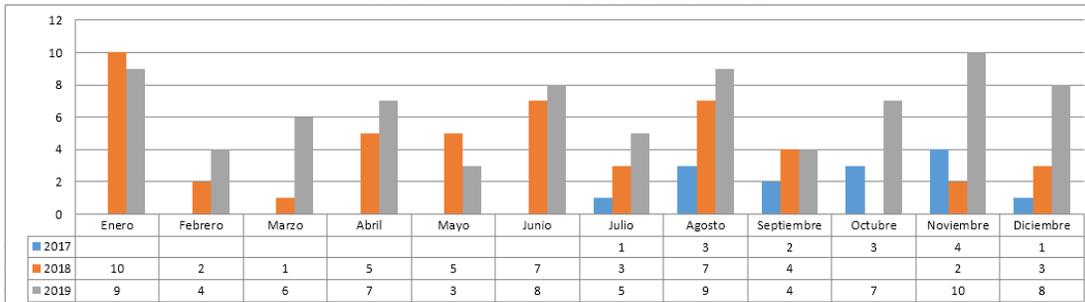
GRÁFICO No. 62 Solicitudes de Cambio Atendidas



Fuente: InfoView Carpeta de Cambios

Elaborado por: Coordinación de Datawarehouse

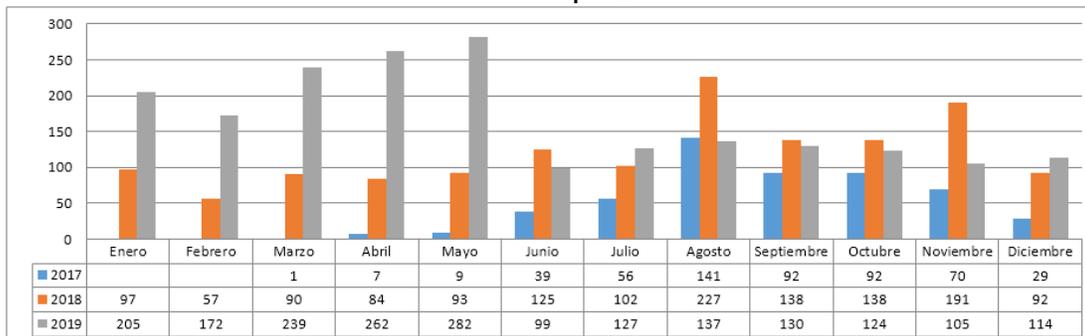
GRÁFICO No. 63 Incidentes Atendidos



Fuente: InfoView Carpeta de Incidentes

Elaborado por: Coordinación de Datawarehouse

GRÁFICO No. 64 Requerimientos Atendidos



Fuente: InfoView Carpeta de Requerimientos

Elaborado por: Coordinación de Datawarehouse

Programa de Mejoramiento del SRI:

Desarrollo y mantenimiento:

- Entrega y Recepción de información fiscal: Release 4: Consultas de Declaraciones en el nuevo Core de Declaraciones; Release 5: implementación Formulario IVA en línea; Release 6: implementación Formulario Renta Naturales en línea; Release 7: implementación Formulario Renta Sociedades; Release 8: implementación Formulario ISD, Formulario Botellas plásticas, Formulario Contribución SOLCA; Release 9: implementación Formulario Regalías Mineras, Formulario Patentes Mineras, Formulario

Comercialización Minerales; Release 10: Desarrollo Formu Anexo Herencias, Fase 1 Intranet y Cambios en Anticipo de Impuesto a la Renta; Release 11: Formulario Excentas, Consultas de Declaraciones, Nueva Versión Consulta General de Declaraciones CGD, Desarrollo Formu Anexo Renta, Rectificación de Declaraciones, Fase 2 Intranet (Módulo Administración Core Declaraciones)); e, Implementación SSO: Capacitación y Entrega del sistema a Mantenimiento. Documentación y actividades de Cierre del Proyecto.

- SRI en línea: Se trabajó en el release 4: Cambio de dominio, sistema de claves Intranet e Internet, actualización de recaptcha. Se puso en producción el cambio de dominio del portal transaccional de servicios en línea, cambio de imagen de remisión en login tu portal y facturación aplicativo Intranet e Internet; además del cambio de imagen y estructura de páginas internas del portal Intranet. Implementación y puesta en producción del cambio de imagen del Portal Intranet. Implementación y puesta en producción de la integración del portal transaccional y 5 aplicaciones Internet con el SSO. Implementación y puesta en producción del nuevo portal transaccional con perfilamiento.
- ADM: Se trabajó en el release 4: Actualizaciones en firma electrónica, usuarios/áreas por actualización de estructuras de seguridad; release 5: Motor para generación de pantallas administrativas y creación de pantallas administrativas complejas, migración y convivencia de catálogos transversales, y creación de servicios de catálogos transversales. Puesta en producción de catálogos transversales, integración con el aplicativo de gestión de identidades (IDM); y, release 6: Sistema de Administración de Información Fase II, catálogos, servicios y convivencias para los proyectos, módulo Seguridades. Implementación y puesta en producción del aplicativo – módulo de inventario de catálogos y módulo de seguridades.
- Catastro: Se finalizó el desarrollo y empezó la certificación del Release 3: "Inscripción y Actualización en la aplicación de Intranet", paralelamente se inició del desarrollo del Release 4: "Constitución Electrónica de Compañías". En el mes de mayo se pusieron en producción los Release 3 y 4, se salió paulatinamente en las agencias de Quito y Guayaquil, se ha trabajado en la estabilización de dichos cambios. Se inició también con el desarrollo del Release 5: opciones del Catastro Tributario y la convivencia con aplicaciones legadas. Se envió una actualización del modelo de Persona y los servicios del genérico, se continúa con el desarrollo de aplicación Catastro Intranet, Catastro Internet, Migración, Convivencia y se ha hecho el levantamiento de las integraciones con las aplicaciones legadas que alimentan y consumen del Sistema Nacional de RUC.
- Gestor de Obligaciones: Se trabajó en el desarrollo y empezó la certificación del Release 2: "Asignación de obligaciones tributarias"; y, en el desarrollo del Release 3: "Marcación cumplimiento de presentación y pago de Obligaciones Tributarias". En el mes de mayo se puso en producción el Release 2, se ha trabajado en la estabilización de dichos cambios y paralelamente continúa el desarrollo y pruebas del Release 3, Se salió a producción en el mes de agosto con el Release 3 y se ha estado estabilizando, en paralelo se está trabajando en el Release 4 correspondiente a Estado Tributario.
- Devoluciones: Se finalizó el sprint 0 (levantamiento inicial del proyecto), se empezó a trabajar en el Release 1 que contempla Actualización de Ajustes en de imagen en la Aplicación Móvil, y la inclusión en Catastro y Gestor de Obligaciones de los beneficiarios de la devolución. Se ha desarrollado el Release 2 correspondiente a la integración con Catastro y Gestor de obligaciones. Se salió a producción con el Release 2 y se está estabilizando, se está trabajando en el Release 3 Aplicación DIG.
- Recaudación: Release 4: Desarrollo, Certificación y paso a producción de entregable Reestructuración de la Arquitectura de los aplicativos Pago en Línea Internet y Pago en Línea Intranet (Módulo de seguridad para autenticación y autorización, inclusión de proyecto base, single sign on intranet, pistas de auditoría transaccional a nivel de base de datos). Release 5: Desarrollo, Certificación y paso a producción de entregable Pago en Línea de Declaraciones. Release 6: Desarrollo, Certificación y paso a producción de entregable Pago en Línea Matriculación Vehicular y Comprobante de pago con código QR. Desarrollo y Certificación de entregable Pago en Línea RISE. Desarrollo en paralelo del entregable

Conciliación Declaraciones. Release 7 Actualización e Instalación de la herramienta MCS Switch Server. Liberaciones Menores: Desarrollo, certificación y paso a producción de Transferencia de valores Ley de Solidaridad y Actualización de Imagen, Desarrollo, certificación y paso a producción para agregar Actualización de carpeta de Recursos. Desarrollo, certificación y paso a producción de la suspensión temporal de la recaudación Pago en Línea por obligación tributaria (Matriculación Vehicular).

- Reintegro: Desarrollo de primeros sprints, acompañamiento en definiciones funcionales y arquitectónicas. Desarrollo de Ingreso, Validación y Confirmación de Liquidaciones (intranet), Neteo (intranet), Auditoria, Históricos (intranet). Revisión de las historias de usuario del entregable Saldos. Desarrollo del entregable Saldos. Revisión de las historias de usuario del entregable Documentos. Desarrollo y certificación del entregable Documentos e integración con Comprobantes Electrónicos.
- Trámites y Genéricos: Desarrollo y pruebas en Desarrollo para la implementación del Release 1: Alertas y Avisos. Análisis del Motor de Estados. Análisis para la implementación del genéricos de Grupos de Trabajo. Desarrollo del Numerador de Documentos. Alertas y Avisos: Release 1 Paso a Producción y Release 2 (Desarrollo de Procesos Batch y Pantallas de Parametrizaciones de Plantillas), Gestión de Documentos: Release 3 (Desarrollo de Parametrizaciones, Cargas de Archivo), Análisis de Desarrollo de Grupos de Trabajo y Motor de Estados.

Datawarehouse:

Información fiscal para declaración sombra de formularios de IVA, Retenciones, Renta Naturales y Sociedades; Optimización de declaración sombra formulario IVA y Retenciones; Análisis y construcción necesidades de información fiscal para el proyecto de Devoluciones y su modelo de riesgo; Desarrollo y puesta en producción de cruces de compras y retenciones declaradas en ATS; Análisis de modelo analítico para el proceso de Generación de claves del Proyecto SRI en Línea; Desarrollo de cruces para el Gestor de Obligaciones; y, Ajustes en desarrollo de modelo de datos para "Validación de RISE" para el Proyecto de Catastro. Desarrollo de cruces de GOB y análisis de conceptos de ATS, Modelo de datos de compras y retenciones, Ajustes en procesamiento de datos para RISE y apoyo en la certificación de la funcionalidad. Consolidar retenciones físicas y electrónicas para declaración sugerida de formularios de IVA, Retenciones, Renta Naturales y Sociedades; Información fiscal para devolución sugerida; Entrega de información para desarrollo modelo de riesgo para Devoluciones; Modelo de información para publicación de formu-anexo de espectáculos públicos en el Datawarehouse Institucional; Optimización de agregados de comprobantes electrónicos para la declaración sugerida de Retenciones; Análisis e implementación de rol crítico para la Coordinación de Datawarehouse.

Procesos de contratación

Switch Transaccional: Se actualizó la documentación técnica, se lanzó el proceso y se adjudicó, se obtuvo la nueva autorización de Gobierno Electrónico y se firmó el contrato a finales de junio 2019. Se iniciaron actividades de ejecución de contrato. Se cumplió fase de implementación en ambiente de Desarrollo y pruebas con Instituciones Financieras. Se trabajó en fase de implementación en ambiente de Preproducción y en pruebas de certificación con Instituciones Financieras. El paso a producción se realizó en Octubre 2019 y se cumplió con el período de estabilización. Se ejecutaron actividades finales de cierre de contrato, documentación y pago final al proveedor.

Suscripciones de software Liferay: Se actualizó la documentación técnica en varias reuniones con la Dirección Administrativa Financiera y Jurídica. Publicación del proceso contractual, apoyo en comisiones técnicas, reuniones de evaluación de ofertas. Se firmó el Contrato y se dio inicio al proyecto, se recepción las licencias nuevas, se recibió la planificación y arquitectura. Se iniciaron las actividades de actualización del portal Intranet a la nueva versión.

Horas de soporte del Datawarehouse institucional: Se contrató con la orden de servicio 2019-00000021.

Otras actividades:

Proyecto Actualización Integral al aplicativo Evaluación de desempeño: Puesta en producción del Release 2 (registro de indicadores de gestión operativa, migración de datos asignación de responsabilidades).

Proyecto de Devolución de IVA e ISC por coeficientes a exportadores habituales de bienes: implementación y puesta en producción.

Proyecto Intercambio Automático de Información de Cuentas Financieras bajo los estándares del Foro Global: Análisis y Diseño para la implementación de la recepción del nuevo anexo CRS. Release 1: Desarrollo del módulo de Recepción del Anexo CRS.

- Certificados de servicios tributarios, se pasó a producción el cambio (C10847) para mejora de la seguridad para consultas públicas (validación de certificados, certificado de no inscripción).
- Implementación (C10707) del mecanismo de cifrado en contraseña de altos privilegios (bóveda) para las aplicaciones de Manual de puestos, Inteligencia Tributaria, Evaluación de desempeño y Sistema de Fedatarios Fiscales.
- Se asignó personal al Proyecto Controles antifraude para servicios tecnológicos (Iniciativa conjunta con el Departamento de Seguridad Informática).
- Se trabaja en la Acción operativa 2019 "Reingeniería de aplicativos de acuerdo con la priorización del ROAD MAP.", junto con el Departamento de Planificación TI.
- Se finaliza la acción operativa Análisis de herramientas de desarrollo open source para cubrir herramientas de entorno de desarrollo de acuerdo con el Código de Ingenios, y se genera un informe con las recomendaciones de las herramientas open source analizadas.
- Se realiza avances a la acción operativa Análisis de herramientas de desarrollo open source para cubrir herramientas de entorno de desarrollo de acuerdo con el Código de Ingenios.
- Se asigna un recurso para análisis de un Proyecto de Acuerdo Interministerial relacionado con la actividad económica del transporte comercial modalidad taxi, se envía mensualmente la información de Comprobantes Electrónicos solicitada por ARCH y la ANT.
- Se apoya en el levantamiento de la Estimación Temprana del Proyecto del Nuevo Sistema de Matriculación Vehicular.
- Se trabaja en los cambios emergentes de la Ley Derogatoria del Impuesto Ambiental, también en cambio de RUC para incluir en el régimen simplificado de sociedades a las relacionadas con la Ley de Aguas.
- Se implementó en Producción-Certificación de Comprobantes Electrónicos el nuevo comprobante de liquidación de compra.

9.3. Departamento de Infraestructura y Operaciones**Gestión de disponibilidad:**

Mejoramiento del proceso Gestión de Disponibilidad con la actualización del procedimiento y formatos, gestión de riesgos, buzón de quejas y sugerencias, manejo de gestión de archivos, evaluación del conocimiento y reforzamiento del proceso; además, se realizaron los diseños de disponibilidad de nuevos servicios institucionales, informes de disponibilidad sobre las principales afectaciones a la disponibilidad de los servicios tecnológicos y el seguimiento de las indisponibilidades presentadas durante el periodo, estableciendo causas, acciones realizadas y afectación a los indicadores de disponibilidad y generando los reportes mensuales de resultados respectivos para su carga al GPR.

Gestión de Incidentes Tecnológicos:

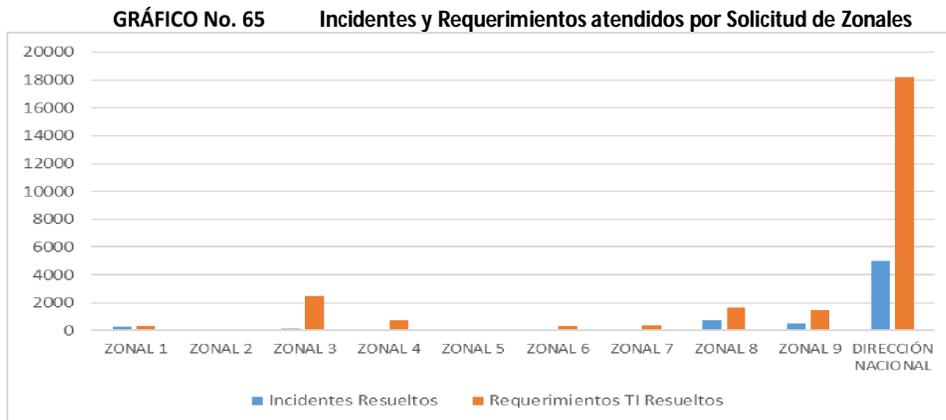
Gestión de 5003 incidentes tecnológicos, elaboración de informes mensuales con el seguimiento del cumplimiento de los nuevos indicadores, levantamiento del plan de acción para mitigar riesgos del proceso y ejecución de actividades orientadas a mitigar los riesgos encontrados, elaboración de propuesta de mejora al proceso para la generación del reporte de incidentes como insumo para el proceso de Gestión de Disponibilidad, definición de una plantilla de resolución de incidentes en la herramienta HP Service Manager módulo de incidentes, análisis y gestión con los grupos de apoyo de segundo nivel de los incidentes registrados incorrectamente que fueron recurrentes, evaluación periódica de conocimiento sobre el proceso incluyéndose la publicación de una pastilla comunicacional en apoyo al fortalecimiento del proceso vigente, gestión de la apertura de problemas con el objetivo de evitar incidencias recurrentes de alto impacto y urgencia y se ejecutó y ejecución del "Plan de fortalecimiento del proceso Gestión de Incidentes".

Gestión de Requerimientos Tecnológicos:

Gestión de 18.194 requerimientos tecnológicos, se envió la encuesta de satisfacción correspondiente al año 2018, levantamiento del plan de acción para mitigar de riesgos del proceso, elaboración de informes mensuales del proceso con el seguimiento del cumplimiento de los nuevos indicadores y el análisis de riesgo de los requerimientos solucionados sin atención, envío de una pastilla informativa para incentivar el uso de la encuesta de satisfacción de las solicitudes de servicio TI registradas, se solicitó el levantamiento de SLA's y OLA's por tipo de requerimiento tecnológico al departamento de Planificación de TI, se definió la plantilla de resolución de requerimientos tecnológicos en la herramienta HP Service Manager, se levantó el catálogo de software adicional atado al requerimiento tecnológico "Instalación de software adicional", se realizó la evaluación periódica de conocimiento sobre el proceso a un grupo de apoyo del Departamento de IOP y se ejecutó el "Fortalecimiento del proceso Gestión de Requerimientos Tecnológicos".

Mesa de Servicios Tecnológicos:

Se reforzó el canal de atención telefónico (ext. 4999) para el soporte de Mesa de Servicios TI, con un esquema de ingreso simultáneo de llamadas en todas las extensiones de los agentes de Mesa de Servicios TI con una atención por turnos para mejorar la calidad del servicio tecnológico ofrecido hacia los usuarios internos; además, se implementaron controles para el seguimiento de la gestión, se gestionó la actualización de los catálogos: servicios tecnológicos, aplicaciones y software adicional, y se envió una pastilla informativa con la finalidad de incentivar al usuario final la contestación de las encuestas de satisfacción para conocer su percepción sobre el servicio entregado y establecer acciones de mejora.



Fuente: Herramienta HPSM

Elaborado por: Departamento de Infraestructura y Operaciones

Gestión de problemas tecnológicos:

Entre las actividades más relevantes se tiene que se gestionaron 37 problemas, de los cuales se cerraron 21 problemas y 16 problemas continúan en investigación de la solución, y se ejecutaron las siguientes mejoras para el procedimiento de Gestión de Problemas: Indicadores actualizados y publicados, gestión de riesgos, evaluación de conocimiento del procedimiento, buzón de quejas y sugerencias, manejo de gestión de archivos, revisión y optimización del Indicador interno de Eficiencia Operativa y Taller Reforzamiento Proceso Problemas”.

Gestión de eventos tecnológicos:

Como parte de la Gestión de Eventos TI se dio atención a 466 eventos en el mes de enero, 1619 eventos en el mes de febrero, 3531 eventos en el mes de marzo, 240 eventos en el mes de abril, 490 eventos en el mes de mayo, 404 eventos en el mes de junio, 717 eventos en el mes de julio, 942 en el mes de agosto y 757 en el mes de septiembre, 5423 eventos en el mes de octubre, 5201 eventos en el mes de noviembre y 6959 eventos en el mes de diciembre. Además, se automatizaron 80 monitores manuales identificados en la infraestructura administrada por el Centro de Cómputo, se identificaron y automatizaron eventos manuales en la infraestructura administrada por la Coordinación de Redes y Comunicaciones originando la creación de 396 monitores y 3 cuadros estadísticos elaborados en PowerShell, se actualizó la configuración de los monitores en el servidor Sitescope de las bases de datos STAR, SRI e INTRASRI, se realizó afinamientos generales a monitores de la infraestructura tecnológica.

Se realizó la tarea periódica "Evaluación Transferencia Conocimientos" cuya finalidad era reforzar los conocimientos referentes al proceso Gestión de Eventos TI. Se realizó la tarea periódica "Identificación de CIs de la uCMDB no monitoreados" en donde se identificaron eventos factibles de automatización. Se realizó la integración de la base de datos HP con la herramienta Kibana con la finalidad de elaborar cuadros estadísticos y reportería del proceso. Se analizaron alternativas para minimizar los eventos relacionados con las bases de datos STAR, SRIDW y SRIREP. Se realizaron reuniones para socializar el nuevo indicador del proceso de Gestión Eventos TI y para establecer tiempos de solución de los eventos y el escalamiento de alertas respectivo. Actualmente se mantiene configurados 2655 monitores en las consolas que permiten el monitoreo de la infraestructura tecnológica.

Función de la Gestión de Operaciones TI:

De enero a junio 2019 se han ejecutado 3.290 liberaciones entre normales, emergentes y planificadas y 145 tareas periódicas para optimizar y consolidar los componentes de hardware y software base de la infraestructura tecnológica, entre las más representativas: respaldos anuales base de datos, actualización de claves de base de datos / servidores aplicaciones / infraestructura, actualización de parches de seguridades en servidores Windows, validación de ejecución de respaldos de máquinas virtuales y filesystems y destrucción de medios de almacenamiento y comprobación de eliminación de información en data center principal, clonación de ambientes productivos a ambientes no productivos, análisis de capacidad de información replicada UIO – GYE, validación de certificado de seguridad por dominio en los servidores de aplicaciones, traslado de información de CEL activa a CEL pasiva, depuración de recursos de almacenamiento y procesamiento de infraestructura tecnológica, actualización de parches de seguridades en servidores Windows, claves de base de datos, servidores aplicaciones e infraestructura, equipos de redes y comunicaciones y de seguridad informática, y de usuario administrador en equipos de escritorio. Además, se actualizan periódicamente los catastros de las guías técnicas de la Función de la Gestión de Operaciones (61 guías) y Función de la Gestión Técnica (49).

Se realizó la optimización del proceso de respaldos de base de datos lo que ha permitido la ejecución automática de los mismos y de procesos de Datawarehouse con la finalidad de disminuir los tiempos de ejecución, se trabajó en aplicación de actualizaciones de seguridad en varias bases de datos (INFRA, SRI, SRIDW), en la migración de las bases de datos STAR, Frontera, HP, INFRASRI e INFRUTF 8 a versión 19c, en

la implementación de políticas de seguridad emitidas por el Departamento de Seguridad Institucional sobre las bases de datos INTERSRI e INTRASRI y en el soporte para la implementación de la nueva estructura de almacenamiento del metro clúster mediante la cual se incrementó la capacidad de almacenamiento para las bases de datos del ambiente de producción y contingencia con lo cual se ha conseguido mantener la operación.

Función de la Gestión técnica TI:

Gestión de redes y comunicaciones: Se coordinó y se brindó apoyo en sitio para la ejecución del mantenimiento del centro de cómputo alterno, se gestionó la ampliación del enlace de internet con Telconet para las fechas de masividad en el centro de cómputo principal conforme lo solicitado por el proceso Gestión de Capacidad, se activó en los equipos F5 una licencia de prueba con funcionalidades de WAF para monitorear el tráfico hacia la granja de servidores de servicios en línea, en vista de los problemas que se presentaron en los equipos de seguridad informática y se cambió la configuración en los equipos de balanceo del dominio declaraciones.sri.gob.ec a srienlinea.sri.gob.ec. Se implementó la funcionalidad de control de QoS en equipos optimizadores de enlaces Riverbed que concentran agencias zonales. Se implementó la funcionalidad de Net Flow en los equipos ISRs de agencias. Se ejecutó la optimización de políticas de QoS en los equipos Allot.

Se ejecutó el cambio de proveedor de Internet Corporativo Principal de CNT a Telefónica en los Centro de Cómputo de UIO y GYE, se ejecutó el cambio del proveedor de enlaces de datos principales a nivel nacional, de CNT al proveedor Punto Net y se inició la implementación de enlaces de datos alternos en 35 agencias y entidades financieras con el nuevo proveedor Telefónica.

Se realizaron transferencias de conocimiento sobre: Revisión de Configuraciones y Políticas de Balanceo de Carga, Implementación de nueva arquitectura SDN, Migración Windows Server 2016 y Exchange 2016, proceso Gestión de Problemas. Se finalizó la actualización de parches de seguridad de toda la infraestructura de servidores basados en Microsoft Windows Server, la actividad periódica cuatrimestral de cambio de claves de toda la infraestructura de redes y comunicaciones y la migración de todos los servidores de dominio Windows Server 2008 a la versión Windows Server 2016, la cual dispone de soporte vigente por parte del fabricante. Se realizó la implementación de una nueva arquitectura temporal de servidores de dominio y correo electrónico para el envío de correos masivos y transaccionales a contribuyentes en el dominio clavesri.gob.ec.

Gestión de soporte a usuarios: Se realizó la transferencia de conocimientos de la Guía técnica de instalación, formateo y configuración de Software Base en equipos de escritorio y portátiles, Guía técnica base de conocimientos Mesa de Servicios TI, Guía técnica para el Manejo de medios de almacenamiento externo, Guía técnica de Almacenamiento de información institucional en la unidad de disco duro o unidad de disco rígido y Guía de la Gestión de Operaciones TI - Instalación software VPN en equipos externos, con el fin de asegurar la correcta configuración y personalización de los equipos de escritorio y para una adecuada entrega del servicio tanto a nivel interno como de entidades externas que mantienen convenios con la institución, informe de la acción operativa Investigación de alternativa de software de inventario de equipos de escritorio, eliminación del usuario administrador de los PC's, eliminación del uso de la cuenta "usradmin" en los computadores y la creación y uso de la cuenta "x" asignada a cada analista de soporte en sitio como única y custodiada personal-mente para su uso en la configuración de los computadores institucionales, instalación de la última versión de la solución de respaldos DLO 9.3.1 incluyéndose la migración del sistema operativo de su servidor virtual, así como con la adecuada distribución de los diferentes componentes, conclusión de análisis de una herramienta open source para la administración centralizada de hardware y software señala que en el año 2020 el departamento de Seguridad Institucional al renovar el software GFI LANGuard se debería evaluar las versiones para determinar si estas cumplen al 100% los requerimientos técnicos de Soporte Usuarios, en el caso de no optarse por la recomendación anterior se debe considerar la adquisición o suscripción de un software comercial y/o Open Source con costo que cumpla con las necesidades institucionales de administración

centralizada de software y hardware, conclusión de la investigación e implementación de herramientas open source y/o alternativas para control remoto se sugiere utilizar la herramienta "Asistencia remota de Windows", por ser una aplicación que viene embebida en el sistema operativo y es compatible en todas sus versiones, y por ende no necesita adquirir licencia alguna, para fines de auditoría se podría usar el "Visor de eventos", y elaboración y aplicación inicial de la "Guía de administración, instalación y configuración de Microsoft Office 365" en apoyo a las acciones operativas relacionadas a nivel nacional con un avance del 97.1%.

Gestión de base de datos: Depuración de objetos no utilizados de comprobantes electrónicos en la base de datos SRI logrando recuperar 3.3 TB de espacio en el diskgroup, migración de la base de datos SRI de versión 10.2.0.5 a 11.2.0.4 para corregir bugs que se presentaban en la versión anterior, así como, garantizar su correcta operación, se ejecutó el proceso de cambio de claves de las bases de datos institucionales para garantizar la seguridad de la información, actualización de Guías Técnicas relacionadas a pasos a producción, afinamiento de parámetros y sentencias identificadas de las bases de datos transaccionales: INTERSRI, INTRASRI, SRI e INTER, investigación de la solución para el cambio de índices globales a parciales en la base de datos CELPAS con el fin de mejorar el rendimiento de las consultas masivas ejecutadas sobre el Servicio de Comprobantes Electrónicos, afinamiento de vistas materializadas con el fin de optimizar la capacidad de almacenamiento requerida para su ejecución, migración de la base de datos SRI de Oracle 10g a Oracle11g en los ambientes de producción, preproducción, desarrollo, testing y contingencia para optimizar el uso de licenciamiento, actualización de sistema operativo AIX de 5.3 a 7.2, corrección de funcionalidades del software Oracle11g y, configuración en RAC, configuración de una arquitectura en alta disponibilidad para la base INTRASRI y corrección, depuración y afinamiento de los procesos de respaldos de los ambientes no productivos. Se aplicaron parches de seguridad a las bases de datos del ambiente de producción, no productivos y contingencia, migración de versión de la base de datos STAR en los ambientes productivos y no productivos, clonación de ambientes, traslado de información de la CEL activa a CEL pasiva, cambio de claves de los esquemas de base de datos del ambiente de producción para evitar riesgos de seguridad e inventario de usuarios con altos privilegios en ambientes de producción. Se ejecutó la remediación de vulnerabilidades de bases de datos del ambiente de producción identificadas por el fabricante, el traslado de información activa a pasiva trimestral con la finalidad de cumplir con la arquitectura establecida, la automatización de apagado de bases de datos con Ansible disminuyendo los tiempo y esfuerzo requeridos en ventanas de mantenimiento, la clonación de ambientes productivo a no productivos, cambios periódicos de claves de esquemas de bases de datos, depuración y optimización de monitores de bases de datos en SiteScope, investigación de método para réplica de archivos de bases de datos al ambiente de contingencia y el fortalecimiento de componentes de solución de respaldos de información estructurada

Gestión de capa media de aplicaciones: Cambio de tipo de certificados de seguridad en los servidores de CEF, en cumplimiento con las normas emitidas por Seguridad Informática; configuración e implementación de instancias adicionales en los clúster de Declaraciones y Entrega Recepción para soportar los meses de masividad; actualización de certificados de dominio de los servidores asociados al Servicio de Comprobantes Electrónicos; inclusión de servidores web en la solución centralizada del logs (ELK); se ejecutó el proceso de cambio de claves de conexión a base de datos; la creación y/o afinamiento de Playbooks: de respaldos de archivos de servidores de capa media para ejecución de ventanas de mantenimiento, para publicación masiva de mensajes de indisponibilidad de servicios por mantenimiento, para cambio masivo de strings de conexión a base de datos en servidores de capa media y para cambios de clave masivo; depuración de los Datasource de los servidores de capa media en conjunto con personal de mantenimiento de Desarrollo para no tener conexiones innecesarias al componente de base de datos; configuración de apaches Jboss Core Services en ambientes de contingencia y de servidores de capa media requeridos para los proyectos de Catastro, ADM, GOB, del

Programa de Mejoramiento del SRI; actualización de las herramientas de monitoreo de servidores Jboss JON Satellite para la provisión y administración centralizada de parches de sistema operativo base de servidores Linux Red Hat. Adicionalmente se realizaron otras actividades relevantes: apoyo en el proyecto de Reestructuración del portal Intranet, optimización de seguridades mediante el cambio de claves de esquemas y replicación a servidores de capa media y de uso de licenciamiento/suscripciones de capa media, y redistribución de recursos de infraestructura, actualización del catastro de artefactos, software base de servidores de capa media, corrección de vulnerabilidades de seguridad sobre servidores web, estandarización de librerías de mod cluster en capa media, validación y actualización de certificados de seguridad para sitios web https institucionales, habilitación de Red Hat Insights para la validación de vulnerabilidades de seguridad, rendimiento y disponibilidad de servidores de capa media y validación de funcionalidad de los servidores de capa media en el ambiente de contingencia. Automatización del proceso de réplica, redistribución de licencias de SiteScope, actualización y depuración de llaves privadas y públicas del usuario Jboss utilizadas para recolección de datos por ELK e integración con Ansible. Se aplicó parche de seguridad y se afinó el proceso automático de cambio de claves mediante el baúl de Jboss.

Gestión de infraestructura de procesamiento y almacenamiento: Ejecución del traslado de información de la base de datos CELPAS de discos SAS a SATA con lo que se recuperó 63 TB en discos SAS, recuperación de espacios de almacenamiento en los componentes del data center principal y alterno permitiendo así dar continuidad a la operación de los servicios tecnológicos, ejecución del mantenimiento correctivo en la infraestructura de procesamiento de base de datos del data center principal por daño de partes de los equipos, incremento de capacidad de procesamiento en las bases de datos institucionales de acuerdo a las solicitudes realizadas por el Proceso de Gestión de Capacidad, ejecución de pruebas del procedimiento de traslado de información de CEL ACTIVA a CELPAS considerando las acciones de afinamiento y asignación de la infraestructura necesaria y configuración de infraestructura de procesamiento y almacenamiento para la migración de la base de datos SRI de Oracle10g a Oracle11g en todos los ambientes, instalación y configuración de la infraestructura tecnológica para la conversión del Metro Clúster FAS6240, actualización de la versión del sistema operativo Red Hat de los servidores de Capa Media (INTERNET e INTRANET) al último certificado por el fabricante y configuración de la infraestructura de virtualización al servidor Red Hat Satellite para actualizaciones automáticas, mantenimiento preventivo del componente de almacenamiento FAS6250 que soporta las bases de datos de Internet y comprobantes electrónicos, implementación de configuraciones para minimizar vulnerabilidades sobre los usuarios del sistema operativo con altos privilegios por pedido del Departamento de Seguridad Institucional, automatización de encendido y apagado sobre los servidores virtuales del Vcenter de Quito logrando un tiempo estimado de 15 minutos de 255 máquinas virtuales y fortalecimiento de seguridades en la plataforma tecnológica mediante el cambio periódico de claves de administración en componentes de la infraestructura de procesamiento del Centro Cómputo. Conversión del modo de operación del equipo FAS6250 de Metro clúster a estándar, se ejecutó su mantenimiento preventivo, migración de la solución de respaldos de SnapProtect a IntelliSnap, cambio de tamaño de discos de las bases de datos INTER y DW permitiendo disminuir en un 70% el número discos asignados a las bases de datos y mejorando así la administración y gestión de la infraestructura, migración de herramienta de respaldos de SnapProtect a Intellisnap versión 11 asegurando así el soporte por parte del fabricante de la solución, investigación para optimizar el tiempo de réplica de información entre el centro de datos principal y alterno en conjunto con la Gestión de Redes y Comunicaciones, automatización de procedimiento de creación y bloqueo de usuarios de altos privilegios en la infraestructura tecnológica de procesamiento y almacenamiento. Investigación y resolución del problema PM1065 relacionado a la degradación de la solución de respaldos de información. Organización de máquinas virtuales con sistema operativo Redhat e implementación de parámetros de afinamiento acorde al número de suscripciones adquiridas por la institución para el ambiente de producción. Actualización de versión de Satellite a versión 6.6, implementación de mensaje de advertencia de restricción de accesos sobre la infraestructura tecnológica

de procesamiento de capa media y base de datos de los ambientes no productivos, productivo y contingencia, inventario de usuarios con altos privilegios de la infraestructura de procesamiento y almacenamiento del ambiente de producción.

Procesos de contratación

Para las adquisiciones financiadas con presupuesto fiscal se realizaron las actividades relacionadas a contratación para 19 procesos dentro de los cuales se encuentra la Renovación del servicio de soporte y mantenimiento de Equipos Cisco, Renovación del soporte y mantenimiento Oracle, Renovación del soporte y mantenimiento de licencias Microsoft, Renovación del servicio de Enlace de datos principales, Renovación del servicio de Internet Principal, Renovación del servicio de Internet móvil, Renovación del servicio de LAN y WiFi gestionados para las oficinas del SRI que laboran en la Plataforma de Gubernamental de Gestión Financiera, Renovación de soporte y mantenimiento librería de respaldos Data Center Principal y Renovación del servicio de enlaces de datos alternos.

Para las adquisiciones financiadas con presupuesto BID se realizaron las siguientes actividades: revisión de requerimientos y especificaciones técnicas con asesores BID y participación en la actualización y elaboración de los estudios de mercado, elaboración de pliegos y documentación para gestionar o actualizar el aval de MINTEL para los procesos: Lote 1 - Fortalecimiento de servidores de procesamiento de base de datos, Fortalecimiento de infraestructura de almacenamiento, Fortalecimiento de infraestructura de red para el data center principal y agencias, Fortalecimiento de infraestructura de procesamiento de capa media y Lote 2 - Fortalecimiento de infraestructura NOC, Fortalecimiento de infraestructura de librería de respaldos y Fortalecimiento de estaciones de trabajo, de los cuales, al momento se encuentran adjudicados los procesos: Fortalecimiento de infraestructura de procesamiento de base de datos, Fortalecimiento de infraestructura de almacenamiento y Fortalecimiento de infraestructura de red para el data center principal y agencias. Adicionalmente, se planteó la necesidad de incluir los procesos: Renovación de infraestructura de balanceo de carga para centros de cómputo y Crecimiento de equipos de compresión para agencias y réplica.

9.4. Departamento de Seguridad Informática

Gestión de la Seguridad Informática:

Se han levantado y registrado en la Matriz de Riesgos Tecnológicos institucionales 9 riesgos relacionados a los servicios tecnológicos institucionales. Se ha registrado el progreso en el Plan de Implementación de Medidas de Mitigación y Control y se trabajó en la mejora del procedimiento de Gestión de la Seguridad Informática con el apoyo de Gestión de la Calidad.

Gestión de la Continuidad de Servicios Tecnológicos:

Se elaboró el diseño para dar continuidad al servicio Catastro, módulo Gestor de Obligaciones, como parte de los entregables planificados en el Programa de Mejoramiento del SRI. Se realizó el análisis de insumos y la actualización del Plan de Recuperación de servicios TI, elaboración del Plan de Continuidad de Servicios TI. Se trabajó en las tareas relacionadas a la prueba controlada y activaciones del ambiente de contingencia conforme el plan de recuperación de servicios TI.

Administración de Accesos Lógicos para Usuarios Finales:

Se modificó el algoritmo de contraseñas para la creación de cuentas desde el sistema de Gestión de Identidades, para cumplir con la Política de Seguridad de la Información vigente en el SRI. Además, se trabajó en la actualización del procedimiento del control y administración de accesos lógicos para usuarios finales, con Gestión de la Calidad, el cual se encuentra en revisión.

ADM - Seguridades Programa de Mejoramiento del SRI.

Se modificó el paquete de integración entre ADM - IDM para que el Sistema de Gestión de Identidades siga apuntando a la base de datos SRI, aun cuando el esquema ADMINISTRACIÓN se haya creado en otra base de datos como parte del proyecto ADM. En marzo se definió por parte del Programa de Mejoramiento del SRI dividir al proyecto de ADM en dos productos, catálogos y seguridades, se recibió el nombramiento oficial de dueño de producto a David Mayorga, funcionario de la Coordinación de Seguridad Informática, quien ha trabajado en las historias de usuario para las pantallas de gestión de las funcionalidades de ADM seguridades. Se han realizado pruebas como parte de la estabilización de la migración de ADM a ADMINISTRACIÓN. Se generó la SDC para corregir la creación de usuarios en base de datos desde ADM, como parte de la estabilización de la migración de ADM a una versión superior de base de datos. Además, se concluyó con los sprints de ADM – Seguridades y se presentó el demo de funcionamiento a la gerencia del programa de mejoramiento y a la gerencia del proyecto. El componente ADM – Seguridades fue puesto en producción de manera exitosa.

Procesos de contratación con presupuesto BID

Infraestructura de Firewalls: Se actualizó el requerimiento de contratación con las recomendaciones de la Consultora del BID, se ingresó a la Dirección Nacional Administrativa y durante los meses de marzo a mayo se trabajó en conjunto para la elaboración del pliego de Licitación Pública Nacional (LPN). En junio se gestionó con el MINTEL la emisión de un alcance al aval original, donde se actualizó el valor del presupuesto conforme al Estudio de Mercado llevado a cabo con metodología BID y se publicó el proceso de contratación. Se recibieron ofertas hasta el 12 de julio. Se adjudicó en el mes de septiembre y se firmó el contrato el 4 de octubre. Se gestionó la entrega del anticipo y el inicio del proyecto. Mediante el cambio C11301 se gestionó las aprobaciones para la puesta en producción de firewalls. Se encuentran en producción el firewall interno de Guayaquil.

Solución de prevención de intrusos IPS de nueva generación: Se elaboró el requerimiento definitivo, y los pliegos en conjunto con Adquisiciones. El Departamento Jurídico revisó los pliegos y se incorporó las observaciones emitidas y se envió para la no objeción del BID. Se publicó el proceso de contratación, se recibió ofertas hasta el 12 de julio, se las analizó para la calificación e informes correspondientes y se adjudicó en el mes de septiembre. Se firmó en noviembre el contrato y se gestionó la entrega del anticipo y el inicio del proyecto.

Procesos de Contratación con presupuesto fiscal:

De enero a septiembre se elaboraron los términos de referencia, estudios previos, estudio de mercado y se gestionó el aval de MINTEL para los siguientes procesos: *Renovación y Adquisición de Certificados digitales, Servicio de Gestión y Correlación de Eventos de seguridad, Renovación y Adquisición de Licencias PGP y Solución de Gestión Segura de Accesos.*

Del proceso Renovación y Adquisición de Certificados Digitales, se firmó el contrato No. NAC-JADNCGC19-00000019. El proceso de contratación Servicio de Gestión y Correlación de Eventos de Seguridad fue declarado desierto a finales de octubre por no cumplir con lo requerido. Los procesos Renovación y Adquisición de Licencias PGP y Solución de Gestión segura de accesos fueron publicados y se los declaró desiertos al no poder la Institución generar el registro de compromiso de la certificación presupuestaria plurianual dentro de las fechas tope de cierre del ejercicio fiscal 2019.

Otras Actividades:

Depuración de perfiles por cargo: Durante el 2019 se trabajó en la depuración y levantamiento de 815 perfiles por cargo y funcionalidad con el siguiente detalle: 28 perfiles de la Zonal 9 (Departamento Gestión Tributaria), 7 perfiles de la Zonal 9 (Departamento Auditoría Tributaria), 80 perfiles de la Zonal 1 (Departamento de Servicios Tributarios, Gestión Tributaria, Auditoría, Talento Humano, Secretaria y Jurídico); 34 perfiles de la Zonal 2 (Departamentos de Asistencia al Contribuyente, Cobro, Devoluciones y Jurídico); 71 perfiles de la Zonal 9 (Departamentos de Asistencia al Contribuyente, Cobro, Jurídico,

Devoluciones, Reclamos, Planificación), 30 perfiles de la Zonal 4 (Departamentos de Asistencia al Contribuyente, Gestión Tributaria, Auditoría, Talento Humano, Secretaría, Jurídico); 84 perfiles de la Zonal 4 (Departamento de Servicios Tributarios, Gestión Tributaria, Auditoría, Talento Humano, Secretaría y Jurídico); 50 perfiles de la Zonal 5 (Departamento de Servicios Tributarios, Gestión Tributaria, Auditoría, Talento Humano, Secretaría y Jurídico); 73 perfiles de la Zonal 6 (Departamento de Servicios Tributarios, Gestión Tributaria, Auditoría, Talento Humano, Secretaría y Jurídico); 38 perfiles de la Zonal 7 (Departamento de Servicios Tributarios, Gestión Tributaria, Auditoría, Cobro y Administrativo); 77 perfiles de la Zonal 8 y 136 perfiles de la Zonal 9 (Departamento de Gestión Tributaria, Auditoría Tributaria, SSTT, Cobro, Jurídico, Devoluciones, Reclamos y Planificación); 85 perfiles de la Zonal de la Dirección Nacional; 6 perfiles y usuarios de la Dirección Nacional en la Coordinación Nacional Penal y 10 perfiles y usuarios de la Dirección Nacional en la Coordinación; 57 perfiles de la Zonal 3 y 38 perfiles Zonal 7 (Departamento de Asistencia, Auditoría, Centros SSTT Ambato, Cobro, Administrativo, Devoluciones, GGTT, Dirección Provincial Chimborazo, Cotopaxi. Actualización de perfiles Zonal 7 SSTT. GGTT, Auditoría, Cobro, Administrativo, Reclamos); 47 perfiles de la Zonal 3 (Actualización de perfiles zonal 3 Departamento de Secretaría Zonal, Soporte Operacional, Talento Humano, SSTT, Cobro, Jurídico).

Aplicativo Cambio de Clave: Se registraron SDCs para la Gestión de contraseña de usuarios para todas las bases de datos del SRI y Parametrización de la URL de acceso a la aplicación en correos generados por el aplicativo. Se realizaron las pruebas y actas de post implantación respectivas que confirman el adecuado funcionamiento de las mejoras en el aplicativo.

Implementación de Directrices del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI): De las 85 directrices planificadas para el año 2019, se dio gestión a 83 directrices del EGSI, correspondiente a los dominios 6. Gestión de Comunicaciones y Operaciones, 7. Control de Acceso, 8. Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información y 9. Gestión de los Incidentes de la Seguridad de la Información.

Respuesta a Pedidos de Información de la Fiscalía: De enero a diciembre del 2019 se gestionó los pedidos de información de la Fiscalía General del Estado: FPP-FEPC4-0036-2019-004428-O, FPP-FEPC4-0036-2019-004429-O, FPP-FEPC4-0036-2019-004391-O, FPP-FEAP1-0051-2019-004008-O, FPP-FEPC4-0036-2019-007341-O, FPP-FEPC4-0036-2019-007426-O, FPP-FEPC4-0036-2019-008314-O, FPP-FEPC4-0036-2019-012156-O.

Apoyo a la Subsecretaría de Gobierno Electrónico en el Levantamiento de Requerimiento para el GSOC: Se ha trabajado junto con la Subsecretaría de Gobierno Electrónico del Ministerio de Telecomunicaciones en el levantamiento de los requerimientos técnicos para la implementación del GSOC (Centro de Operaciones de Seguridad Gubernamental).

Gestión del SECODI No. 32374:

En el periodo de marzo a junio se gestionó el SECODI No. 32374 dispuesto por la Directora General. Los detalles de esta gestión se encuentran en el informe No. INFORME SEGINF-2019-0012.

Elaboración y Ejecución del Plan de Respuesta a Emergencias, durante los eventos suscitados por la salida de Julián Assange de la Embajada Ecuatoriana: Como medida preventiva durante los eventos suscitados por la salida de Julián Assange de la Embajada Ecuatoriana, se elaboró y ejecutó un plan de respuesta a emergencias. Este esfuerzo fue llevado a cabo por un equipo multidisciplinario conformado por personal de los departamentos de Infraestructura y Operaciones y de Seguridad Informática. Se elaboró el informe final con las actividades ejecutadas que formaban parte del plan de respuesta a emergencias, conforme al protocolo establecido.

Levantamiento y Ejecución de Planes de Remediación: Como parte del monitoreo interno del proceso de gestión de accesos, se gestionó la depuración de roles relacionados al sistema de matriculación vehicular.



Se gestionó la depuración de roles y usuarios referentes a procesos de Recaudación y Gestión Tributaria, como parte de la gestión de los memorandos SRI-NAC-SIT-2019-0031-M y SRI-NAC-SIT-2019-0032-M.

Se gestionó las acciones y correcciones en atención a las recomendaciones de los informes: "Evaluación de Usuarios con Altos Privilegios en las Bases de Datos de Producción", "Evaluación de Vulnerabilidades - Base de Datos de Producción INTRASRI" y "Evaluación de Transacciones Ejecutadas por Usuarios Técnicos con Altos Privilegios en las Bases de Datos de Producción".

Apoyo en revisión de las recomendaciones del Foro Global: Se trabajó en las tareas de remediación asignadas a la DNT, relacionadas a corregir los hallazgos encontrados por el Foro Global en la pre-evaluación realizada en el año 2018. Se trabajó con los departamentos de la DNT para la elaboración del cronograma de actividades para alinear el Plan de Continuidad TI de acuerdo con los lineamientos dados por el BIA. Se envió los reportes e informes SECODI de manera mensual a la gerencia del proyecto del foro global indicando el cumplimiento de las recomendaciones emitidas.

Capacitación elaborada: Se encuentra creada en la plataforma virtual del CEF, el curso para la Administración de Sistemas Operativos Linux. Se gestionó con la Dirección Nacional de Talento Humano para que este curso se lo incluya como una iniciativa de capacitación formal no planificada. Se ejecutó la capacitación y se concluyó en noviembre.

Control de calidad QA

Gestión de cambios tecnológicos

Se gestionó la aprobación de los cambios de alto impacto en el Comité de Calidad No. 47, 49, 51 y 53. Adicionalmente, desde julio 2019 se presenta un consolidado de los 56 cambios aprobados por parte de las Subdirecciones y Direcciones del Servicio de Rentas Internas:

GRÁFICO No. 66 Incidentes y Requerimientos atendidos por Solicitud de Zonales

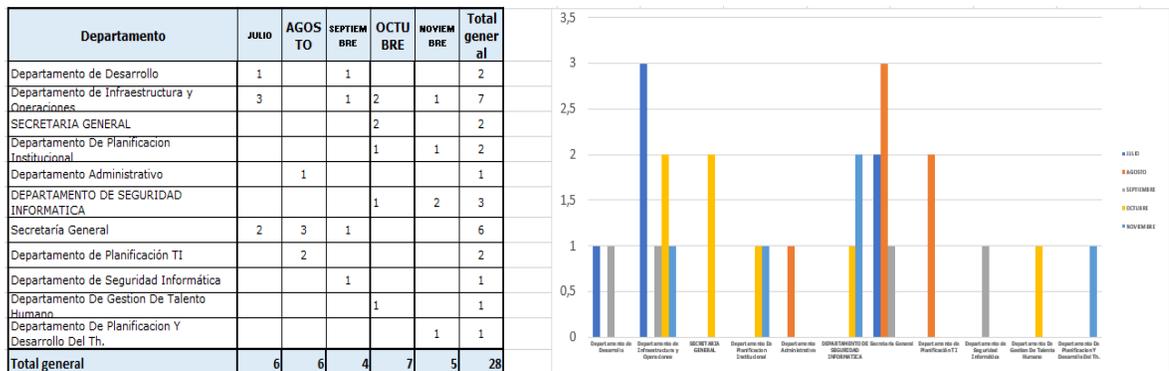
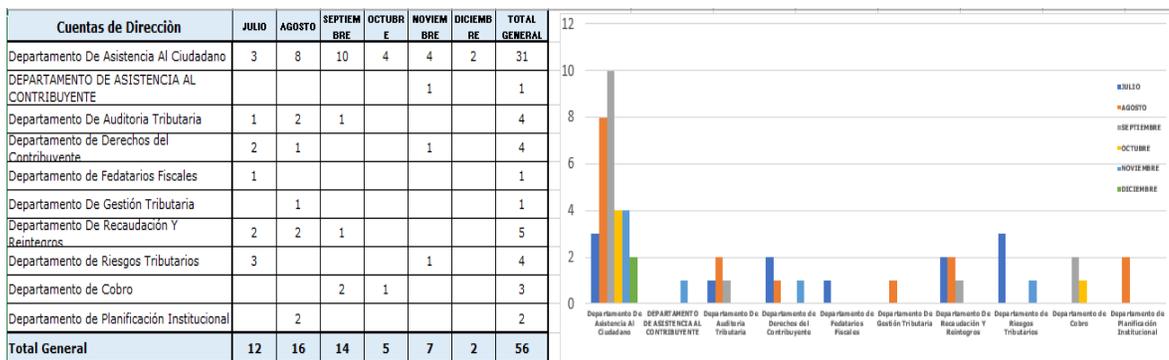
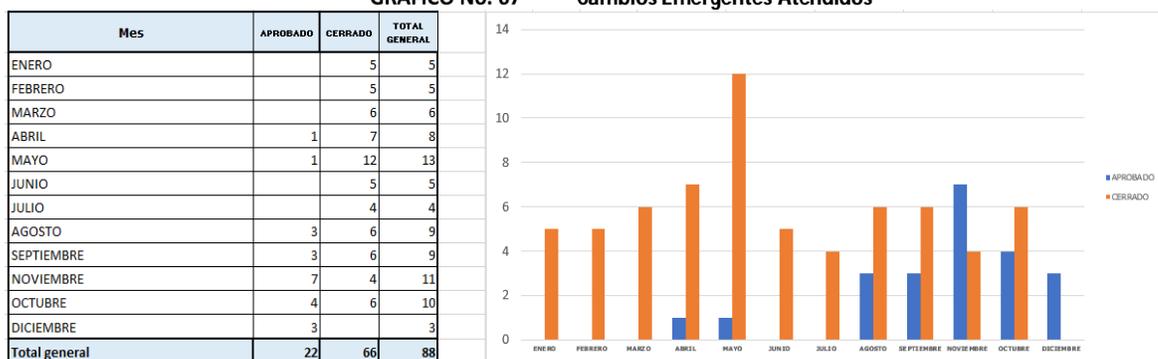




GRÁFICO No. 67 Cambios Emergentes Atendidos



Gestión de la configuración:

Se ha cumplido con la creación de 23 elementos lógicos, la actualización de 72 elementos lógicos y 36 elementos de infraestructura (físicos o virtuales). Además, se concluyó con la intervención del proceso obteniendo como resultado el Instructivo de Gestión de la Configuración formalizado y socializado el 3 de septiembre de 2019.

Gestión de pruebas y validación del servicio

ADM - Seguridades Programa de Mejoramiento del SRI: En julio se liberó el Release 5 (ADM administración de catálogos transversales) y en agosto se liberaron en producción 17 catálogos migrados y se crearon 9 catálogos nuevos, los mismos que afectaron a 18 aplicativos que se encuentran en producción.

Entrega y Recepción: Se realizaron pruebas en testing de los formularios 108, 116 y 115. Además, se Salio a producción con el módulo de Consultas de Declaraciones INTRANET

SRI en línea - cambio de dominio: En septiembre se clonó las BDD por lo que se replicó todos los pasos a producción en test y se detectaron inconvenientes que antes no se habían encontrado.

Catastro Tributario: El 3 de junio se firma una nueva versión del Plan SQA del proyecto Catastro Tributario, donde se incorpora las revisiones y validaciones necesarias para el cuarto entregable - Constitución Electrónica.

Gestor de Obligaciones: Se liberó el 30 de agosto el release 3 "Cumplimiento y Asignación", luego de la etapa de estabilización se procedió con la revisión de los objetos de base de datos del release 4 "Alertas y Avisos" en el ambiente de test.

Reintegro Tributario: Con la clonación de septiembre se pudo revisar y ejecutar los pasos a producción de base de datos en ambiente de Testing, pruebas de accesibilidad, usabilidad y visualización con el acompañamiento de la persona asignada por Comunicación lo que permitió establecer puntos de homologación para todas las pantallas actuales y futuras.

Devoluciones: Certificación, Liberación y Estabilización del Release 3 correspondiente al Catastro de personas adultas mayores y personas con discapacidad, aplicación del atributo y beneficio para la devolución del IVA. Certificación, Liberación y Estabilización del Release 4 correspondiente a Fuentes de Modelos de Riesgos y actualización de la guía de Aseguramiento de la Calidad.

Recaudación: Se continúa con el desarrollo del Release 8 Pago en Línea - RISE - Nuevo Sistema de Conciliación - Centralización de pagos de Declaraciones (TSW-Convenios de Débito) automatización TPL'S Gobierno central y descentralizados.

Trámites y Genéricos: En Agosto se ejecutó en ambiente de producción el módulo de intranet relacionado a Alertas y Avisos Release 1. Desde septiembre se realizan pruebas de los módulos de Gestión Documentos, Motor de Estados, Grupos de Trabajo.

Anexos CRS: Posterior a la "clonación" de las BDD de los ambientes no productivos, se aplicó los pasos a producción en el ambiente de Testing, según la planificación previamente realizada.

Proyectos Transversales:

- Carpeta de Recursos: de enero a marzo se realizó la configuración de proyecto base intranet e internet; pruebas no funcionales de la carpeta de recursos intranet e internet; y, registro de incidencias.
- Migración de Gestión Cobranzas a Jboss 7: de enero a marzo se realizó el acompañamiento a usuarios en pruebas funcionales; y, la certificación de módulos extendidos y genérico de RUC para la salida a producción de la migración de Gestión Cobranzas.
- Single Sing On Internet: Instalación y configuración de la consola administrativa de SSO Internet en los ambientes de test y preproducción. Soporte pruebas funcionales.
- Single Sing On Legados: Instalación y configuración de los aplicativos Tu Portal, Chat en Línea, RIG WEB, RIG anexos, Anexos de Gastos Personales.
- Estados de Transición: Prueba de concepto para implementar los Estados de Transición de información Institucional que permita la gestión de grandes volúmenes de datos estructurados.
- Switch Transaccional: Instalación y configuración del nuevo servidor Transwitch (10.11.1.28). Ejecución de las transacciones sobre el ambiente de pruebas solicitando la autorización de acceso al monitor transaccional de pruebas, adjuntando la dirección IP con la que sale la Entidad Financiera hacia el SRI y los canales de pago que utilizará. Soporte pruebas funcionales.

Procesos de despliegue y liberación:

Se revisaron y enviaron a producción 1.758 pasos a producción, correspondientes a Incidentes, Cambios y Requerimientos. Ver Anexo 4.4.4.

Se atendieron los cambios emergentes prioritarios: C11261 (SAD Habilitación de transferencia de resoluciones de devolución con impuestos de periodicidad diaria); C11054 (Solicitud para el Anexo Movimiento Internacional de Divisas cuyo objetivo es actualizar las validaciones del anexo en función de los cambios normativos) y C11190 (Devolución del Impuesto a la Renta por Internet para personas prioritarias).

Gestión de ambientes de pruebas:

- Apoyo y soporte a los diferentes proyectos del Programa de Mejoramiento del SRI y mantenimiento de aplicaciones mediante la atención de requerimientos.
- Reducción de indisponibilidad de ambientes de PRE-PRODUCCIÓN y TESTING
- Mantenimiento constante de los ambientes de pruebas (Testing y preproducción).
- Gestión para el Aprovechamiento de Recursos para los ambientes de pruebas.
- Apoyo al proceso de Gestión de la Capacidad para establecer las necesidades de recursos para ambientes de pruebas para el año 2020.
- Clonación de las bases de datos de producción en los ambientes PRE-PRODUCCIÓN, TESTING e INTEGRA.
- Se planifica la ejecución de pruebas no funcionales y soporte a pruebas funcionales del proyecto de actualización del Sistema Documental ALFRESCO.



INFORME DE LABORES DIRECCIÓN NACIONAL DE TALENTO HUMANO

10. DIRECCIÓN NACIONAL DE TALENTO HUMANO

10.1. Planificación y Desarrollo del Talento Humano

Procesos de Formación y Capacitación del Talento Humano

Durante el segundo trimestre del año 2019 inicio a la ejecución del PLAN ANUAL INSTITUCIONAL DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO 2019, así como, la ejecución de eventos no programados / no planificados.

Gestión de Eventos Programados

Una vez aprobado el PLAN ANUAL INSTITUCIONAL DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO 2019, al cierre de este año, se registraron 449 cabeceras de eventos de capacitación programados abarcando 85 temas, con una gestión para 3945 participaciones de 2174 servidores a nivel Nacional.

Gestión de Eventos No Programados

La gestión de eventos no programados /no planificados, ha dado como resultado al cuarto trimestre del año el registro de 36 cabeceras de eventos de capacitación no programados, abarcando 24 temas, con una gestión para 1065 participaciones, de 972 servidores a nivel Nacional, los mismos que son sustentados con informes técnicos favorables, emitidos por la Coordinación Nacional de Formación y Capacitación del Talento Humano en calidad de UATH de la Dirección Nacional, aprobados por la Dirección Nacional de Talento Humano y por las UATH'S zonales, acorde a los productos y servicios detallados en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, que realiza la Unidad Administrativa requirente, previa la aprobación de la autoridad competente.

TABLA No.110 Gestión de Eventos Programados / no programados a Nivel Nacional
(enero a diciembre 2019)

	Cabeceras registradas de Eventos	Participaciones	Servidores
Eventos programados / planificados	449	3945	2174
Eventos no programados / no planificados	36	1065	972

Fuente: Plan anual institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano 2019 y Bases de la Coordinación

Elaborado por: Coordinación de Formación y Capacitación del Talento Humano

Fecha de corte a 31 de diciembre de 2019

Gestión de Avance de la Planificación de Capacitación 2019

Desde el mes de enero a diciembre de 2019, esta Coordinación ha ejecutado 85 eventos de capacitación de los 92 que se tenía previsto en el PLAN ANUAL INSTITUCIONAL DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO 2019, con un nivel de cumplimiento del 92,39% en ejecución de temas y el 87,06% de cobertura a servidores que registraron la necesidad, a nivel nacional.

TABLA No.111 Avance del Plan de Capacitación a Nivel Nacional (enero a diciembre 2019)

Dirección	PLAN DE CAPACITACIÓN 2019	
	EJECUCIÓN DE TEMAS PLANIFICADOS	% DE CUMPLIMIENTO
Nacional	85	92,39 %
TOTAL	85	92,39 %

Fuente: Plan anual institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano 2019

Elaborado por: Coordinación de Formación y Capacitación del Talento Humano

Fecha de corte a 31 de diciembre de 2019

Como resultado de la gestión de Formación y Capacitación, se obtuvo las siguientes participaciones, considerando que un mismo servidor puede tener varias participaciones:

TABLA No.112 Participaciones por Jurisdicción en eventos de Formación y Capacitación, Programados y No Programados

Dirección	TOTAL PARTICIPANTES
Nacional	1259
Dirección Zonal 1	299
Dirección Zonal 2	74
Dirección Zonal 3	556
Dirección Zonal 4	261
Dirección Zonal 5	124
Dirección Zonal 6	223
Dirección Zonal 7	373
Dirección Zonal 8	610
Dirección Zonal 9	1231
TOTAL	5010

Fuente: Plan anual institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano 2019 y Bases de la Coordinación

Elaborado por: Coordinación de Formación y Capacitación del Talento Humano

Fecha de corte a 31 de diciembre de 2019

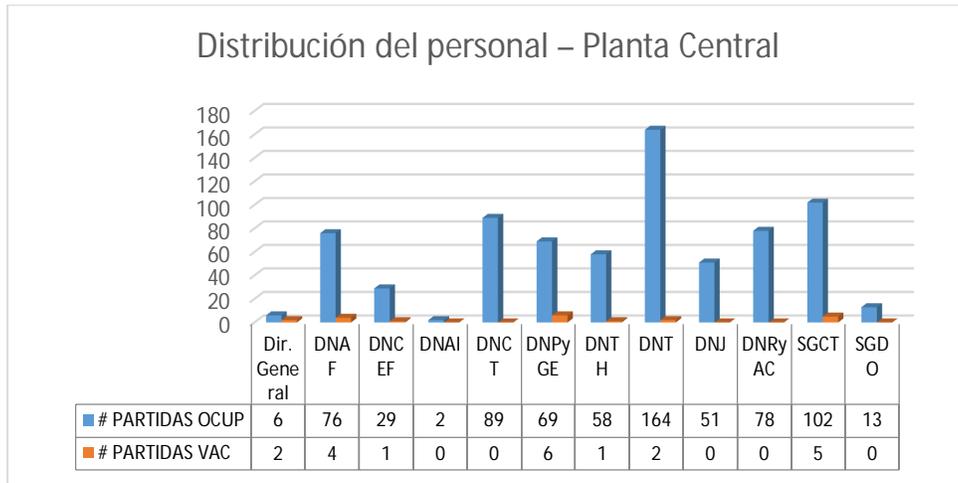
Adicionalmente, la Coordinación de Formación y Capacitación del Talento Humano cuenta con entregables importantes que forman parte de la Gestión de Formación y Capacitación y que desde enero a diciembre se han gestionado, estos son: 5 Licencias por estudios, 11 Comisiones por estudios, 28 Aavales, 316 Certificaciones en Planta Central y además se provee de data para validación para las certificaciones zonales previa desvinculación, comisión u otros requeridos por los servidores y 27 Matrices de Interés Institucional.

Procesos de Programación y Clasificación del Talento Humano

A continuación, se detalla la distribución del personal de partidas (Losep, Código del Trabajo y Contratos Ocasionales) con corte diciembre de 2019 del nivel territorial Planta Central y Desconcentrado:

Distribución del personal por Dirección (gráfico), número total de servidores y funcionarios, actualizado.

GRÁFICO No. 68 Distribución del personal – Planta Central

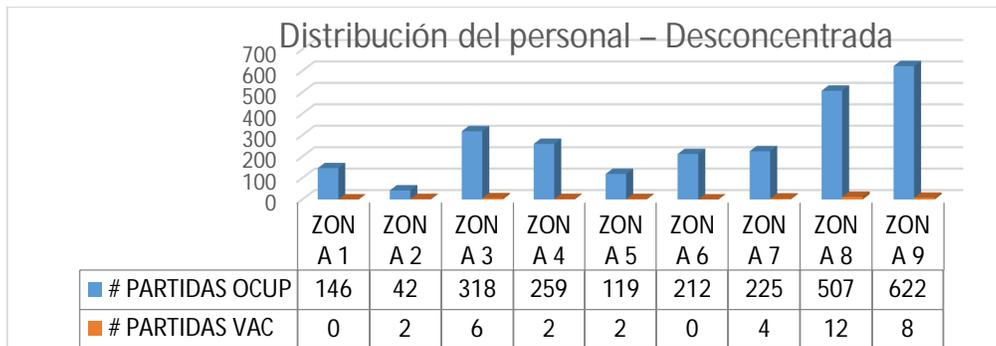


Fuente: SIGETH

Elaborado por: Coordinación Nacional de Programación y Clasificación del Talento Humano

Fecha de corte: diciembre 2019.

GRÁFICO No. 69 Distribución del personal – Desconcentrada

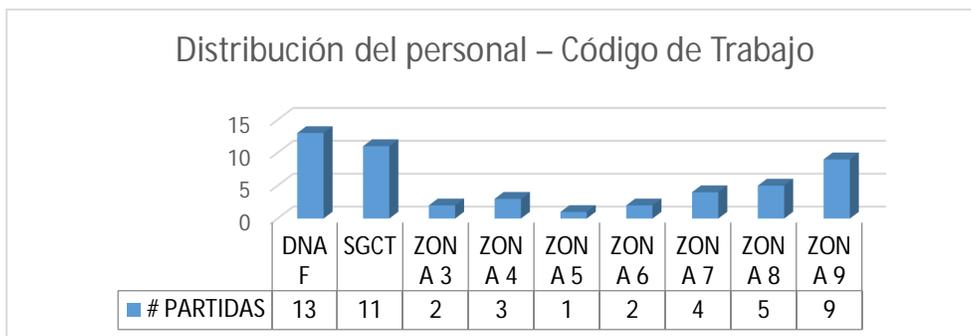


Fuente: SIGETH

Elaborado por: Coordinación Nacional de Programación y Clasificación del Talento Humano

Fecha de corte: diciembre 2019

GRÁFICO No. 70 Distribución del personal – Código de Trabajo



Fuente: SIGETH

Elaborado por: Coordinación Nacional de Programación y Clasificación del Talento Humano

Fecha de corte: diciembre 2019

Contratación de servicios ocasionales

Conforme la priorización presupuestaria y normativa vigente a diciembre 2019 se cuenta con 134 partidas de Contratación de Servicios Ocasionales distribuidos de la siguiente manera: 119 contratos para el Programa de Mejoramiento del SRI (CIAT) - Proyecto de Inversión y 15 contratos institucionales correspondientes al Grupo 51.

TABLA No.113 Comparativo de contratos ocasionales de Grupo 71 - Proyectos de Inversión: enero – diciembre 2018 y enero – diciembre 2019

PROCESO	AÑO 2018	AÑO 2019	VARIACIÓN CONTRATOS OCASIONALES PROGRAMA CIAT 2018 VS 2019
CADENA DE VALOR	11	9	-18,18 %
HABILITANTE DE APOYO (*)	97	105	8,25 %
HABILITANTE DE ASESORÍA (*)	12	5	-58,33 %
TOTAL CONTRATOS OCASIONALES	120	119	-0,83 %

(*) Para el proyecto se considera cadena de valor por aportar a los entregables y objetivos.

Fuente: Base de datos contratos ocasionales.

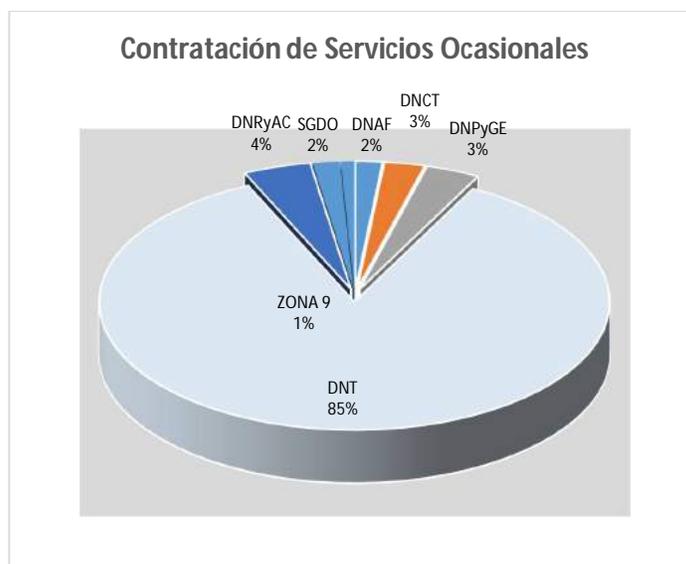
Elaborado por: Coordinación de Programación y Clasificación del Talento Humano

Fecha de corte: diciembre 2019.

En relación con el año 2018 ha existido una disminución del 0,83%.

Actualmente de los 119 contratos de servicios ocasionales, 117 partidas se encuentran ocupadas y 2 vacantes.

GRÁFICO No. 71 Contratos de Servicios Ocasionales enero-diciembre 2019



Fuente: SIGETH

Elaborado por: Coordinación Nacional de Programación y Clasificación del Talento Humano

Fecha de corte: 31 de diciembre 2019.

**TABLA No.114 Comparativo de contratos ocasionales Grupo 51:
enero – diciembre 2018 y enero – diciembre 2019**

PROCESO	AÑO 2018	AÑO 2019	VARIACIÓN CONTRATOS OCASIONALES GRUPO 51
CADENA DE VALOR	56	7	-87,50 %
HABILITANTE DE APOYO	5	8	60,00 %
HABILITANTE DE ASESORÍA	2	0	-100,00 %
TOTAL CONTRATOS OCASIONALES	63	15	-76,19 %

Fuente: Base de datos contratos ocasionales.

Elaborado por: Coordinación de Programación y Clasificación del Talento Humano

Fecha de corte: 31 de diciembre 2019.

En relación con el año 2018, en lo que corresponde a contratos de servicios ocasionales, ha existido una disminución del 76,19%; en este caso es importante indicar que en lo que corresponde al año 2019, nos asignaron presupuesto para poder contar con los 15 contratos a partir del mes de agosto 2019.

A diciembre de 2019, de los 15 contratos de servicios ocasionales, 14 partidas se encuentran ocupadas y 1 vacante.

Movimientos Administrativos

De enero a diciembre de 2019, a nivel nacional se han ejecutado 479 movimientos de personal. Una vez aprobada la actualización a la Planificación del Talento Humano 2019 ha sido posible ejecutar 145 trasposos de puestos, lo cual ha sido importante para cerrar brechas de necesidades de personal a nivel nacional y la optimización en la utilización del personal.

**TABLA No.115 Movimientos de personal aprobados comparativo
enero – diciembre 2018 y enero – diciembre 2019**

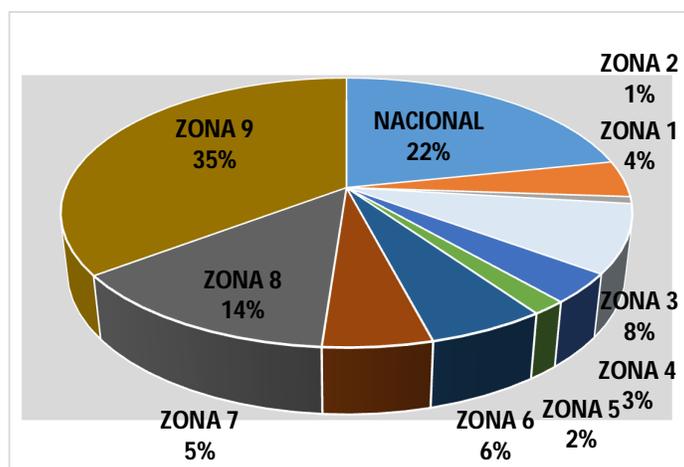
CAMBIOS ADMINISTRATIVO	ENE - DIC 2018	ENE - DIC 2019	VARIACIÓN DE MOVIMIENTOS 2018 VS 2019
CAMBIOS ADMINISTRATIVO	281	290	3 %
TRASLADOS ADMINISTRATIVOS	43	44	2 %
TRASPASO DE PUESTOS	0	145	n/a
TOTAL DE MOVIMIENTOS	324	479	48 %

Fuente: Base de datos movimientos administrativos

Elaborado por: Coordinación de Programación y Clasificación del Talento Humano

Fecha de corte: 31 de diciembre 2019.

GRÁFICO No. 72 Movimientos Administrativos enero - diciembre 2019



Fuente: Base de datos movimientos administrativos

Elaborado por: Coordinación de Programación y Clasificación del Talento Humano

Fecha de corte: 31 de diciembre 2019.

Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos

Con Resolución No. NAC-DGERCGC19-00000020 publicada en la edición especial del Registro Oficial No. 951 de 10 de junio de 2019, se expidió la Reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio de Rentas Internas, el cual en su Disposición Transitoria Segunda señaló: *“Las Direcciones Nacionales de Planificación y Gestión Estratégica y de Talento Humano, o las que hicieran sus veces, ejecutarán las acciones pertinentes para la adecuada aplicación e implementación de la nueva estructura orgánica establecida en este instrumento...”*

Es así que, el Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano mediante la Coordinación de Programación y Clasificación del Talento Humano ha ejecutado reuniones de trabajo con personal del Ministerio del Trabajo, así como talleres de: análisis de estructura posicional, levantamiento y validación de puestos en las unidades impactadas por la reforma al Estatuto antes referido.

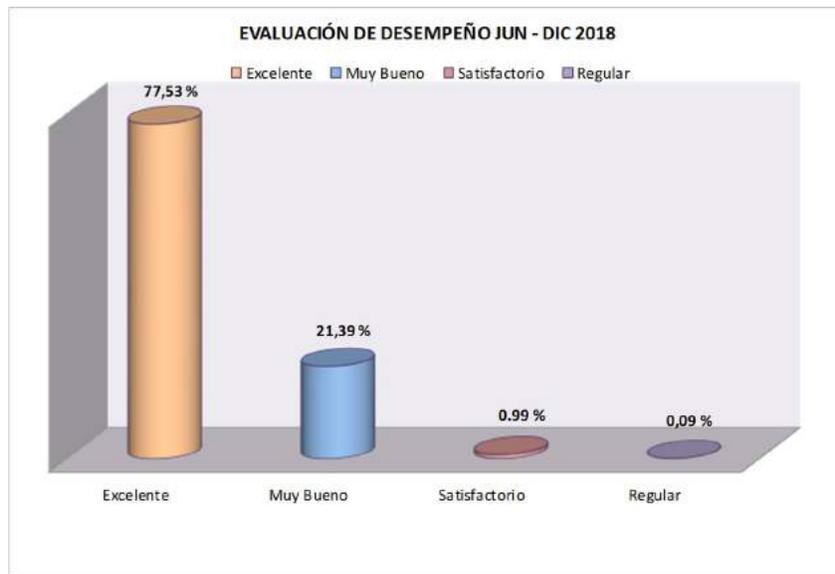
Procesos Desempeño del Talento Humano

Proceso de evaluación permanente del periodo enero a diciembre de 2018

En cumplimiento con el modelo de evaluación del desempeño de acuerdo con la normativa vigente, la Coordinación de Desempeño del Talento Humano, en el primer semestre de 2019 cumplió con las siguientes etapas del proceso 2018:

- Ejecución de la fase de calificación del proceso de evaluación del desempeño.
- Notificación de resultados.
- Coordinación y ejecución del proceso de reconsideración y/o recalificación de conformidad a los pazos establecidos por normativa.
- Consolidación e informe de resultados.

De los resultados obtenidos, el 98.92% de servidores se mantiene en una escala de MUY BUENO y EXCELENTE, por lo que se puede considerar que, como institución, nos encontramos conformados con personal productivo y que cuenta con las competencias requeridas en el perfil del puesto para realizar el trabajo dentro de la institución.

GRÁFICO No. 73 Resultados Alcanzados Evaluación de Desempeño Jun – Dic 2018

Fuente: Base Excel de la unidad

Elaborado por: Coordinación de Desempeño del Talento Humano

Fecha de corte: 30 de junio de 2019

Proceso de evaluación permanente del período febrero a diciembre de 2019

De acuerdo con los plazos establecidos por normativa, hasta el 28 de febrero, el 100% de jefaturas cumplieron con la primera fase de planificación del proceso de evaluación 2019, elaborando y dando a conocer la asignación de responsabilidades a sus colaboradores, mediante el formato de asignación de responsabilidades, mismos que fueron aceptados en el sistema por todos los servidores a nivel nacional.

Adicionalmente dentro de este proceso, hasta el mes de diciembre 2019 se han ejecutado las siguientes acciones:

- Ejecución de 590 evaluaciones por parte de las jefaturas inmediatas del factor “Niveles de Eficiencia del Desempeño Individual” en el Sistema Informático Integrado de Talento Humano (SIITH) a nivel nacional, generadas por los movimientos administrativos desde el mes de mayo hasta la presente fecha.
- Encuesta de satisfacción usuarios externos, obteniendo un resultado de 94.84% que representa el 18.97 del total de la evaluación y que será aplicado para todos los servidores de la institución.
- Fase de calificación - nivel jerárquico superior, logrando el 100% de cumplimiento por parte de todos los servidores de la institución, resultados que fueron enviados a la Máxima Autoridad como mecanismo de retroalimentación.
- Fase de calificación - usuario interno, en la que aproximadamente 300 unidades fueron evaluadas por su contraparte nacional, zonal o provincial de acuerdo con metodología institucional aprobada y bajo los parámetros establecido por el Ministerio de Trabajo.
- Fase de calificación - nivel de eficiencia del desempeño individual, obteniendo el 100% de participación por parte de las jefaturas en la calificación de responsabilidades a sus equipos de trabajo.

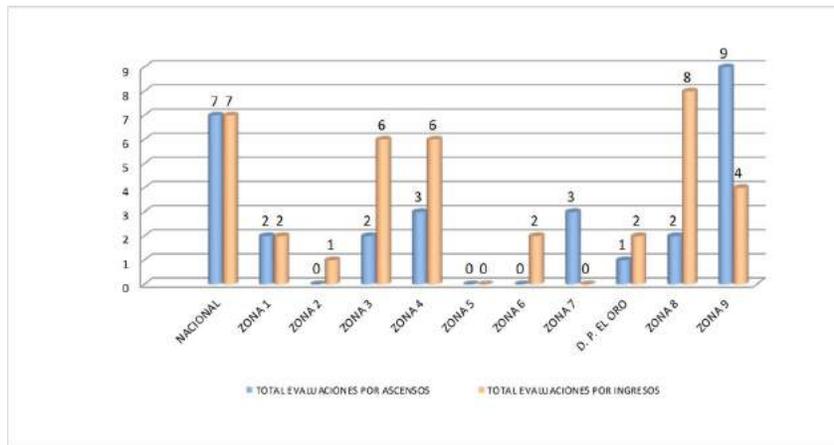


Evaluaciones Provisionales por ingreso y ascenso

A nivel nacional, hasta diciembre de 2019 se generaron: 38 evaluaciones por ingreso de personal y 29 evaluaciones por ascensos.

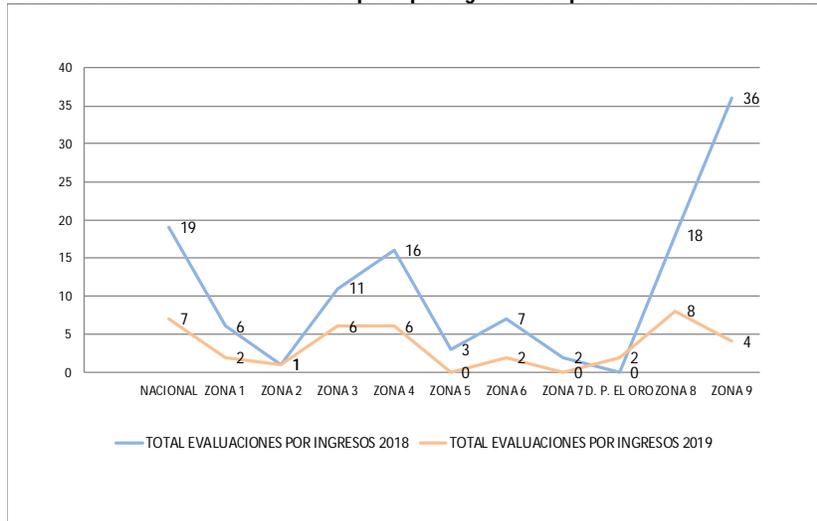
Continuamos trabajando en conjunto con las Unidades Administrativas de Talento Humano de las Zonales en la asesoría a las jefaturas a nivel nacional, sobre la correcta asignación de responsabilidades, alcance, fechas de entrega y cumplimiento de normativa en procesos de evaluación de periodo de prueba por ingreso y/o ascenso.

TABLA No.116 Evaluación de Desempeño por ingresos y ascenso enero – diciembre 2019



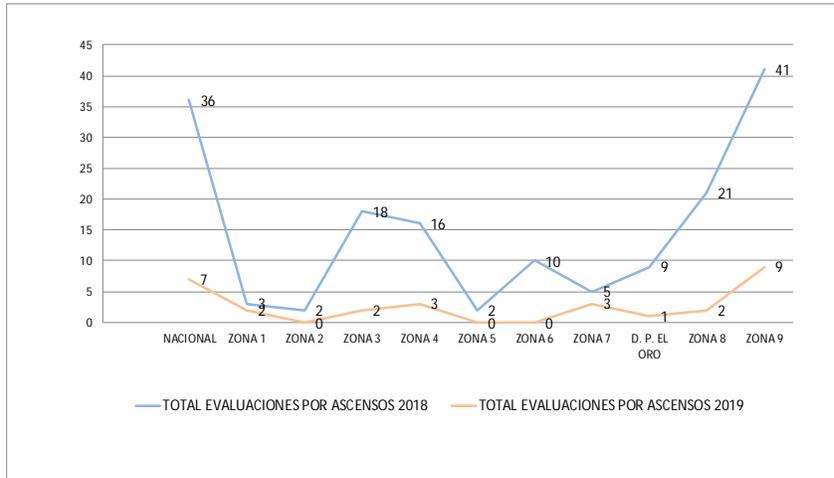
Fuente: Base Excel de la unidad
Elaborado: Coordinación de Desempeño del Talento Humano
Fecha de corte: Fecha de corte: 31 de diciembre de 2019

TABLA No.117 Evaluación de Desempeño por ingresos comparativo anual 2018 – 2019



Fuente: Base Excel de la unidad
Elaborado: Coordinación de Desempeño del Talento Humano
Fecha de corte: 31 de diciembre de 2019

TABLA No.118 Evaluaciones de desempeño por ascenso comparativo anual 2018-2019



Fuente: Base Excel de la unidad

Elaborado: Coordinación de Desempeño del Talento Humano

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2019

Logros o Acciones relevantes

Con el proceso totalmente automatizado, adaptado a los nuevos parámetros de la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación de Desempeño, se logró mayor participación de los actores del proceso en todas las fases y paralelamente disminución en el tiempo de ejecución de la fase de notificación del proceso 2018, logrando al 11 de febrero de 2019 que todos los servidores a nivel nacional conozcan sus resultados.

Para estimular el desarrollo y productividad de los servidores de la Institución se ha ejecutado planes de mejora, como una acción de apoyo a las jefaturas y a los servidores que estuvieron en la escala SATISFACTORIO en el proceso de evaluación 2018.

De igual manera, se entregaron de manera virtual 2.502 certificados a nivel nacional a los servidores que obtuvieron un desempeño laboral excelente en el proceso antes mencionado.

Con respecto al proceso de evaluación febrero a diciembre de 2019, se ha realizado varios acercamientos con el Ministerio de Trabajo con el fin de asesorar al personal en el ingreso de información al Sistema Informático Integrado del Talento Humano (SIITH) en las diferentes fases del proceso de evaluación, **alcanzando el 100 % de cumplimiento** en cada una de estas dentro de los plazos establecidos.

10.2. Gestión del Talento Humano

Procesos de Selección, Contratación e Inducción

Seleccionar, contratar e inducir al Talento Humano idóneo y calificado, para cumplir con las atribuciones de su puesto en las diferentes unidades administrativas del Servicio de Rentas Internas, a fin de coadyuvar a los objetivos institucionales.

Cobertura de vacantes

En función del seguimiento y gestión oportuna para la cobertura de partidas presupuestarias habilitadas y financiadas del grupo 51, durante el año 2019 se obtuvo un porcentaje de cobertura mediante todas las modalidades de nombramientos establecidas en la LOSEP, del 99.78%, a nivel nacional; con lo que se evidencia un incremento porcentual del 0.35% frente a la gestión de cobertura del año 2018 que fue del 99.43%, y se supera la meta establecida para el período del 98%.

TABLA No.119 Reporte de Cobertura de Vacantes de partidas fijas 2019

JURISDICCIÓN	PORCENTAJE DE COBERTURA 2018	PARTIDAS HABILITADAS (DIC 2019)	COBERTURA (DIC 2019)	PORCENTAJE DE COBERTURA 2019	VARIACIÓN 2018 - 2019
NACIONAL	98.29 %	737	737	100.00 %	1.71%
ZONA 1	100.00 %	146	146	100.00 %	0.00%
ZONA 2	100.00 %	42	42	100.00 %	0.00%
ZONA 3	99.07 %	318	318	100.00 %	0.93%
ZONA 4	99.60 %	259	259	100.00 %	0.40%
ZONA 5	100.00 %	120	119	99.17 %	-0.83%
ZONA 6	99.53 %	212	212	100.00 %	0.47%
ZONA 7	99.56 %	226	225	99.56 %	-0.01%
ZONA 8	100.00 %	508	507	99.80 %	-0.20%
ZONA 9	100.00 %	626	622	99.36 %	-0.64%
TOTAL	99.43%	3194	3187	99.78 %	0.35%

Fuente: SIGETH

Elaborado por: Coordinación Nacional de Selección, Contratación e Inducción de Personal

Fecha de corte: diciembre de 2019

GRÁFICO No. 74 Porcentaje de Cobertura de Vacantes de partidas fijas 2019

Fuente: SIGETH

Elaborado por: Coordinación Nacional de Selección, Contratación e Inducción de Personal

Fecha de corte: diciembre de 2019

Ganadores de concurso posesionados

Las convocatorias de concursos abiertos de méritos y oposición estuvieron suspendidas durante el año 2019 por disposición del Ministerio del Trabajo emitida a través de Oficio Nro. MDT-MDT-2018-0874 de 05 de octubre de 2018; no obstante, acogiendo lo dispuesto en la Disposición Transitoria Undécima de la LOSEP y la Norma Técnica para la aplicación de dicha Disposición, el Servicio de Rentas Internas mediante la Coordinación Nacional de Selección, Contratación e Inducción de Personal, ejecutó tres concursos

internos en el período analizado, que derivaron en declaratoria de ganador y su consecuente posesión en los meses de julio y diciembre de 2019.

Gestión de movimientos de personal

En el año 2019 se han registrado a nivel nacional 4108 movimientos de personal que incluyen nombramientos provisionales, de libre remoción y contratos de servicios ocasionales; de éstos, el 63.44% corresponde a movimientos de la Dirección Nacional y Zona 9. Así mismo, acogiendo diferentes solicitudes de las unidades requirentes con base en la necesidad institucional, se gestionaron 360 subrogaciones y encargos durante el año 2019. Esta cantidad de movimientos efectuada en el período 2019 se reduce frente al año 2018 en 17.16%, debido a las políticas de austeridad, la optimización en gastos de personal y la eficiente gestión institucional.

TABLA No.120 Movimientos de Personal por Zonal

JURISDICCIÓN	SUBROGACIONES Y ENCARGOS 2018	SUBROGACIONES Y ENCARGOS 2019	NOMBRAMIENTOS PROVISIONALES Y CSO 2018	NOMBRAMIENTOS PROVISIONALES Y CSO 2019	VARIACIÓN NOMBRAMIENTOS Y CSO 2018 - 2019	VARIACIÓN SUBROGACIONES Y ENCARGOS 2018 - 2019	% NOMBRAMIENTOS PROVISIONALES Y CSO 2019
NACIONAL	163	136	1488	1291	-197	-27	31.43%
ZONA 1	19	23	108	114	6	4	2.78%
ZONA 2	8	13	62	72	10	5	1.75%
ZONA 3	41	30	531	282	-249	-11	6.86%
ZONA 4	23	26	379	234	-145	3	5.70%
ZONA 5	42	23	134	86	-48	-19	2.09%
ZONA 6	19	32	157	221	64	13	5.38%
ZONA 7	25	28	210	175	-35	3	4.26%
ZONA 8	16	22	418	318	-100	6	7.74%
ZONA 9	58	27	1472	1315	-157	-31	32.01%
TOTAL	414	360	4959	4108	-851	-54	100.00%

Fuente: SIGETH

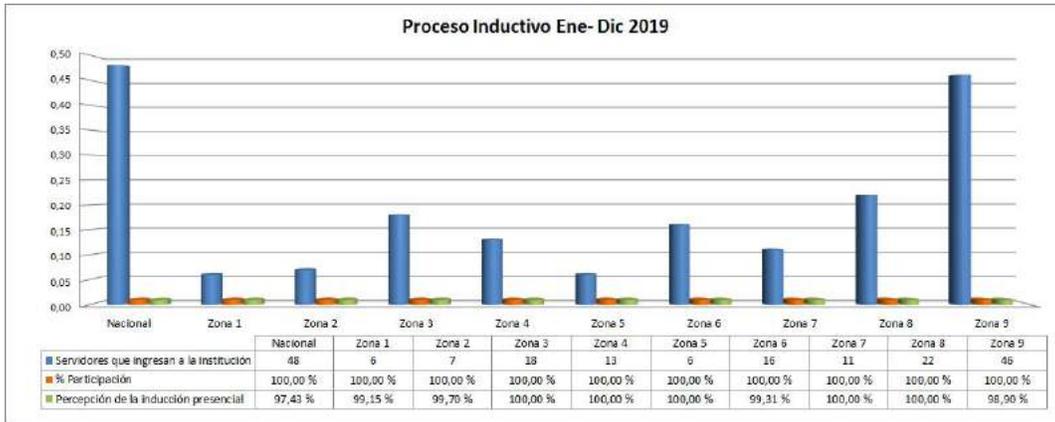
Elaborado por: Coordinación Nacional de Selección, Contratación e Inducción de Personal

Fecha de corte: diciembre de 2019

Inducción de personal

Cumpliendo con la normativa aplicable y el Procedimiento de Inducción del Servicio de Rentas Internas, con el propósito de facilitar el reconocimiento y vinculación del personal que ingresó o reingresó al Servicio de Rentas Internas, se le ha impartido la inducción compuesta de tres fases: taller presencial, curso de inducción virtual e inducción específica al puesto a cargo del jefe inmediato del nuevo servidor. Durante el año 2018, el porcentaje de participación de los servidores convocados a este proceso alcanzó un 99.9%. A continuación, se muestra el porcentaje alcanzado en la relación de participantes frente a convocados en la inducción efectuada a nivel Nacional en el año 2019, llegando a un promedio del 100%, así como también se muestra la percepción de los asistentes al taller de Inducción presencial dictado el primer día de labores en su nuevo puesto de trabajo.

GRÁFICO No. 75 Proceso de Inducción



Fuente: Bitácora de inducción de Personal
 Elaborado por: Coordinación Nacional de Selección, Contratación e Inducción
 Fecha de corte: diciembre 2019.

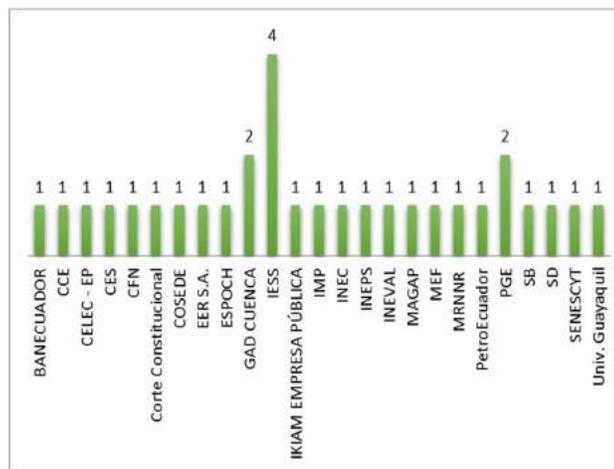
Proceso Administración de Personal

- **Comisiones de servicios interinstitucional, permisos por estudios, licencias sin RMU y certificados laborales**

El Servicio de Rentas Internas con su compromiso constante de aportar al fortalecimiento de las entidades públicas a través del talento humano capacitado integralmente, en el período de enero a diciembre 2019 gestionó 30 comisiones de servicios sin remuneración y 1 comisión de servicios con remuneración

A la presente fecha se cuenta con un total de 31 servidores en comisión de servicios en 26 instituciones conforme se observa en el siguiente gráfico:

GRÁFICO No. 76 Comisiones de servicios interinstitucionales ene – diciembre 2019



Fuente: SIGETH
 Elaborado por: Administración de Personal
 Fecha de corte: diciembre 2019

Respecto a las licencias sin remuneración por asuntos particulares durante el año 2019 se han otorgado 25, licencia opcional y voluntaria sin remuneración hasta por nueve meses adicionales para atender al cuidado de los hijos dentro de los primeros doce meses de vida se otorgaron 20. Finalmente, en el mismo periodo otorgaron 28 permisos para estudios regulares.

TABLA No.121 Comisiones de servicios interinstitucionales, licencias sin RMU y permisos por estudios ene – dic 2019

Dirección	No. Comisiones	No. Licencias sin RMU	Permiso por Estudios
NACIONAL	12	13	7
ZONA 1	0	2	0
ZONA 2	0	2	0
ZONA 3	4	4	1
ZONA 4	1	2	1
ZONA 5	1	2	2
ZONA 6	2	1	0
ZONA 7	2	1	2
ZONA 8	4	11	2
ZONA 9	5	7	13
TOTAL	31	45	28

Fuente: SIGETH

Elaborado por: Administración de Personal

Fecha de corte: diciembre 2019

- **Certificados laborales**

Durante el 2019 se han emitido 865 certificados laborales, de los cuales 110 (13%) fueron para ex servidores y 755 (87%) para servidores internos; estos certificados se han emitido dentro de un plazo no mayor a 24 horas desde su solicitud, brindando agilidad ante el requerimiento de nuestros servidores, con el fin de mejorar su sentido de bienestar frente a sus necesidades.

- **Control de horarios en el Sistema Integrado de Gestión de Asistencia del Talento Humano SIGATH**

La gestión de control de horarios ha alcanzado un indicador porcentual de cumplimiento en este año del 99.72% de novedades regularizadas (atrasos, faltas, otros) lo que obedece al monitoreo permanente y retroalimentación a las UATH Zonales, jefes inmediatos y servidores/trabajadores acerca del manejo del aplicativo, conforme la siguiente tabla:

TABLA No.122 Porcentaje de cumplimiento de registro oportuno de novedades en el SIGATH

Dirección	Registro sin novedades	Total de registros	% Cumplimiento
NACIONAL	198.166	199.392	99,39 %
ZONA 1	33.232	33.232	100,00 %
ZONA 2	9.672	9.672	100,00 %
ZONA 3	75.054	75.144	99,88 %
ZONA 4	59.522	59.768	99,59 %
ZONA 5	25.775	25.792	99,93 %
ZONA 6	47.569	47.616	99,90 %
ZONA 7	52.545	52.576	99,94 %
ZONA 8	120.005	120.280	99,77 %
ZONA 9	146.110	146.320	99,86 %
TOTAL	767.650	769.792	99,72 %

Fuente: SIGATH

Elaborado por: Administración de Personal

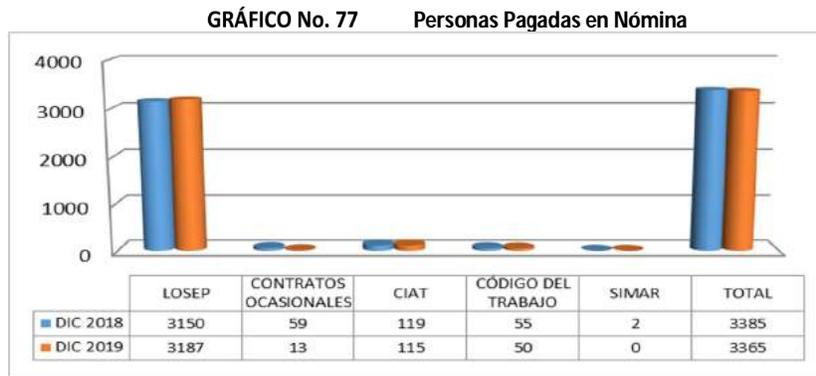
Fecha de corte: diciembre 2019

Proceso Remuneraciones:

• **Pago de nómina de personal**

La generación de la nómina en el sistema SPRYN del MEF hasta el 25 de cada mes, contribuye al pago puntual de los haberes a los servidores y terceros como el IESS, SRI y SUPA.

Entre el número de servidores a diciembre del 2019 (3365) y diciembre de 2018 (3385) existe un incremento de: 37 servidores en partidas de nombramiento y un decremento de: 46 servidores en partidas de contratos ocasionales, 4 servidores en partidas de contratos ocasionales del proyecto partidas en el proyecto SIMAR y 5 partidas en Código del Trabajo, según se muestra en el próximo gráfico:

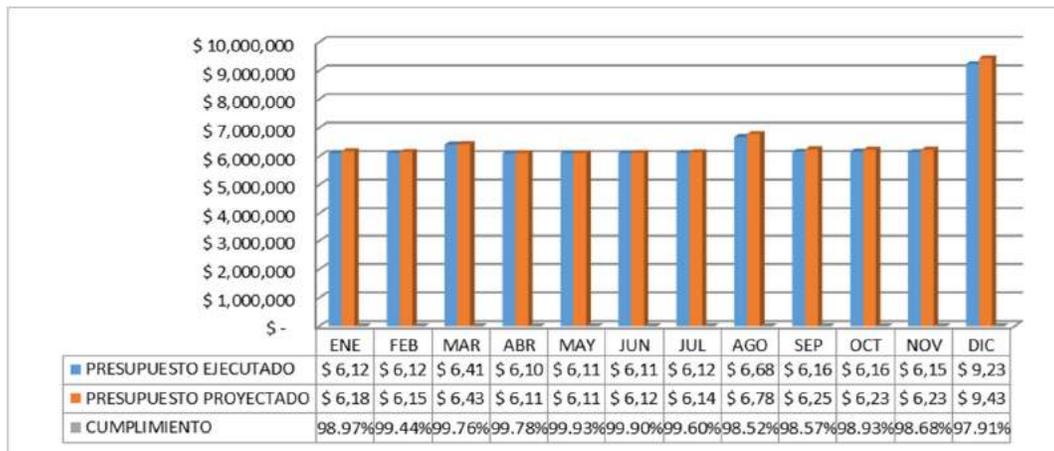


Fuente: Sistema SIGETH
 Elaborado por: Coordinación de Remuneraciones
 Fecha de corte: al 31 de diciembre de 2019

• **Ejecución Presupuestaria 2019 – Grupo 51 (Gasto de Personal)**

De enero a diciembre de 2019, el porcentaje del cumplimiento de la ejecución del presupuesto de gastos en personal del grupo 51, ha superado la meta planificada del 98%; según se muestra en el siguiente gráfico:

GRÁFICO No. 78 Porcentaje de Ejecución Presupuestaria



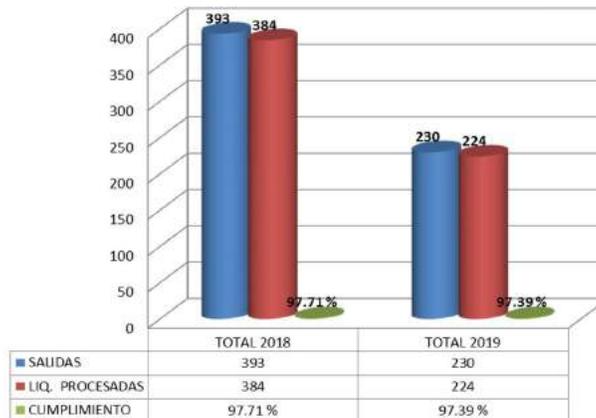
Notas: En millones de dólares
 Fuente: Spryn, Bases de datos
 Elaborado por: Coordinación de Remuneraciones
 Fecha de corte: al 31 de diciembre de 2019

- **Cumplimiento de pago de liquidaciones de haberes en el plazo legal**

En el periodo enero a diciembre de 2019 se evidencia el cumplimiento en la generación de liquidaciones de haberes del 97.39%, cuya meta planificada fue del 96.5 %, registrándose en el mismo periodo del 2018 el 97.71%.

Las liquidaciones de haberes son gestionadas dentro de los términos establecidos por la ley, según se muestra en el siguiente gráfico:

GRÁFICO No. 79 Comparativo liquidaciones ene- diciembre 2018 – ene-diciembre 2019



Fuente: SIGETH, Base de datos de liquidaciones
 Elaborado por: Coordinación de Remuneraciones
 Fecha de corte: al 31 de diciembre de 2019

TABLA No.123 Liquidaciones por Zonal

Dirección	Salidas	Liquidaciones	% Cumplimiento
NACIONAL	58	57	98.28 %
ZONA 1	11	10	90.91 %
ZONA 2	6	6	100.00 %
ZONA 3	11	11	100.00 %
ZONA 4	23	22	95.65 %
ZONA 5	4	4	100.00 %
ZONA 6	17	16	94.12 %
ZONA 7	10	10	100.00 %
ZONA 8	42	41	97.62 %
ZONA 9	48	47	97.92 %
TOTAL	230	224	97.39 %

Fuente: SIGETH, Base de datos de liquidaciones
 Elaborado por: Coordinación de Remuneraciones
 Fecha de corte: al 31 de diciembre de 2019

Logros o actividades relevantes en la gestión:

Entre los aspectos relevantes que fueron gestionados por el Departamento de Gestión del Talento Humano durante el período analizado, se puede citar:

- Se efectuó el proceso de “Reinducción de Personal” con todos aquellos servidores que registraron su ingreso hasta el mes de diciembre de 2016 (aproximadamente 3000 servidores).

- Se generó la actualización integral de los contenidos del aula virtual y taller presencial de inducción, basados en cambios normativos y la realidad institucional con el objetivo de que los nuevos servidores cuentan con bases sólidas para su pronta vinculación y empoderamiento con la Institución, adicional en el taller presencial desde octubre 2019 se entrega un kit de inducción.
- Se actualizó el procedimiento de Inducción de Personal, considerando importantes mejoras al proceso y acogiendo requisitos emitidos por el Ministerio del Trabajo en cuanto al indicador homologado de Gestión de talento humano. Así mismo, durante los últimos meses del presente año se inició el proceso de actualización del Procedimiento de Contratación de Personal que se espera difundir en el primer trimestre del siguiente año.
- Se difundieron pastillas comunicacionales sobre los principales cambios generados en la Norma Técnica del subsistema de Selección de Personal dirigida a todos los servidores nivel nacional.
- Se ejecutaron talleres a través de videoconferencia con Directores Zonales, Directores Provinciales y sus respectivas UATH desconcentradas, para retroalimentar sobre la actual Norma de Selección de Personal y dar a conocer directrices emitidas por la Dirección General sobre su aplicación, así como recordar obligaciones y responsabilidades a las que se someten los que participan de forma directa o indirecta en los procesos selectivos.
- También se efectuaron talleres y reuniones de trabajo con Directores Nacionales con el propósito de retroalimentar en los principales cambios en la normativa de selección, solicitar su empoderamiento en los procesos selectivos y recordar sus principales responsabilidades en los concursos en los que participen como delegados de la autoridad nominadora en calidad de miembros de Tribunal de Méritos y Oposición y Apelaciones.
- Con el propósito de preparar a la Institución para la reactivación de difusión de concursos abiertos de méritos y oposición, en coordinación con el Ministerio del Trabajo, se generó la migración de aproximadamente 180 planificaciones de concurso a la nueva plataforma tecnológica habilitada para el efecto; gestión que involucró la emisión y revisión de sustentos documentales para habilitación de partidas planificadas a concurso del SRI.
- Como parte del proyecto de Mejora del SRI, se cumplieron actividades relacionadas al reclutamiento masivo de perfiles tecnológicos para 16 cargos, por medio de cuatro llamamientos masivos para generar bases de elegibles para los cargos tecnológicos del Proyecto, actividades que conllevaron aspectos de difusión, validación de postulaciones y colaboración con la unidad requirente para efectuar una evaluación de conocimientos técnicos.
- Finalmente, con el fin de velar por la correcta ejecución de los procesos y determinar oportunidades de mejora, se ejecutaron 3 evaluaciones internas a nivel nacional y desconcentrado de los procesos de Selección, Contratación e Inducción de personal.
- En coordinación con la Dirección Nacional de Tecnología, se está realizando mejoras al aplicativo Ficha de Personal (registro y actualización de datos personales, académicos y laborales), con el fin de contar con información actualizada y ágil para la toma de decisiones.

- Suscripción del Instructivo: "Gestión de Ficha y Expediente de Personal_INS-GTH-ADP-002", documento institucional que instrumentaliza el manejo de los expedientes de personal, basándose en parámetros y criterios técnicos relacionados con el registro, clasificación, organización, control y archivo de los documentos a incluir en el expediente de personal concernientes con ingreso, evaluaciones, ascensos, promociones y retiro.
- Se realizaron seis talleres dirigidos a jefes inmediatos de la Dirección Nacional y a las UATHs Zonales, con la finalidad de fortalecer el conocimiento del proceso de control de asistencia, así como dar a conocer las nuevas funcionalidades del SIGATH y de cálculo de vacaciones.
- En el último reporte enviado por el MDT con corte a noviembre 2019, el SRI registra un cumplimiento en la actualización de información en el SIITH del 99.81% ubicándose en el puesto Nro. 1 del ranking.
- Se realizaron dos auditorías internas a los procedimientos de Gestión de las Remuneraciones y Desvinculación del Talento Humano para verificar el cumplimiento respectivo, obteniendo resultados satisfactorios en la gestión de los servidores.

10.3. Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional

Planes de seguridad, salud ocupacional y bienestar social

Durante este año se han ejecutado las acciones establecidas por cada una de las Direcciones Zonales y Provinciales, con el objetivo común de: "Crear una cultura de prevención, preparación y educación continua en riesgos laborales y ante situaciones de emergencia".

Entre las principales acciones, en el marco del **Plan de gestión de riesgos laborales para el período 2019;** y el **Plan Zonal de Seguridad y Salud en el Trabajo** se encuentran las siguientes campañas:

Campaña	Descripción	Resultado acumulado del período																								
"Estar siempre listos es parte de la cultura de preparación ante emergencias"	Se han realizado visitas a los brigadistas de la Dirección Nacional con la finalidad de verificar aspectos que agregan valor a su gestión voluntaria (disponibilidad de implementos, participación en simulacros, propuestas de mejora, entre otros). Se ha realizado el Tercer encuentro de Brigadistas Voluntarios SRI y Mejor Simulacro-2019, con la finalidad de reconocer la labor voluntaria, y la mejor práctica de simulacro, como parte de este evento se desarrolló un taller de técnicas de primeros auxilios para atención de emergencias y rescate, con la participación de Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito.	A la presente fecha, se cuenta con 690 brigadistas a nivel nacional identificados, entre primeros auxilios, contra incendios, evacuación. Adicionalmente, en algunas zonas se han identificado brigadistas de comunicación, campamentación y orden y seguridad. El detalle a continuación: <table border="1" data-bbox="889 1346 1258 1745"> <thead> <tr> <th>ZONA</th> <th>Brigadistas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zona 1</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>Zona 2</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Zona 3</td> <td>168</td> </tr> <tr> <td>Zona 4</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td>Zona 5</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>Zona 6</td> <td>63</td> </tr> <tr> <td>Zona 7</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>Zona 8</td> <td>128</td> </tr> <tr> <td>Zona 9</td> <td>81</td> </tr> <tr> <td>Nacional</td> <td>74</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>690</td> </tr> </tbody> </table> <p>En este año se realizó un taller de primeros auxilios, logrando una cobertura de 275 colaboradores de la Dirección Nacional.</p>	ZONA	Brigadistas	Zona 1	26	Zona 2	11	Zona 3	168	Zona 4	67	Zona 5	17	Zona 6	63	Zona 7	55	Zona 8	128	Zona 9	81	Nacional	74	TOTAL	690
ZONA	Brigadistas																									
Zona 1	26																									
Zona 2	11																									
Zona 3	168																									
Zona 4	67																									
Zona 5	17																									
Zona 6	63																									
Zona 7	55																									
Zona 8	128																									
Zona 9	81																									
Nacional	74																									
TOTAL	690																									

Campaña	Descripción	Resultado acumulado del periodo
"Tu estilo de vida en el lugar de trabajo"	Se mantiene activa la motivación a todos los colaboradores a nivel nacional, a través de los diferentes canales de comunicación institucional, a fin de que continúen ejecutando las rutinas de ejercicios de pausas activas establecida. Así mismo, como parte de los eventos educativos, se realizaron talleres que permiten prevenir principalmente los factores de riesgos ergonómicos y psicosociales.	Entre algunos de los temas dictados y difundidos están: "Rutina ejercicios - Pausas Activas", "El impacto de las adicciones en la salud emocional y física", "La carga emocional en la vida laboral", "La incidencia de las relaciones laborales en la salud física y emocional", entre otros, alcanzando un total de 1636 participantes.
"Hábitos de salud como parte de tu vida"	Se han desarrollado mensajes que permiten motivar la generación de hábitos de salud en el colaborador. Se ejecutó la campaña de donación de sangre, la cual, permite apoyar a los colaboradores y sus familias en casos de emergencia por salud.	En la campaña del último trimestre del año se logró un total de 55 pintas.

Planes de mitigación de riesgos laborales implementados

Con base al presupuesto asignado en el 2019, se realizó la adquisición de equipos de protección personal y ropa de trabajo, para varios colaboradores de la Dirección Nacional, de los Departamentos de Fedatarios, Inteligencia Tributaria, Administrativo, Secretaria General y Brigadistas de todo el país.

Se cumplió con el Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082, que busca garantizar la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral, a través de la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales, razón por la cual, a nivel nacional, se implementaron campañas de prevención de la salud, educación sexual y donación de sangre; y, por otra, medidas de prevención aplicadas en base de los resultados obtenidos del diagnóstico psicosocial realizado en el año 2019 para los siguientes puestos y departamentos: Fedatario Fiscal, Jefe Nacional de Departamento de Fedatarios Fiscales, Analista de Mantenimiento e Infraestructura, Teleoperadores y Agente Tributario, en este último, se evidenció que el nivel de riesgo, comparado con el año anterior, se mantuvo y disminuyó el nivel de riesgo en los peligros relacionados con la monotonía/ Rutina/Repetitividad de tareas y Falta de sentido de pertenencia y aceptación social.

Adicionalmente, se evaluaron el 100% de los puestos de los Departamento de: Seguridad Institucional (dirección nacional), Auditoría (zonal), Devoluciones (zonal).

El proceso de evaluación psicosocial a nivel nacional contó con la participación de un total de 887 colaboradores.

Durante el año 2019, se identificaron 28 peligros como resultado de las novedades reportadas directamente por el personal, así como, de inspecciones de seguridad en los centros de trabajo de Quito, cuyo objetivo es el de establecer acciones correctivas y prevenir consecuencias, el estatus al 31 de diciembre es el siguiente:

- 25 peligros identificados en la Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera (PGGF) y reportados al Departamento Administrativo e Inmobiliar, según corresponda. A la fecha, se han cerrado totalmente 9 casos, 11 casos se han cerrado parcialmente y 5 se encuentran en proceso.
- 3 peligros identificados en la agencia Páez y reportados al Departamento Administrativo. A la fecha, se ha cerrado 1 caso y 2 se encuentran en proceso. Cabe considerar que esta agencia se encuentra en remodelación desde agosto de 2019, razón por la cual, una vez finalizada la

remodelación, se realizará una nueva inspección y revisión de los peligros identificados y con estatus de abiertos.

Respecto a los peligros identificados a nivel zonal, cada UATH es responsable de coordinar la implementación de acciones correctivas o preventivas con el Departamento Administrativo Financiero o Unidades competentes, y a su vez, realiza el seguimiento y cierre según corresponda.

Durante el mes de diciembre 2019 y como parte del cumplimiento normativo ante el Ministerio del Trabajo se logró el registro del 100% de los reportes exigidos en el Sistema Único del Trabajo (SUT); la información registrada responde a lo siguiente:

- Programa de prevención de Riesgo Psicosocial
- Programa de prevención al uso y consumo de drogas
- Registro del plan de capacitaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo
- Declaración de riesgos laborales y Plan de acción de riesgos laborales
- Riesgos de tipo antrópico y amenazas naturales

La certificación del registro se la mantiene como evidencia ante inspecciones de seguridad y salud en el trabajo realizadas por el órgano rector en esta materia.

Planes de evacuación levantados y simulacros ejecutados

Actualmente se cuenta con un total de 52 planes de evacuación levantados a nivel nacional, de los cuales, en este año se planificaron actualizar 42 planes, con corte a este informe se ha cubierto con el 100% de lo planificado. Adicionalmente, durante el año 2019 se han ejecutado 38 simulacros de los 42 planificados, alcanzando un cumplimiento del 90.48%, lo cual ha permitido que los colaboradores, conozcan las medidas de actuación ante una emergencia, el rol de los brigadistas, las rutas de evacuación y puntos de encuentro en el lugar de trabajo, lo cual, también forma parte de la gestión de la continuidad de las operaciones en la institución.

Atención de grupos prioritarios

Con corte al 27 de diciembre de 2019, el SRI cuenta con 133 colaboradores de nombramiento y contrato permanente; y, 15 colaboradores con nombramiento provisional, contrato ocasional y sustituto sin inclusión, que forman parte del Grupo de Atención Prioritaria – GAP, como se aprecia en la siguiente tabla:

TABLA No.124 Grupo de Atención Prioritaria

MES	PERSONAL CON DISCAPACIDAD Y ENFERMEDADES CATASTRÓFICAS									
	PERSONAL CON DISCAPACIDAD		PERSONAL AL CUIDADO DE FAMILIARES CON DISCAPACIDAD SUSTITUTOS		SERVIDORES CON ENFERMEDAD CATASTRÓFICA		SERVIDORES CON FAMILIARES CON ENFERMEDAD CATASTRÓFICA		TOTAL GRUPO DISCAPACIDADES Y ENFERMEDADES CATASTRÓFICAS	
	Permanente	N. Provisional C. Ocasional	Permanente	N. Provisional C. Ocasional Sin Inclusión	Permanente	N. Provisional C. Ocasional	Permanente	N. Provisional C. Ocasional	Permanente	N. Provisional C. Ocasional
ENERO	58	3	33	6	20	3	11	0	122	12
FEBRERO	58	2	32	6	21	3	11	0	122	12
MARZO	58	3	33	6	21	3	10	0	122	12
ABRIL	60	3	32	6	22	3	12	0	126	12
MAYO	60	3	33	6	23	3	12	0	128	12

JUNIO	61	3	33	6	20	6	13	0	127	15
JULIO	61	3	34	6	22	6	14	0	131	15
AGOSTO	62	3	36	5	22	6	13	0	133	14
SEPTIEMBRE	61	3	36	5	22	7	13	0	132	15
OCTUBRE	61	3	36	5	22	7	13	0	132	15
NOVIEMBRE	61	3	36	4	23	7	12	0	132	14
DICIEMBRE	61	3	37	4	23	7	12	0	133	14
TOTAL									147	

Fuente: Registro nacional Grupo de Atención Prioritaria

Elaborado por: Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional

Fecha de corte: diciembre 2019

En comparación al mismo período del año anterior, con corte a diciembre de 2019, existe un incremento de 18 colaboradores fijos y 1 colaborador provisional del grupo de atención prioritaria.

Casos Sociales: Desde el mes de enero hasta diciembre del presente año, desde Trabajo Social de la Dirección Nacional, se brindó la asistencia social a 54 colaboradores por situaciones de calamidad, salud, emergencia y otras causas de índole personal.

Medicina Preventiva y de trabajo

Durante este año, la atención integral de salud se ejecutó en las Direcciones Zonales 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 a través de convenios con el IESS, con un total de 662 atenciones, esta atención permitió a los colaboradores acceder de manera gratuita a la ejecución de los chequeos médicos preventivos, exámenes de laboratorio, auxiliares de diagnóstico preventivos (mamografía, RX, otros), además de transferencias a diferentes especialidades (de acuerdo al diagnóstico del paciente), incluyendo la medicación. Para la Dirección Nacional y la Dirección Zonal 9, durante el año 2019, se ha mantenido gestión ante el IESS, con el objetivo de acceder a los exámenes de medicina preventiva, a través de los Centros de Atención Ambulatoria, a fin de prevenir posibles problemas de salud que puedan ser diagnosticados y tratados oportunamente; esta gestión se mantiene, hasta que se obtenga una respuesta favorable.

Seguridad, salud ocupacional y bienestar social integrados

Inducción de personal en materia de seguridad y salud en el trabajo:

Durante este período, se realizó la inducción mensual de manera presencial y virtual, generando así una cultura de autocuidado y autoprotección del personal desde su incorporación a la institución, obteniéndose una cobertura de 117 colaboradores de la ciudad de Quito. Adicionalmente, como parte de la inducción, 156 colaboradores a nivel nacional aprobaron la iniciativa virtual de "Seguridad y Salud en el Trabajo".

Incidentes de trabajo y presuntas enfermedades profesionales gestionadas

Durante el año 2019, se han presentado 32 casos, de los cuales:

- 17 incidentes de trabajo generaron ausentismo laboral por las siguientes causas: 3 accidentes en motocicleta institucional (trayecto de notificación); 9 caída al mismo y distinto nivel; y 5 accidente de tránsito en vehículo particular (trayecto a la oficina).
- 15 presuntas enfermedades profesionales, relacionadas con diagnóstico de síndrome del túnel carpiano (9), tendinitis de Quervain (3), epicondilitis (2), y síndrome de manguito rotador (1); los cuales están siendo investigados por el Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS.



La siguiente tabla, describe un comparativo entre el enero a diciembre del año 2018, respecto de similar periodo en el ejercicio 2019, mismo que evidencia un incremento del 19% en el número de casos reportados, tanto por incidente de trabajo, como por presunta enfermedad profesional:

TABLA No.125 Casos de incidentes y presuntas enfermedades profesionales

CASO	Enero- diciembre 2018	Enero -diciembre 2019
Presunta enfermedad Profesional	14	15
Incidentes de trabajo	13	17
TOTAL	27	32

Fuente: Registro nacional de incidentes y presuntas enfermedades profesionales

Elaboración: Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional

Fecha de corte: diciembre 2019



INFORME DE LABORES DIRECCIÓN NACIONAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA

11. DIRECCIÓN NACIONAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA

11.1. Gestión Administrativa

11.1.1. Plan Anual de Contratación

El comparativo de procesos enero a diciembre, entre los años 2018 y 2019, desagregado a nivel nacional, se presenta a continuación en la siguiente tabla:

TABLA No.126 Procesos de Contratación y montos enero-diciembre 2018 vs 2019

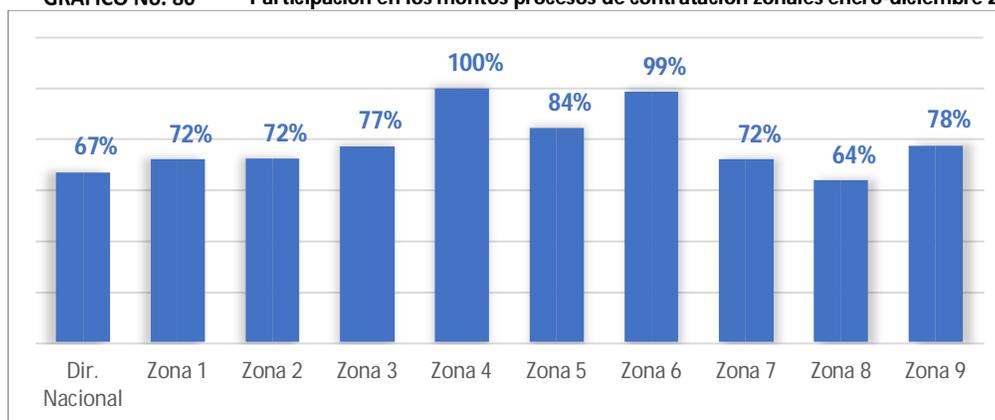
Dirección	2018		2019			
	Cantidad de Procesos	Presupuesto Ejecutado (USD)	Monto PAC planificado	Cantidad de Procesos	Monto PAC Ejecutado	% avance PAC (monto)
Dir. Nacional	169	\$4.344.058,87	\$10.425.804,91	162	\$ 6.981.425,75	67%
Dir. Zonales	1.723	\$7.244.326,83	\$7.969.533,57	1.705	\$ 6.123.061,73	77%
Total	1892	\$11.588.385,70	\$18.395.338,48	1867	\$ 13.104.487,48	71%

Fuente: Portal de Compras Públicas; Direcciones Zonales; Departamento Nacional Administrativo

Elaborado por: Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2019

GRÁFICO No. 80 Participación en los montos procesos de contratación zonales enero-diciembre 2019



Fuente: Portal de Compras Públicas; Direcciones Zonales; Departamento Nacional Administrativo

Elaborado por: Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2019

TABLA No.127 Procesos de Contratación por Tipo y Monto Adjudicado enero diciembre 2018

Tipo de proceso	Adjudicado o registro de contratos	Monto adjudicado	Desierto	Cancelado	En proceso	Total
Catálogo electrónico	730	\$3.778.607,15	0	3	0	733
Subasta Inversa Electrónica	54	\$4.221.423,73	35	2	0	91
Régimen Especial	27	\$1.243.383,84	8	0	0	35
Ínfima cuantía	984	\$883.544,54	0	0	0	984
Menor Cuantía	16	\$743.833,00	8	0	0	24
Procedimiento Especial	19	\$526.366,13	0	0	0	19
Cotización	6	\$916.098,82	0	0	0	6
Licitación	0	\$0,00	0	0	0	0
Total	1836	\$12.313.257,21	51	5	0	1892

Fuente: Portal de Compras Públicas; Direcciones Zonales; Departamento Nacional Administrativo

Elaborado por: Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2019

TABLA No.128 Procesos de Contratación por Tipo y Monto Adjudicado enero diciembre 2019

Tipo de proceso	Adjudicado o registro de contratos	Monto adjudicado	Desierto	Cancelado	En proceso	Total
Subasta Inversa Electrónica	61	\$5.542.946,51	33	2	1	97
Régimen Especial	11	\$3.024.512,49	2	0	0	13
Ínfima cuantía	1124	\$749.331,81	0	0	0	1124
Menor Cuantía	26	\$821.698,17	9	1	0	36
Licitación	2	\$1.024.228,30	2	0	0	4
Catálogo electrónico	564	\$1.145.889,10	0	6	0	570
Cotización	6	\$820.309,90	1	1	0	8
Procedimiento Especial	15	\$310.283,18	0	0	0	15
Total	1809	\$13.439.199,46	47	10	1	1867

Fuente: Portal de Compras Públicas; Direcciones Zonales; Departamento Nacional Administrativo

Elaborado por: Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2019

Dentro del período de enero a diciembre de 2019 aproximadamente el 46% del total de procesos de contratación programados y reprogramados se encuentran adjudicados o con registro de contratos, un porcentaje similar al que se manejó en el año 2018, conforme se puede evidenciar en las tablas anteriores.

Las contrataciones del préstamo BID 3325/OC-EC del Programa de Mejoramiento del Servicio de Rentas Internas (EC-L1120) gestionadas por la Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales durante el primer semestre del año 2019 se detallan a continuación:

TABLA No.129 Procesos de Contratación Enero-diciembre del Programa de Mejoramiento del SRI

Código	Objeto	Estado	Mes
2019-001	Infraestructura de procesamiento de capa media	No Objeción del BID al Informe de Evaluación de Ofertas	Diciembre
2019-002	Switch Transaccional	Ejecutado	Diciembre
2019-003	Suscripciones de software Liferay	En ejecución	Diciembre
2019-004	Infraestructura de firewalls	En ejecución	Diciembre
2019-005	Solución de prevención de intrusos IPS de nueva generación	En ejecución	Diciembre
2019-006	Servidores de procesamiento de base de datos	En ejecución	Diciembre
2019-007	Infraestructura de red para el data center principal y agencias	En ejecución	Diciembre
2019-008	Infraestructura de almacenamiento	En ejecución	Diciembre

Fuente: Base de datos Departamento Nacional Administrativo

Elaborado por: Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales

Fecha de corte: 30 de diciembre de 2019

11.1.2. Mantenimiento e Infraestructura

El proyecto de inversión que se priorizó para su postulación fue la "Construcción y equipamiento del Data Center del Servicio de Rentas Internas", con el cual se espera apalancar toda la gestión de la administración tributaria, la cual está virtualizando los canales y servicios de atención al contribuyente

cada vez más. Este proyecto cuyo monto asciende a USD 18'652,047.00, en el mes de julio fue postulado siguiendo los lineamientos de la Secretaría Técnica Planifica Ecuador; pero, las mismas definiciones consideraron que debe tener una fuente de financiamiento, razón por la cual se lo incluyó en el PROGRAMA DE MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y ADUANERA, que está siendo impulsado con el Banco Interamericano de Desarrollo, BID; dentro del Componente I. Fortalecimiento institucional del Servicio de Rentas Internas, como "Modernización de la infraestructura institucional Data Center"; el cual fue expuesto a los delegados del BID, quienes aprobaron el crédito, y se espera las aprobaciones de los órganos de control nacionales para que en el año 2020 continúe su planificación y posterior ejecución. La ejecución del Plan de Mantenimiento se realizó con la contratación de varios procesos de contratación con alcance nacional que se resumen a continuación:

TABLA No.130 Resumen de planificación presupuestaria de procesos de Mantenimiento ejecutados

PROCESOS	PROGRAMACIÓN	PRESUPUESTO	CANTIDAD
ARRASTRE	COMPROMETIDO	688.047,80	11
	PLANIFICACIÓN TOTAL	602.998,41	
NUEVOS	COMPROMETIDO	1.174.248,59	34
	PLANIFICACIÓN TOTAL	1.128.591,79	
PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA MeI	COMPROMETIDO	1.862.296,39	45
	PLANIFICACIÓN TOTAL	1.731.590,20	

Fuente: Base de datos Coordinación Nacional de Mantenimiento e Infraestructura
Elaborado por: Coordinación Nacional de Mantenimiento e Infraestructura
Fecha de corte: Información hasta el 31 de diciembre del 2019

La Coordinación de Mantenimiento e Infraestructura emite los lineamientos y participación en los trabajos planificados y que se están ejecutando en las direcciones zonales, de los cuales se destacan los siguientes:

TABLA No.131 Procesos de Infraestructura ejecutados a Nivel Nacional

No.	Proceso	Presupuesto referencial / monto adjudicado (sin IVA)	Dirección Zonal	Estado
1.	Actualización Q-Matic	61,000.00	Nacional	Ejecutado
2.	Mantenimiento del Edificio Matriz de la Dirección Zonal 1 Ubicado en Ibarra	78,312.99	Zona 1	Ejecutado
3.	Mantenimiento de la cubierta de teja de la agencia matriz de Riobamba	56,986.29	Zona 3	Ejecutado
4.	Mantenimiento General de los pisos 10 y 12 del WTC, en Guayaquil	40,765.00	Zona 8	Ejecutado
5.	Mantenimiento de sistemas de iluminación pisos 10 y 12 del WTC, en Guayaquil	17,850.00	Zona 8	Ejecutado
6.	Sistema de detección de incendios edificio WTC y bodega Mogul en Guayaquil	147,608.70	Zona 8	Ejecutado
7.	Servicio de incremento de potencia y tiempo de respaldo de los UPS's redundantes del Centro de Cómputo en Guayaquil	55,864.00	Zona 8	Ejecutado
8.	Remodelación de oficinas del SRI en los edificios Río Amazonas y Alhambra en Quito	244,663.52	Zona 9	Ejecutado
9.	Mantenimiento del edificio de la Dirección Provincial De Sucumbios	27,766.72	Zona 1	Ejecutado

Fuente: Base de datos Coordinación Nacional de Mantenimiento e Infraestructura
Elaborado por: Coordinación Nacional de Mantenimiento e Infraestructura
Fecha de corte: Información hasta el 31 de diciembre del 2019

11.1.3. Bienes Institucionales – Activos Fijos

Según lo dispuesto en el Reglamento General Sustitutivo para la Administración, Utilización, Manejo y Control de los Bienes e Inventarios del Sector Público, durante el tercer trimestre del 2019 se llevó a cabo la Constatación Física de Bienes del SRI a nivel nacional.

El 12 de noviembre de 2019, se puso en conocimiento de la Dirección Nacional Administrativa Financiera el Informe Provisional de Constatación Física de Bienes 2019, el cual concluyó con la recomendación de realizar las investigaciones pertinentes y justificación de los bienes no ubicados.

Una vez concluida la gestión de ubicación de bienes, se procede a informar el total de bienes institucionales inventariados y no inventariados a nivel nacional, así como su valor de adquisición.

Adicionalmente, se informa el total en cantidades y valores de bienes en Custodia, lo cual comprende Bienes Incautados, Embargados y Secuestrados.

TABLA No.132 Activos fijos y Bienes Inventariados – Enero - diciembre 2019

Dirección	Inventariado			
	Activos Fijos	Valor contable	No. Bienes en custodia	Valor contable
Dir. Nacional	14.986	\$19.185.595,40	0	\$ 0,00
Dir. Zonales	64.588	\$88.090.083,96	163.313	\$13.125.419,81
Total	79.574	\$ 107.275.679,36	163.313	\$ 13.125.419,81

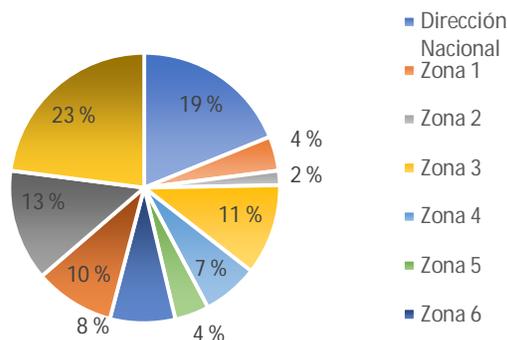
Fuente: Base de datos Activos Fijos

Elaborado por: Departamento Nacional Administrativo

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2019

GRÁFICO No. 81 Bienes inventariados

INVENTARIADO



Fuente: Base de datos Activos Fijos

Elaborado por: Departamento Nacional Administrativo

Fecha de corte: 30 de diciembre de 2019

TABLA No.133 Procesos ejecutados – administrativo- enero diciembre 2018 - 2019

Dirección	2018	2019
	Incidentes y requerimientos resueltos	Incidentes y requerimientos resueltos
Dir. Nacional	1.021	1.300
Dir. Zonales	0	4.885
Total	1.021	6.185

Fuente: HP Service

Elaborado por: Departamento Nacional Administrativo

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2019

11.2. Gestión Financiera

11.2.1. Gestión del Presupuesto Institucional.

TABLA No.134 Ejecución Presupuestaria- enero a diciembre 2018-2019

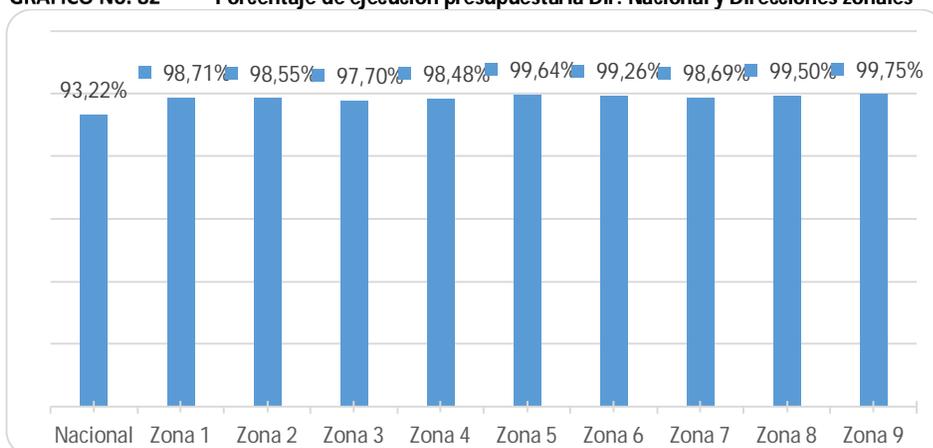
Dirección	2018			2019		
	Codificado e-Sigef	Ejecutado Acumulado	Ejecución a diciembre	Codificado e-Sigef	Ejecutado Acumulado	Ejecución a diciembre
Dir. Nacional	\$ 106.129.230	\$ 104.478.104	98,44%	\$ 108.495.122	\$ 101.137.079	93,22%
Dir. Zonal	\$ 10.256.157	\$ 10.000.830	97,51%	\$ 9.708.476	\$ 9.622.223	99,11%
Total	\$ 116.385.387	\$ 114.478.934	98,36%	\$ 118.203.597	\$ 110.759.302	93,70%

Fuente: Planificado Institucional y e-Sigef

Fecha de corte: 30 de diciembre 2019

Elaborado por: Coordinación Nacional Financiero

GRÁFICO No. 82 Porcentaje de ejecución presupuestaria Dir. Nacional y Direcciones zonales



Fuente: Planificado Institucional y e-Sigef

Fecha de corte: 31 de diciembre 2019

Elaborado por: Coordinación Nacional Financiero

TABLA No.135 Ejecución Presupuestaria por Grupo de Gasto- enero a diciembre 2018-2019

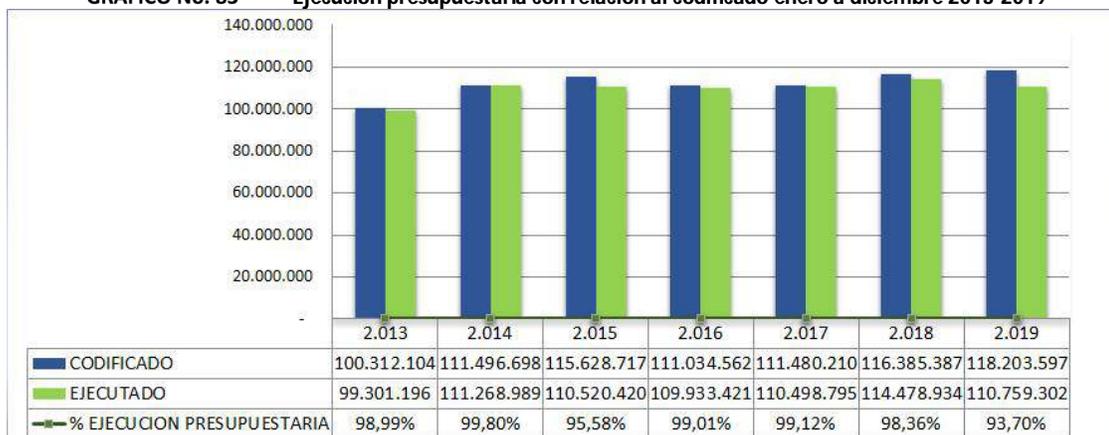
Grupo de gasto	2018			2019		
	Codificado e-Sigef	Ejecutado Acumulado	Ejecución a diciembre	Codificado e-Sigef	Ejecutado Acumulado	Ejecución a diciembre
51	78.715.287	78.659.249	99,93%	77.525.762	77.525.762	100,00%
53	32.886.924	31.618.082	96,14%	28.617.857	27.910.033	97,53%
57	679.152	569.713	83,89%	697.841	652.214	93,46%
58	65.796	65.796	100,00%	65.796	65796	100,00%
71	3.453.285	3.453.285	100,00%	3.967.320	3.859.743	97,29%
73	540.800	68.667	12,70%	384.770	384.770	100,00%
84	43.971	43.970	100,00%	6.705.456	170240	2,54%
99	172	172	100,00%	238794,6	190743,67	79,88%
Total	116.385.387	114.478.934	98,36%	118.203.597	110.759.302	93,70%

Fuente: Planificado Institucional y e-Sigef

Fecha de corte: 31 de diciembre 2019

Elaborado por: Coordinación Nacional Financiero

El Presupuesto Institucional ejecutado de enero a diciembre del 2019 disminuyó en un 3,25% del valor ejecutado en el 2018, del porcentaje de ejecución en el 2019 disminuyó en 4,66% en referencia a la ejecución del 2018; adicionalmente el presupuesto codificado incremento en 1,56% con relación al codificado del 2018.

GRÁFICO No. 83 Ejecución presupuestaria con relación al codificado enero a diciembre 2013-2019

Fuente: Planificado Institucional y e-Sigef

Elaborado por: Coordinación Nacional Financiero

Fecha de corte: 31/12/2019

11.2.2. Gestión de Pagos

En el periodo de enero a diciembre de 2018 se recibieron a nivel nacional un total de 7804 peticiones de pago. Mientras que en el periodo de enero a diciembre 2019 se recibieron 7347 peticiones de pago, con una variación de año a año de un -6%.

TABLA No.136 Gestión de pagos – enero - diciembre 2018 vs. 2019

Gestión de pagos	2018	2019	Variación
Dir. Nacional	1404	1260	-10%
Dir. Zonales	6400	6087	-5%
Total	7804	7347	-6%

Fuente: Información Institucional

Elaborado por: Departamento Financiero

Fecha de corte: 31 de diciembre 2019

El mayor porcentaje de ejecución del presupuesto en función de los pagos ingresados se concentra en la Dirección Nacional de Talento Humano, para ambos períodos, al ejecutar el pago de remuneraciones y beneficios sociales.

11.2.3. Contabilidad Institucional

El objetivo es efectuar registros en forma sistemática, cronológica y secuencial, de las operaciones patrimoniales y presupuestarias, para asegurar una información financiera completa, confiable y oportuna, que permita la rendición de cuentas, toma de decisiones, control y la adopción de medidas correctivas.

El reporte de los Saldos Contables para Unidades Ejecutoras resultantes de las transacciones de la gestión de la Institución a la fecha, comparadas con lo sucedido en el año anterior y acordes a los principios y normas establecidas por los entes de Control.

11.3. Gestión Secretaría General

11.3.1. Gestión de Trámites

En el periodo enero a diciembre de 2019, se realizó el seguimiento y control mensual de los trámites pendientes y vencidos de la Dirección Nacional. Se trabajó en conjunto con las unidades administrativas quienes han ejecutado lo solicitado por la Sra. Directora General, a fin de minimizar el número de trámites pendientes y vencidos.

TABLA No.137 Estado de trámites- enero a diciembre 2019 - Dirección Nacional

Dirección	2018				2019			
	Trámites pendientes	Trámites vencidos	Trámites gestionados	% Avance de gestión	Trámites pendientes	Trámites vencidos	Trámites gestionados	% Avance de gestión
Dir. Nacional	*	*	*	*	2.039,00	67,00	11.019,00	84,37%
Dir. Zonal	*	*	*	*	25.449,00	11.281,00	548.194,00	95,86%
Total	*	*	*	*	27.488,00	11.348,00	559.213,00	90,12%

Elaborado por: Secretaría General

Fuente: Discoverer Desktop

Fecha de corte: 07/01/2020

* La información correspondiente a las direcciones zonales abarca el periodo septiembre - diciembre, en virtud que el indicador interno de trámites está vigente desde septiembre de 2019 y en el caso de la Nacional desde enero 2019.

En cumplimiento al SECODI 32372; se pusieron en producción los reportes de trámites en la herramienta Infoview, los cuales presentan información a los servidores de trámites ingresados, gestionados y pendientes; de manera gráfica y en totales. Así también se puso en producción las Alertas de correo respecto a trámites por vencer y trámites vencidos, los cuales tienen como finalidad presentar a los usuarios de mesa de validación trámites pendientes en sus áreas.

Se construyó un reporte denominado "Fecha fin" el mismo que presenta información de trámites que ya han sido gestionados; pero considerando como parámetro la "Fecha Fin" del periodo que se requiera.

En cumplimiento al SECODI No. 32340, se definieron con los responsables de las Unidades administrativas los nuevos plazos de atención de trámites en base a tiempos de atención óptimos internos los cuales se parametrizaron en el Sistema Nacional de Trámites. Se definieron dos indicadores internos para ser monitoreados por las Subdirecciones Generales:

1. Número de trámites vencidos en el Sistema Nacional de Trámites (Fecha Fin Gestión)
2. Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido.

11.3.2. Gestión de Notificaciones:

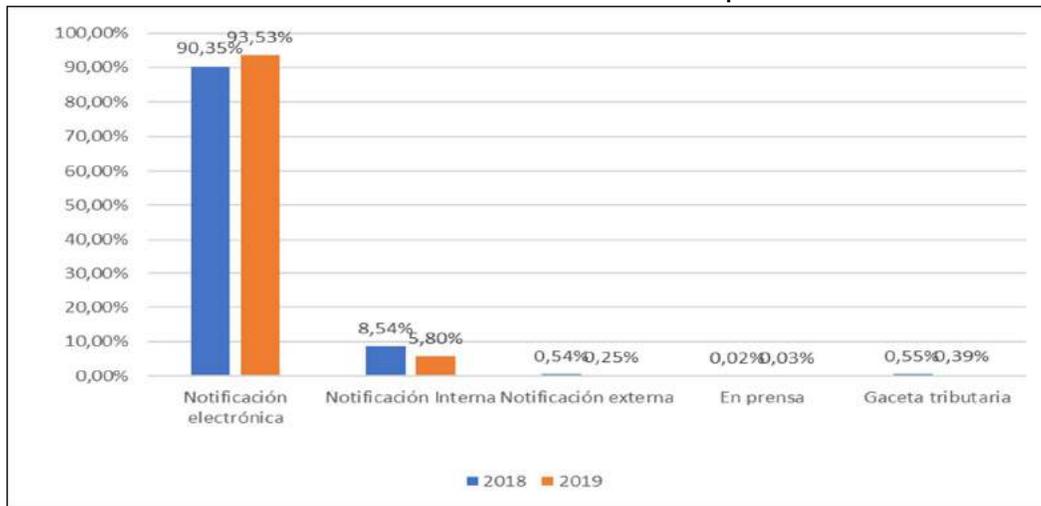
La cantidad de documentos notificados físicamente en el año 2019 se ha disminuido en un 2.74% respecto al total de documentos notificados en el año. La notificación electrónica, en el año 2019 se incrementó en 3.18% que corresponde a 1.172.956.69 documentos con relación con el año 2018.

Cada vez se va fortaleciendo la notificación electrónica, como se puede observar en el gráfico la representatividad de esta forma de notificación hasta diciembre del año 2019 representa el 93.53% que equivale a 3.390.230.69 documentos. Además, podemos visualizar que notificación física ha disminuido porcentualmente, y representa el 5.80% del total de documentos notificados hasta diciembre del año 2019.

Se trabajó en el Sistema Nacional de Notificaciones y Valija para cambiar la funcionalidad en la cual las guías se eliminan automáticamente de aquellos documentos que pasados 30 días no son gestionados y enviados a Secretaría, con el objetivo que regresen a la bandeja del usuario que generó el documento

para desde ahí lo puedan eliminar o editar y gestionar, de esta manera se facilita a los usuarios solicitar la reactivación de los documentos.

GRÁFICO No. 84 Gestión de notificación por forma



Elaborado por: Secretaría General
 Fuente : Discoverer Desktop
 Fecha de corte: 07/01/2020

AÑOS	Notificación electrónica	Notificación Interna	Notificación externa	En prensa	Gaceta tributaria	Total
2019	3.390.230,69	210.353,00	8.883,00	944,00	14.152,00	3.624.562,69
2018	2.217.274,00	209.762,00	13.240,00	5,00	13.550,00	2.453.831,00
2019	93,53	5,80	0,25	0,03	0,39	100,00
2018	90,35	8,54	0,54	0,02	0,55	100,00

11.3.3. Gestión de Archivo

El proceso de Baja Documental Institucional Controlada del año 2019 arrojando como resultado la destrucción de 630 series documentales que cumplieron su plazo de conservación, correspondientes a 8822 cajas T15, con un peso aproximado de 92.631 KG y 1853 metros lineales de papel.

En este período y en atención al compromiso adquirido con el Foro Global se formalizó la inclusión de la HIA 14.08.01 Intercambio de información y comunicaciones entre autoridades competentes en el cuadro de Clasificación Documental, se actualizaron y se crearon en el Sistema Nacional de Gestión de Archivo, dieciocho hojas se Instrucción de Archivo.



INFORME DE LABORES DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

12. DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

12.1. Noticias publicadas

Durante el período enero-diciembre de 2019, la Dirección Nacional y las Direcciones Zonales realizaron acciones de relaciones públicas (entrevistas, boletines de prensa, entre otras), que permitieron obtener un total de 17.455 noticias positivas para el SRI, en los principales medios de comunicación de cobertura local y nacional. Estos espacios fueron gratuitos y de gran trascendencia, pues permiten a la institución posicionar su imagen; informar a la ciudadanía sus obligaciones tributarias; los beneficios y servicios que ofrece, así como los logros alcanzados.

En el mismo período, el Departamento de Comunicación Institucional realizó 274 informes de noticias relevantes (síntesis informativa y portadas); 167 estrategias de comunicación; 91 entrevistas gestionadas para la Directora General o delegados; 50 boletines de prensa; 99 revisiones de textos; 6.733 publicaciones en Twitter; 1.212 publicaciones en Facebook; 1.379 actualizaciones en la página web institucional e intranet; 504 comunicados internos; 26 campañas y estrategias publicitarias; 8 eventos a escala nacional; 1.660 diseños y artes finales; 309 videos institucionales; 48 requerimientos de productos comunicacionales de otras áreas y 649 peticiones atendidas de acuerdo a la matriz de peticiones vigente (POM).

12.2. LOTAIP

Desde enero a diciembre de 2019 se realizó la revisión y publicación de 240 archivos correspondientes a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública en la página web institucional.

12.3. Campañas comunicacionales

Campañas de Comunicación emblemáticas para la institución:

Simplificación de Trámites: como parte del proceso liderado por la Secretaría General de la Presidencia y que, según el Decreto Ejecutivo 372, declara política de Estado la mejora y simplificación de trámites para asegurar una adecuada gestión gubernamental, el SRI presentó nuevos servicios en línea, durante el primer semestre de 2019, que facilitan el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.

Se presentaron los siguientes servicios simplificados: nuevo formulario en línea para la declaración de Impuesto al Valor Agregado (IVA); inscripción de Registro Único de Contribuyente (RUC) en línea; pago en línea; declaraciones en línea de Impuesto a los Consumos Especiales, Activos en el Exterior; Anticipo de Impuesto a la Renta; nuevo formulario en línea de Impuesto a la Renta para personas naturales; nuevo formulario en línea de Impuesto a la Renta para sociedades; pago en línea; devolución automática de IVA a exportadores de bienes; formularios en línea de Impuesto a la Salida de Divisas, Impuesto Redimible a las Botellas Plásticas no Retornables, patentes de conservación minera y contribución destinada al financiamiento de la atención integral del cáncer (Solca), que reemplazan a los formularios 109, 114, 117 y 118 respectivamente; declaración de Regalías a la Actividad Minera que reemplaza al formulario 113 y formulario de Enajenación de Derechos Representativos de Capital y Derechos de Concesión y Similares. En el último trimestre del año se puso a disposición de la ciudadanía el nuevo formulario múltiple de pagos y el nuevo perfil del contribuyente, en el que puede crear nuevos usuarios adicionales y recibir notificaciones y alertas en el buzón del contribuyente.

La difusión de los nuevos servicios en línea se realizó mediante boletines de prensa, noticias en la página web institucional, mensajes para redes sociales (Twitter y Facebook), gifs, videos tutoriales y guías para los contribuyentes que tienen establecimientos con sistemas contables XML y JSON.

Difusión sobre la recaudación institucional: la estrategia aplicada hasta el momento es destacar el impacto positivo de la recaudación en la economía del país. En el primer trimestre del año se difundió ampliamente la recaudación tributaria alcanzada en 2018, la misma que se convirtió en la mejor desde el año 2000.

Control a la evasión: en el primer trimestre de 2019 se bajó el perfil de la difusión de acciones de control, a fin de dar mayor cabida a la simplificación de trámites y equilibrar la agenda mediática institucional con estos dos temas, enmarcados en los grandes objetivos institucionales: simplicidad normativa y administrativa, y control a la evasión. Uno de los temas que se abordó con fuerza en los medios de comunicación fue que el SRI detectó más de 860 empresas fantasmas y presentó más de 1360 denuncias penales contra las empresas fantasmas y sus clientes.

En el tercer trimestre de 2019, el SRI potenció la lucha contra la evasión fiscal mediante el cumplimiento de un hito de fundamental importancia, el depósito del Instrumento de Ratificación de la Convención Multilateral sobre Asistencia Administrativa Mutua en Materia Fiscal (CAAM) en la Secretaría de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) en París. Este instrumento, permitirá implementar los estándares desarrollados por la OCDE y los países del G20 para que Ecuador intercambie información tributaria con más de 100 jurisdicciones, bajo las modalidades automática, espontánea y/o previa petición. Adicionalmente, en el campo de la colaboración internacional, nuestra Directora General, Marisol Andrade, participó en el foro “Un Nuevo Pacto Fiscal para el Desarrollo” organizado por la Asamblea de Gobernadores del BID.

A lo largo del año se ha difundido a través de redes sociales los logros alcanzados por las gestiones de Control que realiza la Administración Tributaria.

Agenda de medios de autoridades: de enero a diciembre de 2019, la Directora General del SRI, Eco. Marisol Andrade, ha visitado medios de comunicación en Quito, Cuenca, Esmeraldas, Zamora, El Oro, Orellana, Chimborazo, Portoviejo, Machala, Loja, Ambato, entre otras ciudades, para informar los resultados de remisión tributaria, simplicidad tributaria, Impuesto a la Renta, Ley de Crecimiento y Ley de Simplificación y Progresividad Tributaria.

Campaña de Impuesto a la Renta: como parte del proceso de declaración de Impuesto a la Renta que se realiza cada año, en marzo inició la campaña publicitaria “Yo apporto a mi país”, que fue desarrollada con el objetivo de reforzar y motivar el pago voluntario de este impuesto por parte de los contribuyentes.

Para esta campaña se elaboraron artes gráficas y una cuña radial que se difundieron en varios canales, entre ellos: pauta en radio, IVR institucional, prensa, revistas, redes sociales, plataformas web, vía pública, buses, infochannels, activaciones BTL (en puntos estratégicos), gestión interinstitucional, mailing externo, mailing interno, peajes y cines.

Además, se difundió un boletín de prensa, una noticia web y mensajes de redes sociales, para recordar a los contribuyentes la obligatoriedad de declarar y pagar este impuesto hasta marzo, de acuerdo al noveno dígito del RUC. También se ejecutaron agendas de medios en la Dirección General, así como en todas las Direcciones Zonales y Provinciales del país.

Refuerzo Simplicidad Tributaria: durante el último trimestre el Departamento de Comunicación potenció la difusión de los productos de la simplicidad tributaria que ofrece el SRI a la ciudadanía, para ello se creó una sección especial en la página web institucional en la que constan todos los productos que el SRI ha mejorado o creado, con sus respectivos tutoriales y guías. También se creó un catálogo de servicios y productos relacionados con este tema, para públicos internos y externos. Adicionalmente se realizan reactivaciones de los diferentes servicios a través de redes sociales.

Campaña Quiero capacitarme: la campaña contó con la activación de todos los canales institucionales, con el objetivo de informar a la ciudadanía que puede acceder a la sección “Quiero capacitarme” de www.sri.gob.ec, y capacitarse gratuitamente con los cursos presenciales, virtuales y aprender a través de las guías para el contribuyente.

12.4. Relaciones públicas

Las acciones de relaciones públicas en la Dirección Nacional y en las Direcciones Zonales, durante el período enero a diciembre de 2019, dieron como resultado un total 18.423 noticias publicadas en los medios de comunicación más importantes del país, de las cuales 17.455 fueron positivas, que representa el 94,75% y 968 negativas, que corresponde al 5,25% del total.

12.5. Calificación en medios

Desde enero a diciembre de 2019 se publicaron 18.423 noticias positivas de la institución en los medios de comunicación. Se debe resaltar que la información que genera el Servicio de Rentas Internas concita gran interés de la ciudadanía, sin importar si son contribuyentes o no; es por ello que los medios de comunicación se mantienen a la expectativa de los datos oficiales que la institución difunde.

En ese sentido, es necesario destacar, también, la gestión de relaciones públicas realizada por el Departamento de Comunicación Institucional, ya que este contacto resulta muy efectivo en lo referente a credibilidad y confianza, tomando en cuenta que las noticias proporcionan información sobre hechos reales que afectarán, de manera positiva o negativa, a la ciudadanía.

Las **18.423** noticias se dividen en positivas y negativas según el siguiente cuadro:

TABLA No.138 Clasificación en medios

ENERO A DICIEMBRE 2019	POSITIVAS	NEGATIVAS	TOTALES
DIRECCIÓN NACIONAL	13400	881	14281
ZONAL 1 - IBARRA	1629	0	1629
ZONAL 2 - TENA	66	0	66
ZONAL 3 - AMBATO	1072	23	1095
ZONAL 4 - PORTOVIEJO	81	0	81
ZONAL 5 - BABAHOYO	257	0	257
ZONAL 6 - CUENCA	227	64	291
ZONAL 7 - LOJA	616	0	616
ZONAL 8 - GUAYAQUIL	21	0	21
ZONAL 9 - QUITO	86	0	86
TOTAL	17455	968	18423

Elaborado por: Departamento de Comunicación Institucional

Fuente: Matriz de noticias institucionales

12.6. Entrevistas gestionadas para la máxima autoridad o su delegado

Desde **enero a diciembre de 2019** se gestionaron **91** entrevistas para la Directora General del SRI y sus delegados con las temáticas de resultados positivos de la remisión tributaria, recaudación 2018 y perspectivas 2019, controles a empresas fantasmas, Anexo CRS, nuevos servicios, simplicidad tributaria e Impuesto a la Renta, caso “Arroz Verde”, devolución del IVA e ISD para exportadores de bienes, inauguración de NAFs, estafa a adultos mayores, fiscalidad internacional, firma de la carta de compromiso

del Foro Global, Ecuador ratifica compromiso de intercambio de información tributaria, anticipo de Impuesto a la Renta en cinco cuotas, Ley de Crecimiento y Ley de Simplificación y Progresividad Tributaria.

En la siguiente tabla se detallan los productos comunicacionales de los nueve meses del 2019 en relación al mismo período del 2018.

TABLA No.139 Comparativo 2018-2019

PRODUCTOS	ENERO 2018 - DICIEMBRE 2018	ENERO 2019 - DICIEMBRE 2019
Informes de noticias relevantes	245	274
Estrategias de comunicación	76	167
Entrevistas gestionadas para la Directora General o delegados	63	91
Boletines de prensa	61	50
Ruedas de prensa	15	0
Revisiones de textos	82	99
Publicaciones en Twitter	3.187	6.673
Publicaciones en Facebook	498	1212
Actualizaciones en la página web institucional e intranet	1.282	1.379
Comunicados internos	343	504
Campanas y estrategias publicitarias	34	26
Eventos a escala nacional	80	8
Diseños y artes finales	1.218	1.660
Contratación pública	6	1
Videos institucionales, cobertura e infochannel	104	309
Requerimientos de productos comunicacionales de otras áreas	12	48
Peticiones atendidas de acuerdo a la matriz de peticiones vigente (POM)	157*	649

Elaborado por: Departamento de Comunicación Institucional

Fuente: Departamento de Comunicación Institucional

(*) No se incluyó este ítem en el reporte al Departamento de Planificación, ya que este formato se lo aplica desde diciembre de 2018

Conclusiones

La recaudación en 2019 reportó una variación positiva del 2,8% respecto al 2018, si se excluye la remisión establecida por la Ley Orgánica para el Fomento Productivo y otros pagos ocasionales generados en dicho ejercicio fiscal. El cumplimiento de la meta en este periodo se situó en 95,9%. Las Direcciones Zonales que pudieron alcanzar sus metas de recaudación fueron la Zona 2 y parcialmente la Zona 1. Los impuestos con mayor decrecimiento son ICE operaciones internas, IVA e ICE Importaciones e ISD, mientras la participación de impuestos directos se ha incrementado ligeramente en la composición de recaudación. Como ha venido ocurriendo desde 2018, el ajuste fiscal, especialmente en temas de inversión, ha impactado en la actividad económica de varios contribuyentes. También las reducciones de precios por baja demanda y otros factores ajenos al control del SRI, como la caída de importaciones, han puesto en dificultades el crecimiento de la recaudación. Sin embargo, el buen desempeño de impuesto a la renta sociedades (por incremento de tarifa y un buen desempeño económico en 2018) y la recuperación del dinamismo del IVA interno han permitido al SRI mantener una variación en recaudación, a pesar del bajo desempeño de la economía del país.

La Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano en el cumplimiento de sus objetivos referentes a la simplificación de procesos, continuará facilitando la suficiencia recaudatoria mediante la incorporación de servicios que solventen las necesidades del contribuyente, para el efecto, se han optimizado los servicios puestos a disposición de la ciudadanía relacionados con la inclusión de mejoras en los canales de recaudación en línea y la inclusión de procesos de reintegro de valores a beneficiarios del sector exportador. Por otra parte, se ha potenciado la efectividad en los procesos a través de iniciativas y proyectos encaminados a fortalecer la información gerencial y la gestión operativa, mediante el desarrollo de funcionalidades tecnológicas, cubos de información, planes de continuidad de las operaciones, documentación institucional, entre otros.

La Dirección Nacional de Control Tributario como resultado de su gestión bajo el ámbito de sus competencias, durante el periodo enero diciembre 2019 registró un incremento en un 7.54% el número de procesos de control en comparación con el año 2018. En otro aspecto de sus competencias, se efectuó el procesamiento de un total de 1.788.231 trámites por devoluciones de impuestos reconociendo un monto de USD 1.600.326.158,52 a nivel nacional, bajo la misma esfera, se han ejecutado 3.577 procesos de control posterior a trámites de devoluciones de impuestos atendidos a nivel nacional. De la misma manera, en el marco del proyecto SIMAR se alcanzó la entrega de 3.030.550.889 de Certificados Físicos de Seguridad.

El Departamento de Fedatarios Fiscales entre otras acciones relevantes ejecutó entre enero y diciembre de 2019, un sinnúmero de operativos para el control de facturación, reflejando un incumplimiento por parte de los contribuyentes un porcentaje correspondiente al 36%, esto se debe principalmente a que, de los 5,331 locales intervenidos mediante compra simulada, 1,893 contribuyentes no cumplieron con su obligación de emitir y entregar comprobante de venta. Adicionalmente se efectuaron 318 intervenciones de control de mercancías en establecimientos, así como un total de 293 incautaciones, ubicándose el índice de no cumplimiento del 92%, alcanzando un monto estimado de USD 2,610,670.34.

Las actividades efectuadas por el Departamento de Inteligencia Tributaria, considerando las prioridades así como escenarios nacionales e internacionales durante el año 2019, se realizaron bajo el marco de nuevas denuncias relacionadas a tramas de fraude tributario y lavado de activos, así como a nuevos compromisos adquiridos por la institución, como lo son los acuerdos de cooperación interinstitucionales y acuerdos de intercambio de información con otras entidades estatales, alcanzando de esta manera el objetivo de fortalecer la transparencia y la lucha contra la corrupción.

La asistencia técnica que brinda el Departamento de Estudios de Comercio Internacional en temas de comercio exterior es transversal a todas las actividades de control de la administración tributaria.

La Dirección Nacional Jurídica durante 2019, en comparación a 2018, incrementó la absolución de consultas internas y externa en un 17,71 % y 64,97%, respectivamente, de la misma manera se unificaron criterios jurídicos tributarios relacionados a Reclamos y Recursos de Revisión en conjunto con Dirección Nacional de Control Tributario.

La Dirección de Planificación y Gestión Estratégica, entre otros aspectos relevantes envió el Plan Anual Comprometido para su aprobación al ente rector de planificación, en el cual se incluye el detalle de objetivos, estrategias, indicadores, riesgos y proyectos. Cabe mencionar que el SRI alcanzó un cumplimiento del 99,33% referente a la Programación Anual de la Planificación -PAP. De la misma manera, se continuará trabajando en el ámbito de la seguridad de la información institucional, monitoreando y evaluando el cumplimiento de la normativa vigente, concientizando sobre el uso adecuado y ético de la misma. Adicionalmente seguirá ejecutando actividades para la identificación de riesgos a los que está expuesta la información institucional y para la gestión de incidentes relacionados a la seguridad de la información. Se continuará brindando un importante aporte al proyecto de Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información con Fines Fiscales, previo a la evaluación final a realizarse en el mes de marzo del 2020.

La Dirección Nacional de Tecnología, ha cumplido con las actividades planificadas de: investigaciones, definición de arquitecturas y estándares, diseños de servicios tecnológicos para el Programa de Mejoramiento del SRI y aplicativos institucionales nuevos y existentes; además, ha realizado el seguimiento y control de la capacidad de infraestructura tecnológica.

La Dirección Nacional de Talento Humano durante este año se han enfocado en la implementación de acciones relacionadas a la prevención de riesgos laborales, la preparación ante eventos de desastre natural, a fin de poner a prueba las acciones emprendidas y establecidas en los diferentes planes de evacuación, priorizando la seguridad e integridad de los colaboradores a nivel nacional. Adicionalmente conforme normativa, cumplió con las distintas fases para aprobación del Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación 2019 establecido por el Ministerio del Trabajo; desde su levantamiento hasta su ejecución, en el mismo constaron 92 temas de capacitación, simultáneamente en este periodo, se han ejecutado 485 eventos de capacitación entre planificados y no planificados, cubriendo 85 temas del plan y 24 temas de capacitación no planificados/no programados. Lo mencionado se logró con cero presupuesto y en base a gestión interna, cooperación interinstitucional y de ciertos organismos internacionales.

La Dirección Nacional Administrativa Financiera, durante el año 2019 se llevó adelante la contratación de los procesos que constan en el Plan Anual de Contratación, se concluye que se han adjudicado un total de 1809 procesos a nivel nacional, cubriendo así las necesidades institucionales.

Las acciones del Departamento de Comunicación Institucional se enfocan en informar de forma estratégica y creativa acerca de la simplicidad administrativa y normativa, en construir la aceptación social de los impuestos y hacer conocer su importancia en la generación de recursos propios para el beneficio de todos. También informamos de manera permanente sobre todas las opciones e innovaciones que ofrece la institución al contribuyente para facilitar el cumplimiento tributario.