

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN TRIBUTARIA
Servicio de Rentas Internas
Ecuador

SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI)

Fecha de elaboración: 29 de marzo de 2023

Índice y Contenidos

1.	Introducción.....	4
2.	Antecedentes.....	5
3.	Componente Integral de Gestión Tributaria.....	7
4.	Requerimientos de la Solución Integral de Gestión Tributaria para el SRI.....	7
4.1.	Requerimientos funcionales	8
4.2.	Arquitectura referencial del Core	8
5.	Módulos del Core.....	11
5.1	Registro de Contribuyentes	11
5.2	Declaraciones.....	12
5.3	Recaudación.....	13
5.4	Devoluciones.....	14
5.5	Recursos y Reclamos.....	14
5.6	Judicial Tributario.....	15
5.7	Reintegros	17
5.8	Cobro	18
5.9	Cuenta Tributaria	19
5.10	Contabilidad y Conciliación.....	19
5.11	Sanciones	19
5.12	Control al cumplimiento	20
5.13	Auditoría tributaria	21
5.14	Riesgos tributarios	22
5.15	Reglas de Negocio.....	25
5.16	Asistencia	26
5.17	Conocimiento.....	27
5.18	Gestión de las Consultas Jurídicas Tributarias	27
5.19	Gestión de Casos.....	28
5.20	Gestión Documental	28
6.	Requerimientos técnicos	30
7.	Atributos de calidad de la solución.....	34
8.	Capacitación y transferencia del conocimiento.....	38
9.	Preguntas específicas.....	38
10.	Costos.....	41

11. Información requerida por el SRI.....	41
12. Condiciones Generales	42
13. Anexos.....	43
Anexo 1. Formato de respuestas para requerimientos.....	43
Anexo 2. Situación tecnológica actual de la Institución	44
Anexo 3. Datos estadísticos institucionales relevantes.....	51

Índice de gráficos:

Gráfico 1: Clasificación de procesos	5
Gráfico 2: Mapa de Procesos del Servicio de Rentas Internas	6
Gráfico 3: Ciclo de la Recaudación	6
Gráfico 4: Componentes del Sistema Integrado de Gestión Tributaria	8
Gráfico 5: Arquitectura referencial del Sistema Integrado de Gestión Tributaria	8
Gráfico 6: Componentes macro de la arquitectura.....	44
Gráfico 7: Componentes arquitectura de software	45
Gráfico 8: Arquitectura Datawarehouse macro	46
Gráfico 9: Componentes de Seguridad Informática por Ámbito.....	46
Gráfico 10: Ambientes de los Centros de Datos.....	47
Gráfico 11: Comunicación entre componentes.....	48
Gráfico 12: Arquitectura de Comunicaciones (Ámbito y Componentes).....	49
Gráfico 13: Componentes interacciones externas	50

Índice de tablas:

Tabla 1. Matriz de cumplimiento	7
Tabla 2: Total contribuyentes activos.....	51
Tabla 3: Número de declaraciones recibidas por año	51
Tabla 4: Número de comprobantes electrónicos emitidos por año	52
Tabla 5: Número de trámites ingresados por año.....	52
Tabla 6: Usuarios a nivel nacional potenciales usuarios del CORE.....	53

1. Introducción

Objetivo

El Servicio de Rentas Internas (SRI), como entidad pública en la administración y gestión de los impuestos en el Ecuador, está interesada en realizar un estudio de mercado con el fin de determinar la mejor alternativa de solución para el nuevo Sistema Integrado de Gestión Tributaria basado en los principios, y evaluaciones de mejores prácticas tributarias internacionales.

Para cumplir este propósito, el Servicio de Rentas Internas, ha generado el documento de solicitud de información (RFI por sus siglas en inglés), para que los interesados en participar en un posterior proceso de contratación remitan la información necesaria que facilitará el análisis en la elaboración de los términos de referencia.

El proceso de contratación formará parte de parte de las inversiones que hace el SRI utilizando recursos del contrato de préstamo con el BID y que, si bien en esta fase se recaba información para robustecer los TDRS, el proceso de selección se regirá por las políticas de adquisiciones del BID.

Aclaración:

Las respuestas recibidas, así como las presentaciones y demos que se realicen por parte de los interesados serán solamente para un fin de investigación y análisis de factibilidad, las cuales no tendrán ningún vínculo con el posterior proceso de contratación.

Cronograma

A continuación, se detallan las fechas planificadas para la presentación del RFI:

Fecha de lanzamiento del RFI: 10 de abril de 2023

Fecha máxima para realizar preguntas: 21 de abril de 2023

Fechas límite para envío de respuestas al RFI: 05 de mayo de 2023

Fechas para realizar demos y presentaciones: desde el 08 de mayo de 2023 hasta el 15 de junio de 2023

El SRI se reserva el derecho de analizar las respuestas de los interesados al RFI y de solicitar aclaraciones, demos o presentaciones que a su juicio se requieran.

Forma de presentación y contactos SRI

Todas las interacciones entre el SRI y los interesados en participar en este requerimiento deberán ser canalizadas a través del correo programaintax@sri.gob.ec, el cual es gestionado por el equipo del Programa de transformación digital “In Tax” del SRI.

No se aceptarán respuestas al RFI que se entreguen por un medio diferente o que se entreguen en papel en las dependencias del SRI.

Para realizar las preguntas, en el término establecido para el efecto, y enviar la respuesta al RFI, se deberá indicar en el asunto del correo – antes de cualquier referencia – lo siguiente: RFI No. 001-2023- SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN TRIBUTARIA.

2. Antecedentes

El Servicio de Rentas Internas (SRI) para incrementar los ingresos tributarios como porcentaje del Producto Interno Bruto (PIB) y aumentar la competitividad económica con un mejor clima para el comercio exterior y la inversión ha generado el Programa de transformación digital “In Tax” enfocado a la innovación y mejora en los procesos de control tributario, a través de la adquisición (Licenciamiento y/o servicio) de una solución tecnológica integral “Core Tributario”, así como, las adquisiciones (Licenciamiento y/o servicio) de componentes y herramientas complementarias que apalancarán dichos objetivos.

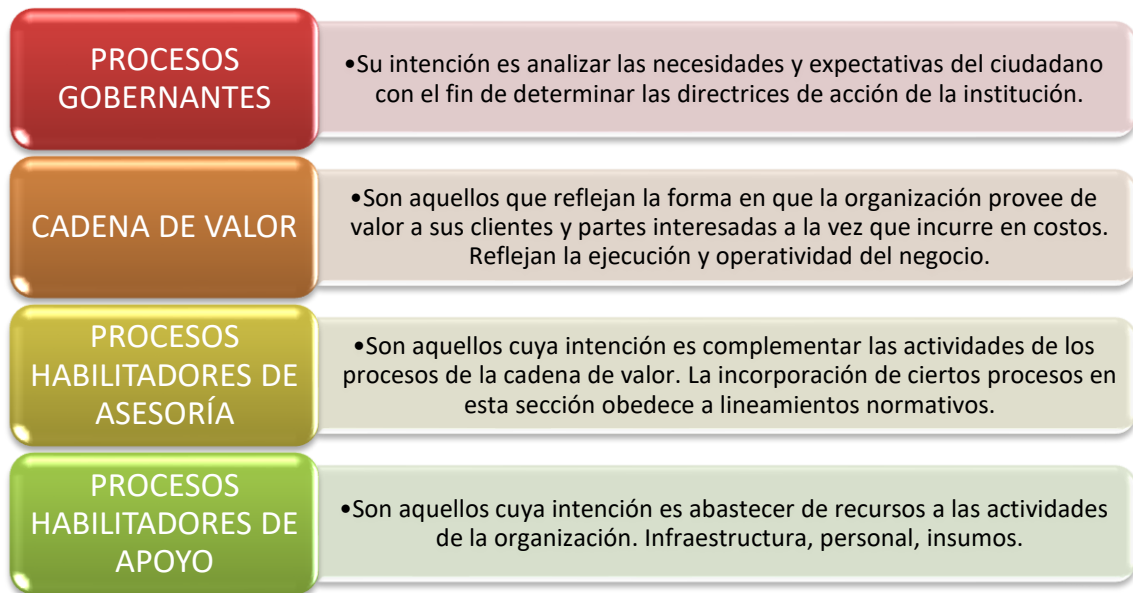
Situación actual:

Mapa de procesos del Servicio de Rentas Internas (SRI)

El Servicio de Rentas Internas (SRI) a través de su mapa de procesos asocia su operación a la necesidad de cubrir las exigencias de la relación que mantiene con los ciudadanos durante su ciclo de vida tributaria.

Metodológicamente se ha adoptado el siguiente esquema de representación:

Gráfico 1: Clasificación de procesos



Fuente: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional – Descripción de la clasificación de procesos Servicio de Rentas Internas

Fecha: 5 de febrero de 2023

Gráfico 2: Mapa de Procesos del Servicio de Rentas Internas



Fuente: Intranet - Servicio de Rentas Internas
 Fecha: 20 de enero de 2023

Gráfico 3: Ciclo de la Recaudación



Fuente: Ciclo de la recaudación – Intranet - Servicio de Rentas Internas
 Fecha: 20 de enero de 2023

3. Componente Integral de Gestión Tributaria

El Servicio de Rentas Internas del Ecuador (SRI) tras un diagnóstico identifica la necesidad de disminuir los efectos negativos de la poca integración que existe entre sus procesos y aplicaciones tecnológicas, misma que genera limitada potencia recaudatoria, además de altos costos de mantenimiento y la dificultad y demora en proporcionar información a corto plazo y de satisfacer de mejor manera las necesidades de los contribuyentes, para incrementar el cumplimiento voluntario.

Los principios establecidos para poder implementar en la institución una solución tecnológica integral están alineados a mejores prácticas tecnológicas y tributarias que guiarán su implementación:

- Los módulos del componente tecnológico integral deberán estar alineados a los procesos del ciclo de la recaudación, los mismos que deberán cumplir con los servicios y productos requeridos con un alto grado de integración.
- Parametrización y agilidad ante cambios y mejoras.
- La solución deberá permitir generar de manera ágil actualizaciones a los flujos de los procesos y normativa mediante herramientas que faciliten la parametrización de reglas de negocio.
- La información deberá ser consistente y oportuna.
- La información y datos que administre y genere la solución integral tecnológica deberá permitir ser regulada e integrada por el componente de información el cual está previsto como una solución o plataforma analítica institucional.
- Arquitectura tecnológica escalable, sustentable e interoperable.
- La solución tecnológica integral deberá contar con una tecnología que permita su sostenibilidad y crecimiento de acuerdo con la demanda del negocio mediante mecanismos de integración, reutilización y administración de sus componentes tecnológicos.

Para lograr el objetivo propuesto, este programa contempla la ejecución la integración de la gestión de procesos y recursos tecnológicos mediante la adquisición (Licenciamiento y/o servicio) de un Sistema Integrado de Gestión Tributaria.

4. Requerimientos de la Solución Integral de Gestión Tributaria para el SRI

Con el fin de poder evaluar el grado de cumplimiento de las necesidades institucionales del SRI, se han elaborado ciertos criterios orientados al cumplimiento de las necesidades institucionales, el cual se detalla a continuación:

- Total (T): la solución tiene la funcionalidad completa y disponible al 100%.
- Parcial (P): señalar en qué porcentaje la solución cumple con la funcionalidad y el porcentaje que requiere adaptación, comentar propuesta de adaptación.
- No disponible (N): la funcionalidad no está disponible (0%).

Tabla 1. Matriz de cumplimiento

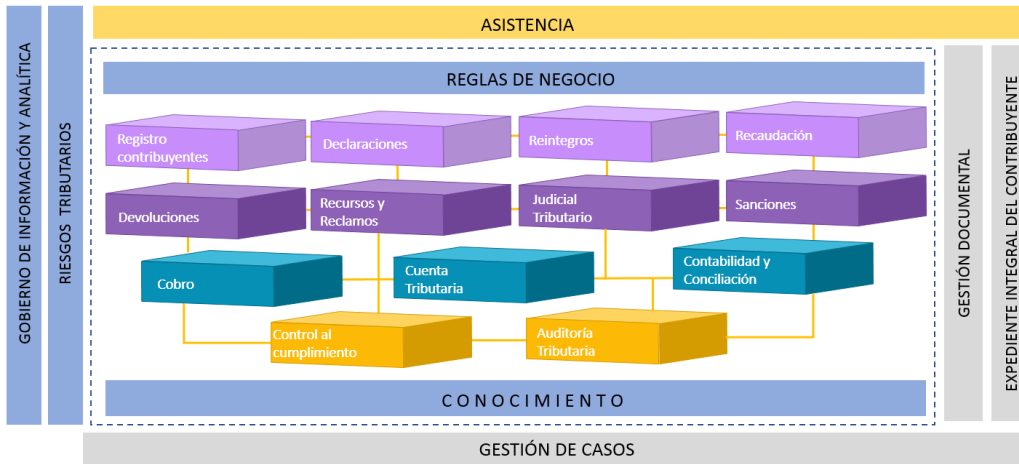
Cumple (T, P, N)	Comentarios

Dichos criterios estarán disponibles en las siguientes secciones y los oferentes deberán analizar y marcar el grado de cumplimiento.

4.1. Requerimientos funcionales

El Programa de transformación digital “In Tax” define como parte de su alcance la automatización de los procesos del “Core Tributario” bajo principios de innovación y mejores prácticas tributarias, el cual está basado en el ciclo de la recaudación como eje principal que guía la misión y visión institucional. Para efectos de este estudio se ha adaptado la terminología interna de los procesos institucionales a una terminología genérica para facilitar su entendimiento. En el siguiente gráfico se detallan los componentes/módulos que conforman el Sistema Integrado de Gestión Tributaria:

Gráfico 4: Componentes del Sistema Integrado de Gestión Tributaria

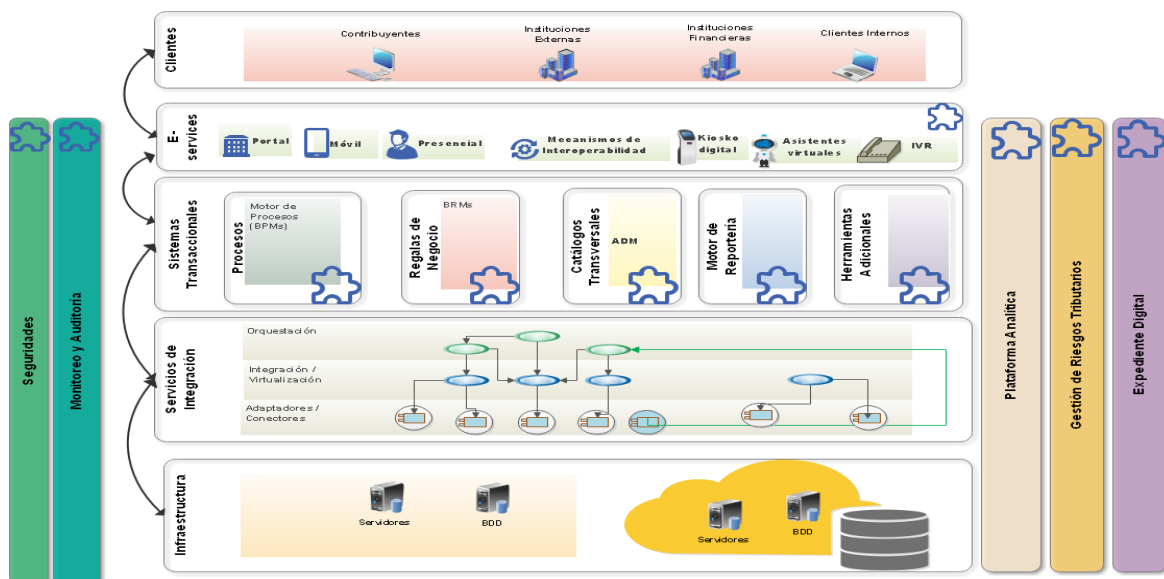


Fuente: Programa IN TAX- Servicio de Rentas Internas
 Fecha: 10 de marzo de 2023

4.2. Arquitectura referencial del Core

En la siguiente figura se muestra el diagrama que contiene la vista conceptual de la arquitectura de referencia del Core o Sistema Integrado de Gestión Tributaria esperado para el SRI.

Gráfico 5: Arquitectura referencial del Sistema Integrado de Gestión Tributaria



Fuente: Programa IN TAX- Servicio de Rentas Internas
 Fecha: 10 de marzo de 2023

- **Capa de clientes**

Comprende a todos los usuarios que interactúan con el Servicio de Rentas Internas, los mismos que pueden ser internos o externos a la institución. Los usuarios externos comprenden a personas e instituciones con las que el SRI realiza intercambio de información.

- **Capa de E-Services**

Está conformado por multicanales mediante los cuales acceden a los servicios que el SRI provee. En esta capa para los servicios con mecanismos tecnológicos se controla la navegación, autenticación y autorización a las aplicaciones que soportan los procesos de la gestión tributaria. Es responsable de administrar la personalización de la interfaz de acuerdo con lo que el usuario necesita de acuerdo con sus roles.

- **Sistemas transaccionales**

Esta capa cubre la representación y composición de procesos de negocio, y los flujos de control que son utilizados para habilitar la interacción entre los E-services y servicios de integración, también incluye el flujo de intercambio de información entre los participantes, recursos y procesos de forma que impulsen las metas y objetivos estratégicos. Para su correcta operación en el negocio se provee contar con los siguientes componentes que habiliten a los sistemas transaccionales:

- **Motor de procesos:** Componente que administra y gestiona los flujos automatizables de los procesos de negocio, el cual permita de manera ágil customizar las actividades y llevar el control de la ejecución de sus instancias.
- **Motor de reglas de negocio:** Componente que permita la parametrización funcional de variables o reglas de negocio el cual permita interoperar con los sistemas transaccionales o analíticos de la institución.
- **Catálogo transversales (ADM):** Componente que permita la administración de catálogos transversales de información, el cual centralice los datos de utilización transversal para los sistemas transaccionales o analíticos de la institución.
- **Motor de reportería:** Componente centralizado que permita la elaboración y ejecución de reportería transaccional.
- **Herramientas adicionales:** Otras herramientas o componentes tecnológicos que permitan llevar a cabo tareas específicas de un determinado proceso y que interoperen con sistemas o módulos transaccionales.

- **Servicios de integración**

Se encarga de la mediación de los servicios, incluye las capacidades de transformación, ruteo, protocolos de conversión, para el transporte de peticiones desde el solicitante del servicio hasta el proveedor del servicio. También soporta ambientes heterogéneos, adaptadores, interacción de servicios, virtualización de servicios, orquestación, mensajería entre otros.

- **Infraestructura**

Comprende los servicios y disposición de infraestructura y componentes físicos destinados a soportar las herramientas tecnológicas (Interno / Nube).

- **Seguridades**

Proporciona la capacidad de administrar los roles e identidades, permisos de acceso, autorización, protección de datos estructurados y no estructurados, y la pérdida de datos. Aborda cómo el software, los sistemas y los servicios son desarrollados y mantenidos en todo el ciclo de vida del software; mantiene el estado de la seguridad a través de cambios proactivos que reaccionan a las vulnerabilidades identificadas y las nuevas amenazas, permite a la organización gestionar los riesgos relacionados con TI, y proporciona la base para la automatización de la gestión de seguridad.

- **Monitoreo y auditoría**

Capa transversal que comprende los mecanismos y componentes de monitoreo funcional y técnico de la solución integral.

- **Administración y monitoreo de aplicaciones y servicios tecnológicos:** Proporciona el monitoreo y la administración de los servicios de software y aplicaciones. Esto incluye la capacidad de capturar las métricas, supervisar y administrar la aplicación, y el estado de solución.
- **Administración y monitoreo de las actividades de negocio:** Proporciona el monitoreo y administración de las actividades y procesos de negocio. Proporciona la capacidad de analizar los eventos de información en tiempo real, así como los eventos almacenados para revisar y evaluar las actividades de negocio que podrían tener algún problema y poder emitir alertas o notificaciones.
- **Administración y monitoreo de pistas de auditoría:** Proporciona la administración y gestión en la visualización de pistas de auditoría de los sistemas transaccionales

- **Plataforma analítica**

Capa transversal destinada para interoperar con conceptos del gobierno de la información, procesamiento de datos estructurados y no estructurados, análisis de grandes volúmenes de información descriptivo, predictivo hasta la visualización del resultado de su análisis.

El nuevo sistema deberá contar con una adecuada arquitectura de datos, el cual permitirá el intercambio de su información en las herramientas o módulos de los procesos del ciclo de la recaudación y se adecue al gobierno de la información que establezca el SRI, desde su conceptualización, necesidad, conceptos, clasificación de dominios, y calidad de este, con el objetivo de que el análisis de impacto ante algún cambio pueda gestionar de manera ágil.

Nota: Dicha solución está prevista se la resuelva bajo otro esquema de contratación, el cual no es parte de los componentes del Core Tributario, se la menciona con fines de velar por su integración

con los datos generados por los sistemas o componentes transaccionales previstos para esta solución.

- **Gestión de Riesgos Tributarios**

Capa transversal que contiene componentes en la gestión de riesgos tributarios, cuya información de entrada y salida está relacionada con el resultado de los datos transaccionales y el procesamiento mediante la plataforma analítica, su alcance va desde la configuración de directrices y reglas, identificación, priorización, análisis y evaluación del riesgo tributario.

- **Expediente digital**

Capa transversal destinada a mantener la integralidad y centralización de la información digital no estructurada como resultado de documentación electrónica generada desde o a la administración tributaria, su alcance abarca desde la gestión del repositorio documental digital, mecanismos de indexación y búsqueda, organización, versionamiento hasta la seguridad y protección de su documentación.

5. Módulos del Core

Los módulos esperados que están alineados a los procesos del Core del SRI deben tomar en consideración necesidades funcionales, normativas y técnicas, las cuales han sido levantadas con los expertos y responsables de los procesos del Ciclo de la Recaudación y sometidas a evaluaciones internacionales (TADAT y OCDE) con el objetivo de conocer la situación actual y estrategia deseada.

Los módulos deberán permitir gestionar los siguientes procesos y productos:

Módulos Principales

5.1 Registro de Contribuyentes

Desde el registro y actualización de: potenciales, obligados y beneficiarios tributarios, atributos, obligaciones y beneficios tributarios; acciones de control de los registros, la gestión de exoneraciones, reducciones, rebajas, prescripciones y otras relacionadas al catastro tributario, solicitud de aplicación de sanciones cuando corresponda.

a. Registro de sujetos (contribuyente/ciudadano) y sus bienes

Desde la inscripción, actualización, suspensión, cancelación y registro de la información tributaria del contribuyente, sus obligaciones y beneficios en el catastro tributario. Incluye la entrega de información al contribuyente o ciudadano sobre el proceso de catastro tributario. Incluye el registro, actualización utilizando información de fuentes internas (retroalimentación de otros procesos) y externas o propias del contribuyente.

Valida los NIT mediante dígitos de control. Asocia entidades y partes vinculadas al contribuyente (p. ej., cuando una empresa es parte de un grupo empresarial, o un contribuyente es socio de una sociedad). Mitiga el riesgo de registros duplicados o en conflicto (p. ej., cuando una compañía o particular que ya están registrados intentan inscribirse nuevamente). Sirve de interfaz con otros subsistemas de TI para dar soporte a la presentación de declaraciones y

gestión de la recaudación (p. ej., para gestionar a los contribuyentes que no declaran y a los deudores). Brinda al personal de primera línea una visión completa de los detalles de identificación y otros del contribuyente para todos los impuestos principales. Permite desactivar o dar de baja contribuyentes y archiva la información de manera que se puede recuperar en caso necesario. Genera información gerencial relativa a la inscripción (p. ej., estadísticas de contribuyentes registrados por tipo de entidad, ubicación, y sector económico) y proporciona pistas de auditoría del acceso de los usuarios y las modificaciones efectuadas a los datos de registro de contribuyentes. Brinda acceso en línea seguro a empresas y particulares a la hora de inscribirse y, una vez inscritos, permite actualizar detalles contenidos en la base de datos (p. ej., el domicilio postal o comercial del contribuyente).

b. Administración del catastro institucional de sujetos (contribuyente/ciudadano)

Comprende la administración de las bases de datos del catastro tributario (incluye los regímenes vigentes) y catastro tributario vehicular, considerando el registro y actualización de: potenciales, obligados y beneficiarios tributarios; aplicación de atributos, obligaciones y beneficios tributarios, hasta la información a procesos/ instituciones relacionadas cuando corresponda.

c. Generación de la identidad digital

Identidad digital única que interopera en tiempo real, verificación de autenticación y acceso a servicios.

5.2 Declaraciones

Desde el uso de la información disponible en la Administración Tributaria, entrega de información a los contribuyentes para efecto del cumplimiento de sus obligaciones de presentación o aplicación de beneficios tributarios, habilitación y mantenimiento de los medios de interacción con los contribuyentes, recepción de la información relacionada a la obligación tributaria.

a. Herramienta de diseño, implementación, publicación y actualización de formularios, anexos, certificados, informes y comprobantes de venta y complementarios

Comprende el diseño en base a la parametrización funcional (reglas de negocio, validaciones, cálculos, variables, segmentos de contribuyentes o sectores económicos) de las declaraciones, anexos, certificados, informes y comprobantes de venta y complementarios. Incluye la implementación y publicación de esta información en los medios definidos para el efecto, así como, la administración de los medios para la recepción o carga de los formularios de declaraciones, anexos, certificados e informes.

b. Mecanismos y herramientas para la elaboración, validación y recepción de formularios, anexos, certificados e informes

Procesa las declaraciones de impuestos (incluidas las declaraciones rectificativas o complementarias) para todos los impuestos principales. Recibe las declaraciones presentadas electrónicamente y genera un recibo electrónico para cada declaración presentada. Adicionalmente remitir alertas a las unidades correspondientes sobre cambios en las determinaciones sugeridas por la Administración Tributaria en la declaraciones, anexos, certificados e informes, sugerida o sombra. Contar con la capacidad de receptor y almacenar

grandes tamaños de información (escalable), considerando las características (tamaño, segmento, sector) de la información a recibir.

c. Mecanismos de uso de información para la presentación de declaraciones sugeridas, sombras, fiscalizadas y prellenadas

Declaraciones sugeridas, sombras, fiscalizadas y prellenadas, notificación de declaraciones de impuestos enviadas en línea.

d. Recepción y validación de comprobantes electrónicos

Recibe, valida y guarda los datos de los comprobantes electrónicos emitidos por los contribuyentes. Además, que cuenten con niveles de seguridad.

Adicionalmente, comprende el acceso a consulta de los comprobantes emitidos y recibidos por el contribuyente, sus estados (ej. anulados).

5.3 Recaudación

Desde la consolidación de valores a recaudar, registro de los valores y estados de la recaudación, conciliación, comunicación y difusión de información de saldos y estados de ingresos.

a. Mecanismos de interconexión con instituciones financieras

Convenios de recaudación con las Instituciones del Sistema Financiero, a través de la interconexión (monitor transaccional) con todas las instituciones del Sistema Financiero

b. Registro de pagos de contribuyentes

Conciliaciones de valores recaudados, hasta la transferencia a la cuenta de beneficiarios finales. Incluye la emisión de las ordenes de débito al Banco Central del Ecuador

c. Registro de cuentas bancarias

Comprende el registro, validación automática o manual; y control de las cuentas bancarias registradas por el contribuyente para débitos

d. Métodos de pago

Los impuestos principales se pagan por medios electrónicos sin la intervención directa del personal del banco, incluyendo transferencias electrónicas de fondos (donde el dinero se transfiere de modo electrónico a través de internet, desde una cuenta bancaria del contribuyente directamente a la cuenta del Tesoro), tarjetas de crédito y de débito; títulos valores; incluye los métodos de pago de compensación directa mediante formulario, considera también el método de pago directo en ventanillas del banco y otros.

e. Registro y conciliación de la cuenta de afianzamiento y cauciones

Desde el registro y movimiento de la cuenta de afianzamiento y cauciones, hasta la transferencia de valores a los beneficiarios finales.

5.4 Devoluciones

Desde la asignación y análisis de la solicitud de devolución de impuestos (pagos debidos, indebidos o en exceso); o, de la verificación del cumplimiento de condiciones para la devolución de impuestos, asignación o compensación presupuestaria, la emisión de la resolución u oficio, solicitud de aplicación de sanciones correspondientes, controles posteriores, cierre del caso, comunicación o registro de resultados hasta supervisión del proceso desconcentrado.

a. Atención de trámites de devoluciones de diferentes impuestos

Comprende desde: 1. La recepción del trámite de solicitud de devolución por parte del sujeto pasivo a través de los canales de atención habilitados para el efecto. 2. Análisis y verificación del cumplimiento de condiciones, a través de recepción, validación y procesamiento de información interna o externa. 3. Emisión de actos intermedios, finales y suscripción. 4. Despacho para notificación, comunicación o registro de resultados y archivo. 5. Incluye mecanismos de prevalidación de información previo a la generación de solicitud de devolución.

b. Valores a cobrar o devolver

Registro de valor a favor o en contra para afectar el saldo del sujeto pasivo (cuenta tributaria).

c. Controles posteriores de devoluciones gestionadas

Comprende desde: 1. La detección de los casos a gestionar. 2. Análisis y verificación del cumplimiento de condiciones, a través de recepción, validación y procesamiento de información interna o externa. 3. Emisión de actos intermedios, finales y suscripción. 4. Despacho para notificación, comunicación o registro de resultados (insinuación de recursos de revisión) y archivo.

5.5 Recursos y Reclamos

Recursos de Revisión

Desde la asignación y análisis del recurso de revisión, la emisión de la resolución, providencia de improcedencia u oficio, cierre del caso, comunicación de resultados

a. Atención de recursos de revisión

Comprende desde: 1. La insinuación del trámite por parte del sujeto pasivo a través de los canales de atención habilitados para el efecto, 2. Validación y análisis de la procedencia del recurso de revisión, 3. Procesamiento de información interna o externa, 4. Emisión de actos intermedios, finales y suscripción y 5. Despacho para notificación, comunicación o registro de resultados y archivo.

b. Recurso de revisión de oficio

Comprende desde: 1. La solicitud interna de revisión de actos administrativos emitidos por la Administración, 2. Validación y análisis de la procedencia del recurso de revisión y autorización de la máxima autoridad, 3. Procesamiento de información interna o externa, 4. Emisión de actos intermedios, finales y suscripción y 5. Despacho para notificación, comunicación o registro de resultados y archivo.

c. Valores a cobrar o devolver

Registro de valor a favor o en contra para afectar el saldo del sujeto pasivo (cuenta tributaria).

Reclamos

Desde la asignación y análisis del reclamo administrativo, la emisión de la resolución u oficio, solicitud de aplicación de sanciones correspondientes, cierre del caso hasta la comunicación de resultados.

a. Atención de reclamos administrativos

Comprende desde: 1. La recepción del trámite por parte del sujeto pasivo a través de los canales de atención habilitados para el efecto, 2. Verificación del cumplimiento de requisitos, 3. Análisis, a través de recepción, validación y procesamiento de información interna o externa, 4. Emisión de actos intermedios, finales y suscripción y 5. Despacho para notificación, comunicación o registro de resultados y archivo.

b. Valores a cobrar o devolver

Registro de valor a favor o en contra para afectar el saldo del sujeto pasivo (cuenta tributaria).

5.6 Judicial Tributario

Judicial Tributario

Desde la presentación de la demanda del actor o informe interno, procuración del juicio/proceso (tributario, constitucional, penal), cierre del caso, comunicación de resultados a las unidades involucradas.

a. Procuración en juicios/procesos

Comprende la participación o coparticipación con los procuradores en la defensa de la institución principalmente en los procesos judiciales tributarios, constitucionales o penales, hasta la obtención de decisión judicial.

b. Informes periciales

Comprende desde el análisis a través del procesamiento de información interna y externa, la emisión de los informes y defensa y sustentación en audiencia.

c. Informe de resultados

Comprende el análisis de la decisión judicial, la comunicación y retroalimentación a la unidad generadora del acto.

d. Bases de juicios y criterios de decisiones judiciales

Comprende la consolidación, emisión de reportes, actualización de procesos y publicación de los extractos de la jurisprudencia tributaria a nivel nacional, así como el estado procesal de los juicios en los que la institución forma parte.

e. Análisis jurídicos

Comprende el análisis jurídico, a través de procesamiento de información de fuentes internas y externas.

Gestión de transacción tributaria

a. Solicitudes de mediación gestionadas

Desde la recepción y validación de casos (aceptación por materialidad, comportamiento, concepto, sectorización), gestión de suspensión, asignación y seguimiento para la atención de casos, generación de documentos y reportes referentes a la gestión de transacción tributaria hasta el cierre y conformación del expediente del caso.

b. Base de gestión de solicitudes de transacción

Desde la recopilación y actualización de información de las solicitudes de transacción tributaria hasta su depuración y administración periódica, registro de seguimientos, acciones.

c. Valores a cobrar o devolver

Registro de valor en la base de datos (interfaz) a favor o en contra para afectar el saldo del sujeto pasivo (contribuyente/ciudadano).

d. Participación y coordinación en audiencias de mediación tributaria

Desde la coordinación de la audiencia, registro y seguimiento y programación de cronogramas y agendas, validación de insumos para la audiencia, participación en la audiencia cuando corresponda hasta la generación de la documentación respectiva, considerando la generación de respaldos de grabación de audiencias.

e. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo - beneficio, informe jurídico, de difícil recaudo, de conformidad con la ley.

Comprende el desarrollo de documentación técnica necesaria que soporte la atención de solicitudes de transacción tributaria por parte de las unidades generadoras de los actos administrativos sujetos de transacción, a través del análisis y recopilación de la información de

fuentes internas y externas, revisión de actas borrador, incluye las gestiones administrativas para la suspensión y reanudación de plazos cuando corresponda.

f. Seguimiento de actas de mediación

Comprende el seguimiento al cumplimiento de los acuerdos del acta de mediación, distintas de las obligaciones de dar y recibir.

5.7 Reintegros

Gestión de Reintegros

Desde el análisis y consolidación de valores a reintegrar, registro de los valores y estados del reintegro, reintegro de valores, administración de títulos valores, solicitud de compensación de valores, cierre del caso, comunicación y difusión de información de saldos y estados de egresos.

a. Títulos valores (emisión, endoso y utilización) gestionado

Comprende el seguimiento de las distintas transacciones efectuadas con títulos valores tributarios (emisión y utilización de notas de crédito, endosos internos o externos), incluye interconexión con entidades externas, incluye la emisión del estado de cuenta de los títulos valor.

b. Registro de cuentas bancarias

Comprende el registro, validación automática o manual; y control de las cuentas bancarias registradas por el contribuyente para créditos.

c. Fondos de reposición

Incluye el seguimiento y gestión para mantener los fondos disponibles en las cuentas destinadas para el reintegro de valores.

d. Acreditaciones en cuentas y reconocimientos presupuestarios

Comprende el seguimiento de las distintas transacciones efectuadas acreditaciones en cuentas y reconocimientos presupuestarios.

Gestión de medidas cautelares

Desde la asignación y análisis de la solicitud de retención de valores, levantamiento/ embargo de valores retenidos, emisión de respuesta, cierre del caso, comunicación de resultados.

a. Medidas cautelares (retención, levantamiento, embargo) gestionadas

Desde la asignación y análisis de la solicitud de retención de valores, levantamiento/ embargo de valores retenidos, emisión de respuesta, cierre del caso hasta la comunicación de resultados.

b. Herramientas para la administración de las medidas cautelares y saldos

Incluye la administración, parametrización de la asignación y análisis de la solicitud de retención de valores, levantamiento/ embargo de valores retenidos, emisión de respuesta, cierre del caso hasta la comunicación de resultados, a través de reglas de negocio parametrizables (priorización).

5.8 Cobro

Desde la gestión de cartera firme, gestión coactiva, compensación de deudas en firme, emisión de actos, cierre del caso, comunicación de resultados.

a. Facilidades de pago gestionadas

Desde la recepción del trámite físico o electrónico, validación de requisitos, emisión de la resolución física o electrónica, débito automático de la cuota, hasta el seguimiento del cumplimiento o no del pago de obligaciones. Control de solicitudes posteriores al incumplimiento.

b. Gestión de cartera

Recepción de información de deudas, sus atributos, para la gestión de cobro, recepción de información del valor a favor del contribuyente para la gestión de compensaciones, depuración de deudas, generación de saldos e imputaciones, gestión persuasiva con información de fuentes internas y externas, generación de expediente de control de deuda para la gestión coactiva.

c. Análisis de riesgo de cartera

Analiza el perfil del contribuyente para predecir la acción más efectiva para lograr el pago de la deuda en función de sus circunstancias y su historial de comportamiento.

d. Gestión coactiva

Comprende toda la gestión que inicia desde la indagación de bienes a través de fuentes internas y externas, asignación de secretarios de coactiva, generación del auto de pago, citación, impulso o continuación de causas, administración de las medidas precautelares y de ejecución aplicadas, seguimiento de subastas y remates, liquidación de costas procesales, con su respectivo expediente coactivo gestionado. Incluye la priorización y segmentación de casos coactivos a gestionar.

e. Sistema de Gestión de Cobro

Identifica e informa a todas las instancias cuando la deuda no se ha pagado en el plazo. Proporciona una visión consolidada de la deuda tributaria de un contribuyente en relación con todos los impuestos principales. Proporciona una visión consolidada de la deuda tributaria de un contribuyente en relación con todos los impuestos principales. Que permita la obtención de información para la asistencia al contribuyente en las diferentes etapas de la gestión de cobro, incluye la generación de consultas generales y del contribuyente sobre deuda y pago, a través de los canales de atención. Integración con información de procesos relacionados (catastros,

devoluciones, reclamos, recursos de revisión, procesos judiciales, procesos generadores de deuda y transacción; recaudación y medios de pago (reintentos de débito automático), gestión documental, gestión de obligaciones y beneficios tributarios, riesgos tributarios, canales de atención), entrega de información a clientes internos y externos.

f. Títulos de crédito emitidos

Comprende la emisión y notificación del título de crédito con la información recibida a través de la liquidación de sentencia.

5.9 Cuenta Tributaria

Mantiene una cuenta para cada contribuyente, y proporciona una vista completa de los detalles contables del contribuyente para todos los impuestos principales. Imputa pagos a las cuentas de los correspondientes contribuyentes de manera oportuna. Proporciona al personal de primera línea acceso en línea a las cuentas de contribuyentes (tanto acceso completo como de solo lectura). Les permite a los contribuyentes y a sus agentes autorizados visualizar sus cuentas vía acceso web, tras apropiadas verificaciones de identidad. Calcula e impone penalidades e intereses sobre los pagos vencidos. Estructura la cuenta de modo que los importes por impuestos, penalidades, multas e intereses puedan identificarse de forma independiente. Archiva las cuentas inactivas de contribuyentes de modo que se puedan restablecer fácilmente en caso necesario. Genera un estado de cuenta del contribuyente, tanto para cada impuesto principal como de manera consolidada (es decir, para todos los impuestos principales).

5.10 Contabilidad y Conciliación

Debe incluir la parametrización de rubros a contabilizarse de acuerdo con la naturaleza de las obligaciones y beneficios tributarios, incluye las compensaciones legales. Permite una variedad de operaciones contables (p. ej., débitos, créditos, transferencias, compensaciones, anticipos de pagos, devoluciones, penalidades, ajustes, condonaciones). Genera información gerencial vinculada con la contabilidad, tanto para uso interno de la administración tributaria como para fines contables más generales del estado. Mantiene registros y pistas de auditoría detalladas a fines del control interno (p. ej., la identidad del personal de primera línea que accedió a la cuenta del contribuyente; detalles de todas las transacciones de en las cuentas).

5.11 Sanciones

Desde el análisis de los elementos que configuran infracciones tributarias de tipo contravenciones y faltas reglamentarias a gestionar, proporcionados por todos los procesos institucionales del negocio, mediante persuasión o la emisión de documentos iniciales o preparatorios, notificación y seguimiento del cumplimiento de resoluciones de aplicación de sanciones pecuniarias y no pecuniarias a los contribuyentes infractores.

a. Comprobación automática de la infracción

Procesos automáticos para identificar oportunamente a los contribuyentes que han cometido infracciones, a través de información proporcionada por los procesos institucionales, reglas de negocio, cruces de información con fuentes internas y externas, entre otros.

b. Gestión de infracciones

Técnicas de perfilado de contribuyentes según sus circunstancias e historial de comportamiento para establecer la estrategia de control más eficaz para lograr el cumplimiento de sus obligaciones, y de ser el caso la aplicación del proceso sancionatorio, basados en reglas de negocio. Incluye la emisión de documentos preparatorios, intermedios, finales. Además de la parametrización de sanciones considerando segmentos, sectores, gravedad de la falta, entre otros.

c. Valores a cobrar o devolver

Registro de valor a favor o en contra para afectar el saldo del sujeto pasivo (cuenta tributaria).

d. Evaluación de la gestión de infracciones e historial de sanciones

Comprende el análisis del cambio del comportamiento de los contribuyentes sancionados y el registro histórico de sanciones, para la retroalimentación y toma de decisiones de procesos de inteligencia y control tributario.

5.12 Control al cumplimiento

Control de inconsistencias

Desde la generación o recepción de la base de contribuyentes con errores aritméticos o de registro en declaraciones y anexos, errores de la comparación entre las declaraciones y anexos del propio contribuyente o información de terceros, siempre que no generen valores a favor de la Administración Tributaria, emisión de actos iniciales, intermedios y finales, justificación del oficio de inconsistencias o solicitud de aplicación de sanciones correspondientes y cierre del caso.

a. Comprobación automática de errores en los valores declarados por el sujeto respecto a la información interna o externa, habilitación de canales de atención para su justificación.

Desde la generación o recepción de las bases de detección por inconsistencias, obtención de la base de selección aplicación de reglas de negocio, criterios de exclusión y selección, programación y asignación de casos, emisión de actos iniciales, intermedios, finales, verificación de cumplimientos, solicitud de aplicación de sanciones, de acuerdo con segmentaciones, sectores, regímenes. Incluye integración con procesos de gestión documental.

b. Evaluación de la gestión de inconsistencias

Comprende el análisis del cambio del comportamiento de los contribuyentes controlados y el registro histórico de las acciones de control ejecutadas, para la retroalimentación y toma de decisiones de procesos de inteligencia y control tributario.

Control de diferencias

Desde la generación o recepción de la base de diferencias a gestionar detectadas a través de cruces de información, lógicas de control, reglas de negocio o análisis de riesgos con la información del contribuyente y/o de terceros a fin de detectar o confirmar diferencias en las obligaciones del sujeto

pasivo, regularización de las diferencias y seguimiento al valor del impuesto verificado, emisión de actos iniciales, intermedios y finales, justificación del caso o solicitud de aplicación de sanciones correspondientes y cierre del caso e información a procesos relacionados/ institucionales cuando corresponda.

a. Gestión de diferencias (facultad determinadora)

Desde la generación o recepción de las bases de detección por diferencias, obtención de la base de selección, aplicación de reglas de negocio, criterios de exclusión y selección, programación y asignación de casos, emisión de actos iniciales, intermedios, finales, verificación de cumplimientos, solicitud de aplicación de sanciones, de acuerdo con segmentaciones, sectores, regímenes, estos pueden ser directos o presuntivos. Incluye integración con procesos de gestión documental y entrega y recepción de información fiscal (declaración fiscalizada).

b. Valores a cobrar o devolver

Registro de valor a favor o en contra para afectar el saldo del sujeto pasivo (cuenta tributaria).

c. Evaluación de la gestión de diferencias

Comprende el análisis del cambio del comportamiento de los contribuyentes controlados y el registro histórico de las acciones de control ejecutadas, para la retroalimentación y toma de decisiones de procesos de inteligencia y control tributario.

Control de transacciones y mercancías

a. Programas preventivos, disuasivos y ejecutivos de control de mercancías, transacciones y trazabilidad fiscal

Comprende la planificación, programación y ejecución de operativos en campo para el control preventivo, disuasivo y ejecutivo de mercancías, transacciones y trazabilidad fiscal, utilizando medios tecnológicos de información levantada en campo, verificación, consulta, registro y reportes. Comprende registros fotográficos, georreferenciación, mecanismos de identificación, entre otros.

5.13 Auditoría tributaria

Desde el análisis para la selección de casos, considerando variables de programación parametrizables (sectorización, clasificación de impuesto, capacidad operativa, materialidad, directrices institucionales, entre otras), generación de la orden de determinación, planificación, ejecución, consolidación de la opinión, comunicación de resultados, solicitud de aplicación de sanciones correspondientes, cierre del caso e información a procesos/ instituciones relacionadas cuando corresponda, incluye el cambio de alcance o tipo de determinación, además de la determinación complementaria.

a. Determinaciones tributarias

Desde la recepción de la base de detección, el análisis para la selección de casos, considerando variables de programación parametrizables (estrategia, sectorización, clasificación de impuesto, capacidad operativa, materialidad, directrices institucionales, entre otras), asignación de casos,

emisión de actos iniciales, intermedios, análisis de información internas y externa para definición de glosas (papeles de trabajo), actos finales, verificación de cumplimientos, solicitud de aplicación de sanciones. Incluye integración con procesos de gestión documental y entrega y recepción de información fiscal (declaración fiscalizada). Incluye consultas de valoración previa.

b. Análisis de riesgos tributarios para sectores económicos específicos identificados y sus medidas de mitigación

Desde la identificación de riesgos tributarios, análisis de comportamientos y de sectores asignados, generación de propuestas de mitigación de riesgos identificados hasta su consolidación y/o comunicación a la unidad administrativa correspondiente.

c. Valores a cobrar o devolver

Registro de valor en la base de datos a favor o en contra para afectar el saldo del sujeto pasivo (contribuyente/ciudadano).

d. Coeficientes de determinación presuntiva

Comprende el análisis y la actualización de los coeficientes de determinación presuntiva, para la ejecución de controles con base a la información interna y externa.

e. Monitoreo y acompañamiento al contribuyente

Comprende el análisis y seguimiento del comportamiento del contribuyente, a través de información interna y externa, con análisis de escritorio o visitas de trabajo, a fin de lograr mejorar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias del contribuyente.

f. Informes de supervisión, evaluación y retroalimentación del proceso

Comprende la revisión de la calidad y cumplimiento del proceso, para el establecimiento de acciones de mejora, retroalimentación y toma de decisiones de procesos de inteligencia y control tributario. Incluye la evaluación de impacto de la programación del caso y del resultado de la auditoría.

g. Catálogo de glosas de determinación tributaria

Comprende la creación, actualización, seguimiento y trazabilidad de las glosas determinadas.

Módulos Transversales

5.14 Riesgos tributarios

Riesgos tributarios

Desde la identificación, clasificación, valoración y detección de los riesgos tributarios por lógicas, cruces de información, investigaciones u otros medios, así como la implementación de las medidas de mitigación

(reducción), el seguimiento y evaluación de la gestión de riesgos tributarios, definición del nivel de riesgo tributario por contribuyente.

a. Catálogo de riesgos tributarios

Desde la identificación, análisis hasta la aprobación y registro de la ficha de riesgo tributario, su actualización, comunicados por las unidades administrativas responsables y/o ejecutoras de los procesos relacionados.

b. Mapa de riesgos tributarios priorizados

Desde la valoración previa de riesgos tributarios catalogados, generación de la propuesta de priorización hasta el registro de los riesgos tributarios priorizados acorde a las definiciones establecidas para el efecto.

c. Plan Nacional de Cumplimiento Tributario

Desde el registro de directrices generales y específicas para la ejecución, medición y seguimiento del plan, la consolidación de las estrategias de tratamiento para el cumplimiento hasta su formalización.

d. Estrategias de tratamiento de riesgos tributarios

Cruces de información de forma automática y a gran escala, análisis de datos, lógicas, modelos matemáticos, investigaciones y otros medios usados para verificar el comportamiento del contribuyente, su nivel de riesgos para generar estrategias de control tributario para la programación de actuaciones de control para el cumplimiento, hasta la consolidación de dichas estrategias programadas

e. Evaluación de resultados e impacto de las estrategias de tratamiento

Desde la consolidación de información y resultados de las estrategias de tratamiento ejecutadas, evaluación de resultados e impacto hasta su comunicación.

Gestión del fraude fiscal

Desde la planificación y ejecución de los mecanismos para la detección del fraude fiscal y otros ilícitos, asesoramiento para su cobertura, seguimiento y evaluación hasta el cierre del caso y comunicación de resultados.

a. Servicios de inteligencia operacional

Aplicación de técnicas de reconocimiento operacional, entrevista, historia ficticia, vigilancia o fotografía y filmación, para la búsqueda y obtención del dato negado (información que no está disponible).

b. Casos de inteligencia registrados y sistematizados

Incluye el registro y monitoreo de los productos del Dpto. de Inteligencia Tributaria, sus resultados, manejo de reportería y datos históricos.

c. Gráficos de relacionamiento

Comprende la obtención de información con el fin de revelar gráficamente relaciones financieras, familiares, societarias, laborales, entre otras.

d. Catastro de personas expuestas públicamente actualizados

Comprende la actualización periódica del listado de cargos y personas sobre las que se debe aplicar un tratamiento adicional en temas de control tributario.

e. Base de prevención de lavado de activos

Comprende el levantamiento de alertas para el monitoreo de los sujetos pasivos, a través de la recopilación de información de fuentes internas y externas.

f. Detección de riesgos de lavado de activos

Comprende la recepción, complemento y comunicación de los casos de riesgo de lavado de activos a la UAFE, detectados en otros procesos institucionales.

g. Informe de riesgos de fraude estructurado

Desde la planificación, el análisis del entorno de un sector o trama de fraude, análisis normativo, tributario, societario, comercial, caracterización de involucrados, detección de riesgos del sector, hasta la emisión de recomendaciones.

h. Alertas tempranas sobre operaciones inusuales e injustificadas para la UAFE

Emisión de reportes a la UAFE de acuerdo con lo que indica la ley antilavado de activos, cuando se encuentren transacciones inusuales o sospechosas, exclusivamente en temas de lavado de activos.

i. Informes de perfilamientos

Comprende la búsqueda, extracción, consolidación y estructuración de datos e información de personas en fuentes abiertas, a través del perfilamiento automático de personas: búsqueda, extracción, depuración, consolidación, estructuración y registro automáticos de reportes de perfilamiento de personas a partir de fuentes abiertas, sean internas, externas, de datos estructurados y/o no estructurados.

j. Análisis previo de inteligencia

Comprende la validación de la información o solicitud preliminar que se recibe, para definir si procede la apertura de un caso de inteligencia tributaria.

k. Informes de casos de fraude tributario

Desde la definición de la metodología de producción de conocimiento, hipótesis del caso, planificación, identificación de involucrados, obtención y análisis de información hasta la emisión de conclusiones, recomendaciones y su difusión, para revelar tramas complejas de fraude tributario.

5.15 Reglas de Negocio

Desde el entendimiento de los impuestos y rubros administrados por la institución, gestión de creación de partidas presupuestarias para impuestos, directrices relacionadas con los elementos de las obligaciones y beneficios tributarios, entre otros los siguientes: cuantía, recargos, mecanismo de asignación, mecanismos de presentación y pago, estado del cumplimiento, definición de las reglas de negocio para su aplicación, la administración, hasta la evaluación de la gestión.

a. Matriz de entendimiento de obligaciones y beneficios

Desde el análisis de la normativa aplicable, identificación de los elementos de los tributos administrados por el SRI (obligaciones y beneficios tributarios, hecho generador, sujeto activo, sujeto pasivo, deberes formales, base imponible, periodicidad, medios de cumplimiento, entre otros que la unidad defina posteriormente), trazabilidad (histórico de movimientos), hasta la identificación de la información necesaria para su gestión integral.

b. Reglas y definiciones para asignación de obligaciones y beneficios tributarios

Desde la identificación de condiciones para asignar, rever o justificar las obligaciones y beneficios tributarios a los sujetos hasta la comunicación de las reglas definidas para su implementación. Incluye las reglas y definiciones relativas al estado tributario del contribuyente.

c. Reglas y definiciones para generación de formularios, anexos e informes

Desde la identificación de condiciones y necesidades institucionales para el diseño o actualización de formularios de declaración, anexos e informes, definición de reglas para la entrega y recepción de información fiscal hasta la comunicación de las reglas definidas para su implementación.

d. Evaluación de la gestión de obligaciones

Desde la identificación y valoración de los elementos existentes y faltantes para lograr la mejora en la gestión integral de las obligaciones tributarias, hasta la comunicación de dichos resultados.

e. Componente de administración de reglas del negocio

Representan y describen las políticas, normas, operaciones, lógicas de control, definiciones y restricciones que toma el negocio para la ejecución de sus operaciones.

5.16 Asistencia

Comprende la definición de características de los canales de atención, habilitación de canales, directrices para el mantenimiento y disponibilidad, difusión y comunicación externa de servicios institucionales por cada canal, la supervisión y monitoreo de los canales que sirven de medio para el contacto con el contribuyente.

a. Canales de atención al ciudadano

Gestión de los medios que habilitan el canal, hasta el monitoreo y seguimiento de la disponibilidad del canal presencial (ventanillas de atención e información, islas web,), telefónico y virtual (ventanillas virtuales, servicios automatizados y disponibles a través de portal transaccional e informativo "web", correo electrónico), para la atención al ciudadano, incluye el sistema de gestión de turnos y de gestión de llamadas de call center, chats, y la generación de claves para habilitación del canal virtual, incluye temas de accesibilidad AAA y multilinguaje, además de la evaluación de satisfacción del servicio, aplicaciones móviles y suites de gestión empresarial basadas en la nube, entre otras, cámara, lectura de códigos QR y biometría, canales de autoservicio con asistencia en tiempo real (como los chatbots, kioskos digitales); soluciones de autoservicio (por ejemplo, aplicaciones de uso intuitivo, herramientas de software y formularios web).

b. Multifactor de autenticación del contribuyente y ciudadanos

Herramientas para autenticación que generen control de seguridades, múltiples métodos de autenticación de categorías independientes de credenciales para verificar la identidad de un usuario para un inicio de sesión u otra transacción.

c. Capacitaciones a la ciudadanía

Generación de capacitación y educación tributaria relacionadas a los derechos del contribuyente, procesos y servicios tributarios. Incluye la elaboración del material para difusión y habilitación del medio a través del cual se ejecuta la capacitación, incluye herramientas para educación virtual.

d. Información tributaria

Generación de información sobre derechos del contribuyente, procesos y servicios tributarios. Incluye la elaboración del material para difusión a través de los canales y medios disponibles para el ciudadano.

e. Quejas, sugerencias y felicitaciones

Desde la alerta y detección, recepción de la queja, sugerencia o felicitación, generación de respuesta oportunas acorde a las directrices establecidas, consolidación y análisis en coordinación con unidades administrativas relacionadas hasta el seguimiento y comunicación de la implementación de la actividad de mejora o de recurrencia hacia unidades administrativas relacionadas responsables de los procesos y servicios; así como, a los contribuyentes.

f. Gestión de relaciones con clientes

Herramientas de participación del ciudadano para diseño de servicios, Técnicas de recolección de datos, focus group, consolidación y procesamiento, CRM.

5.17 Conocimiento

Base de conocimiento

Herramienta que permita detectar necesidades de capacitación con enfoque en las necesidades del contribuyente, programar capacitaciones, almacenar el conocimiento generado, evaluación de satisfacción de capacitaciones, monitoreo y seguimiento de resultados.

Gestión de la normativa

Desde el diagnóstico y análisis de necesidades de normativa aplicable en materia tributaria, generación de propuesta de creación o actualización (incluye supresión) de la misma, publicación, comunicación hasta el seguimiento de la aplicación de la normativa vigente.

a. Proyectos de reformas legales o reglamentarias tributarias

Comprende el análisis, elaboración, generación de normativa secundaria de reformas legales o reglamentarias en atención a solicitudes de un proyecto interno, del ejecutivo, sector privado o asociaciones.

b. Proyectos de resoluciones y circulares tributarias de aplicación general publicados

Comprende la asesoría para la identificación de la necesidad de crear, aclarar o modificar (incluye supresión) un tema normativo hasta su publicación en Registro Oficial. Incluye la planificación de aquellas resoluciones o circulares que tengan una periodicidad de actualización.

c. Convenios tributarios internacionales

Comprende la coordinación a nivel nacional e internacional para la negociación de convenios, participación técnico-jurídica y seguimiento hasta su publicación en Registro Oficial.

d. Base de normativa tributaria

Comprende la consolidación, emisión de reportes, actualización (estados, vigencias), generación y publicación normativa tributaria, habilitación de criterios de búsqueda.

5.18 Gestión de las Consultas Jurídicas Tributarias

Desde la recepción, asignación y análisis de una consulta jurídica tributaria hasta la emisión y notificación de la respuesta. Incluye la publicación de extracto en el caso de consultas externas jurídicas tributarias.

a. Atención de consultas jurídicas tributarias

Desde la recepción de la consulta (solicitada por el contribuyente o unidades internas), asignación (parametrizable), análisis (normativo), elaboración de contestación, registro de resultados, seguimiento de notificación y archivo.

b. Base de consultas jurídicas tributarias

Comprende la consolidación, emisión de reportes, actualización (cambios de estados, vigencias, revocatorias), generación y publicación de extractos (parametrizable) de consultas internas y externas jurídicas tributarias.

5.19 Gestión de Casos

Herramienta parametrizable, de acuerdo con segmentos, tipos de contribuyentes, impuestos, necesidades del negocio y de flujos de trabajo, reprogramaciones o cambios de estrategias, redireccionamientos, a través de una herramienta de administración y supervisión, alertas sobre la gestión del proceso (ej. casos por caducar, por vencer, etc.), análisis de capacidad operativa, trazabilidad.

5.20 Gestión Documental

Gestión de trámites

Desde el ingreso, direccionamiento, validación, comunicación de resultados cuando corresponda hasta la administración y configuración del trámite.

a. Catálogo de trámites institucionales

Desde la creación, parametrización y actualización de los catálogos de trámites.

b. Trámites/ anexos ingresados y direccionados

Desde la recepción del caso o trámite o sus anexos a través de los canales habilitados hasta el direccionamiento a la unidad administrativa que atenderá el trámite, fraccionamientos, salvados, redireccionamientos, reinicios, anulaciones.

c. Catálogo de requisitos de trámites

Desde la creación, parametrización y actualización de los requisitos de trámites

d. Acceso al uso de formularios a través de internet y aplicativos intranets (con sus respectivas validaciones) y anexo de documentación complementaria

Incluye la administración, parametrización, solicitud y coordinación para la creación, actualización o mejora de aplicaciones informáticas relacionadas con los procesos o servicios de su competencia en virtud de las definiciones emitidas para el efecto por la unidad pertinente.

Gestión de notificaciones

Desde la gestión de firmas y despacho de documentos por parte de las unidades administrativas, para notificación a través de las diferentes formas habilitadas, su recepción y validación (cuando aplique), localización y entrega al sujeto a través de los distintos medios hasta la comunicación de resultados. Incluye la recepción y envío de documentación por valija.

a. Generador y numerador de documentos

Herramienta que genera automáticamente los números para los documentos elaborados por las unidades administrativas y las plantillas de documentos de las diferentes unidades administrativas.

b. Mecanismos para la gestión de firmas

Herramienta que permite la firma de los documentos de manera individual y masiva, de toda la cadena de revisiones y supervisiones.

c. Gestión de notificaciones, alertas y avisos a través de canales habilitados

Desde la recepción del documento para su notificación, la validación documental, la asignación de notificador, zonificación (mecanismos de localización, georreferenciación), notificación al contribuyente, registro de la gestión hasta la entrega de la razón de notificación a la unidad administrativa. A través de la utilización de medios tecnológicos para trabajo en campo. Incluye las diferentes formas de notificación habilitadas, además de los mensajes de avisos y alertas a los medios de contacto registrados.

d. Buzón del contribuyente y gaceta tributaria

Repositorio digital disponible para la entrega de documentos notificados electrónicamente al ciudadano, habilitado en los diferentes canales de atención.

Gestión de Archivo Institucional

Comprende la recopilación de los documentos que forman parte del expediente desde su origen, organización, validación del expediente, recepción de documentos para archivar, almacenamiento (físico y/o digital), aseguramiento de la identificación y conservación, atención de requerimientos de expedientes y baja documental. Incluye la certificación de actos administrativos.

a. Expediente integral del contribuyente

Desde la recopilación de los documentos que forman parte del expediente, de acuerdo con lo definido en las hojas de instrucción de archivo, unificación de todos los documentos físicos y digitales que conforma el expediente del sujeto pasivo (contribuyente / ciudadano) y/o usuarios internos, en los archivos de gestión (físicos o digitales), hasta la parametrización, centralización y disponibilización de los expedientes e información electrónica y digital generada desde el contribuyente, el SRI o desde terceros.

b. Archivos centrales físicos y digitales

Comprende el traslado de los expedientes a los archivos centrales físicos y digitales, desde la validación y recepción de la solicitud de traslado (revisión muestral, organización, etiquetado y asignación de ubicación física) hasta la custodia de los documentos, verificación de plazos de conservación documental y su baja.

c. Atención de requerimientos de expedientes

Desde la recepción de la solicitud del requirente, la atención del requerimiento (físico o digital) en el archivo central o de gestión, su digitalización o habilitación, hasta la entrega del documento.

d. Acumulación de expedientes

Permite agrupar los expedientes del contribuyente que corresponden a la consolidación de varios trámites atendidos a través de un solo acto administrativo.

e. Certificaciones de actos administrativos

Comprende la certificación de los actos administrativos o de simple administración y normativos y demás emitidos por los procesos institucionales.

f. Cuadro de clasificación documental y tabla de plazos de conservación (catálogos)

Comprende la creación, actualización y trazabilidad de los grupos y subgrupos documentales institucionales y sus plazos de conservación, su disposición y baja.

6. Requerimientos técnicos

Depuración y migración de datos

Como parte de los servicios y tareas contempladas para la implementación del Sistema Integrado, se considera una estrategia para la migración y depuración de los datos históricos con los que cuenta el SRI, desde sus fuentes originales, estructuradas y no estructuradas, hacia el nuevo Sistema, considerando el ciclo de vida de la información y las bases de datos involucradas en los procesos operativos de los sistemas tributarios actuales para la construcción de un expediente digital. El proveedor debe detallar cual sería la estrategia a utilizar para la depuración y migración de datos.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

Expediente digital

El expediente digital estará soportado bajo componentes tecnológicos alineados a conceptos afines a un gestor documental, en el cual contemple mecanismos de almacenamiento, parametrización, versionamiento y trazabilidad de documentos electrónicos y/o datos no estructurados, deberá permitir búsquedas eficientes y ser interoperable con los módulos y componentes de la solución integral de gestión tributaria.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

Tecnológicos

La solución debe acoger las mejores prácticas de la industria para lo cual el proveedor debe detallar en su propuesta la arquitectura tecnológica para su implementación, sea esta on premise o cloud. Adicionalmente la solución debe tener un esquema de alta disponibilidad y alto rendimiento.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

Se requiere contar por lo menos con 4 ambientes: Desarrollo, Pruebas, Producción y Contingencia; donde se provea todo el ciclo de construcción, de ser necesario y por condiciones de agilidad, facilidad o estrategia podrían requerirse ambientes adicionales. Los ambientes deben estar 100% aislados el uno del otro (física o lógicamente) de tal forma que el acceso a cada uno de ellos pueda estar debidamente segmentado y se pueda configurar por grupos de usuarios, quienes tendrían acceso a cada ambiente.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

La información en ambiente de desarrollo y pruebas debe estar encriptada y despersonalizada.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

El proveedor deberá indicar la metodología de liberaciones que utilizará, en la cual se deberá evidenciar un manejo del control de versiones del código.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

El proveedor debe evaluar también la posibilidad de entregar al SRI el código fuente de los desarrollos personalizados que se requieran para la integración.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

Las interfaces que sean de uso de los contribuyentes deberán cumplir con las normas de accesibilidad contempladas en la normativa ecuatoriana (Normas de Accesibilidad Nivel AA).

Cumple (T, P, N)	Comentarios

Monitoreo

Se debe detallar el esquema de monitoreo preventivo y correctivo, considerando que la solución debe mantener un nivel de servicio en un esquema 7x24x365. Se requiere conocer el esquema de atención de incidentes y requerimientos.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

Seguridad

Detallar los elementos, certificaciones, parámetros, procesos y políticas sobre los cuales se apoya la solución para garantizar la seguridad informática y de información. Se debe considerar el cumplimiento de la norma de seguridad contemplada en la normativa ecuatoriana (EGSI¹).

Cumple (T, P, N)	Comentarios

Sistemas de identidades

El control de acceso de la solución se debe integrar al sistema de gestión de identidades y Directorio Activo de la Institución. Especificar con que soluciones del mercado son compatibles.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

Gestión de Eventos e Información de Seguridad

Detallar el esquema para la gestión de eventos e incidentes de seguridad.

¹ El Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI) versión 2.0 registrado en el Registro Oficial N° 228 del 10 de enero del 2020 se encuentra publicado en el siguiente link: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/egsi/>

Cumple (T, P, N)	Comentarios

Interoperabilidad

El proveedor deberá indicar el mecanismo de integración entre sus módulos y herramientas existentes en la Institución.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

Integración con Terceros

Para la integración con instituciones del Estado, la solución debe permitir intercambiar datos e información electrónica que son necesarios en los trámites y servicios ciudadanos que presta el Servicio de Rentas Internas y otras instituciones del Estado con las cuales mantiene convenios de intercambio de información.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

Implementación

Se requiere conocer la propuesta de implementación que el proveedor ejecutará en la Institución, considerando los flujos de trabajo, integraciones, orquestación y estabilización de la solución. Se espera una acción coordinada e iterativa. Su propuesta debe considerar que existirá integración con aplicaciones que están fuera del alcance de la contratación y existentes en la Institución.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

Soporte y mantenimiento

El proveedor deberá indicar el mecanismo para realizar el mantenimiento correctivo y preventivo, incluyendo los ajustes que se deriven de los cambios normativos con plazos máximos de implementación, de todos los componentes tecnológicos, herramientas y procesos de gestión de datos de la solución, así como de las herramientas para su administración, operación y monitoreo, para garantizar y cumplir los niveles de servicio.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

Licenciamiento o Suscripción

En el caso que aplique un licenciamiento, en lo referente a los elementos licenciados y entregados por el proveedor, se deben entregar con una garantía mínima de tres años a partir de la entrega, cubriendo el servicio de soporte y mantenimiento preventivo y evolutivo, así como el derecho a las actualizaciones del software licenciado, durante el mismo periodo de tres años. Así mismo, los elementos proporcionados por el proveedor deberán contar con un certificado de EOL (End of Life) expedido por el fabricante, no inferior a cinco (5) años para la versión entregada.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

7. Atributos de calidad de la solución

Disponibilidad

Se refiere a la característica o propiedad, que tiene un software, de estar disponible cuando se lo requiere, especialmente luego de que ocurre una falla. La falla debe estar reconocida o prevenida de tal manera que el sistema pueda responder de alguna manera. La respuesta que se desea obtener dependerá de la criticidad de la aplicación (módulo, componente, funcionalidad) y del tipo de falla. La respuesta debe estar entre las opciones de "ignorar el error" hasta "mantenerse funcionando como si nada hubiera pasado"

Las tácticas para la disponibilidad se categorizan entre:

- Detectar fallas
- Recuperarse de las fallas
- Prevenir fallas

Las tácticas de detección dependen básicamente de la detección de señales de funcionamiento (signos de vida, transacciones de prueba) de varios componentes. Las tácticas de recuperación son una combinación del reintento de una operación (transacción) o el mantener datos o servicios redundantes. Las tácticas de prevención incluyen la eliminación de puntos únicos de fallo de un servicio y la utilización de mecanismos para limitar el alcance de las fallas.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

Interoperabilidad

Se refiere a la propiedad o característica que tiene un componente, de intercambiar información de manera útil; su objetivo es el de intercambiar información o rechazar la petición de intercambio de información. Estos componentes deben ser construidos con la intención de:

- Intercambiar información a sistemas existentes.
- Intercambiar información a sistemas futuros identificados
- Proveer servicios generales incluso sin tener el conocimiento de los detalles de los sistemas que van a utilizar dichos servicios.

Alcanzar una interoperabilidad entre componentes involucra que éstos se puedan localizar entre ellos y posteriormente administrar las interfaces respectivas de tal manera que puedan intercambiar información.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

Mantenibilidad

Se refiere a la propiedad o característica de un componente, que interfiere directamente con el tiempo o dinero que representa hacer un cambio, así como el grado en el que dicho cambio afecta a otros componentes o atributos de calidad.

Los cambios a un componente pueden ser realizados por desarrolladores, instaladores, usuarios finales, por lo que debe haber una preparación para realizar dichos cambios. Existe un costo en la preparación y en la ejecución de un cambio. Las tácticas de mantenibilidad se diseñan de tal manera que permitan preparar los cambios posteriores.

Las tácticas para reducir el costo de ejecutar un cambio pueden incluir el desarrollar componentes más pequeños, incrementar la cohesión y reducir el acoplamiento. Diferir la dependencia entre componentes lo más tarde que sea posible también es una táctica para reducir el costo de ejecutar un cambio.

La reducción del acoplamiento entre y en los componentes es un estándar bastante conocido y general, mismo que incluye una serie de patrones o buenas prácticas a considerar como el encapsulamiento, el uso de intermediarios, restringir las dependencias, colocar cercanamente las responsabilidades relacionadas, refactorizar y abstraer los servicios comunes.

El incremento de la cohesión es otro estándar que tiene por objetivo el separar las responsabilidades que tienen cada uno de los componentes, de tal manera que dos o más componentes no trabajen sobre un mismo propósito.

Diferir la dependencia entre componentes es una categoría de tácticas que afectan directamente al tiempo de construcción, tiempo de carga, tiempo de inicialización y tiempo de ejecución.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

Rendimiento

Se trata de la administración de los recursos de un componente respecto a determinados tipos de demanda que permiten alcanzar un comportamiento aceptable con respecto al tiempo.

El rendimiento puede ser medido en términos de “throughput” y latencia, tanto para sistemas transaccionales como sistemas embebidos de tiempo real.

El rendimiento se puede mejorar reduciendo la demanda o administrando los recursos de una manera más apropiada, sin embargo, se debe tomar en cuenta que reducir la demanda podría reducir la fidelidad y la respuesta a algunas peticiones de servicio. El manejo apropiado de recursos podría ser alcanzado mediante la calendarización, replica o generalmente incrementando la cantidad de recursos disponibles.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

Seguridad

Los ataques que se realizan en contra de un componente o sistema son considerados ataques sobre la confidencialidad, integridad o disponibilidad de dicho componente o sistema y sus datos.

La confidencialidad es una característica que permite aislar la información de recursos que no deben tener acceso, mientras que otorga el acceso para aquellos recursos que están permitidos. La integridad tiene que ver con la capacidad de no tener modificaciones o eliminaciones no autorizadas de datos, mientras que la disponibilidad tiene que ver con la capacidad de que un sistema esté disponible para las entidades autorizadas.

El alcanzar la seguridad se relaciona con la definición de las diferentes clases de actores. La identificación, autenticación y autorización de los actores son tácticas que permiten saber qué usuarios o sistemas tienen derechos a qué clase de acceso sobre un sistema.

Se debe asumir que ninguna táctica de seguridad es a toda prueba y que el sistema siempre está comprometido, de ahí que las tácticas existen para limitar el alcance de un ataque, o para reaccionar y recuperarse de un ataque.

Recuperarse de un ataque incluye las tácticas utilizadas en el atributo de calidad de disponibilidad, y en general, incluyen el retorno del sistema a un estado consistente previo al ataque sufrido.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

Verificabilidad

Es la capacidad o característica que posee un componente (sistema) y que indica cuán verificable es éste. Asegura que un componente sea verificable tiene recompensas tanto en el costo de las pruebas como en la confiabilidad de este.

Para saber si un componente es verificable existen varios instrumentos, mismos que son sistemas que encapsulan recursos para las pruebas, como por ejemplo casos e infraestructura de pruebas que facilitan las pruebas de regresión a lo largo de cada iteración. Otro instrumento que permite incrementar la capacidad de un sistema de ser verificable es el uso de casos de pruebas (ATDD y TDD) previo al desarrollo de un componente.

El controlar y observar el estado de un componente es la principal táctica de verificación de un componente. Para poder controlar y observar el estado de un componente se puede asegurar que el componente tenga la habilidad de: hacer inyección de fallas (errores), registrar el estado de un sistema en puntos claves del mismo, aislar el sistema de su ambiente, abstraer varios recursos.

Los sistemas complejos son difíciles de probar debido a su tamaño en la mayoría de las ocasiones y a las interconexiones que existen entre los componentes del sistema, por esta razón diseñar y construir un componente de la manera más simple posible es otra táctica que apoya a la verificabilidad.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

Usabilidad

Es la propiedad o característica que representa cuán fácil es para el usuario cumplir con una tarea específica y el tipo de ayuda que el sistema provee al usuario. El enfocarse en la calidad del aplicativo permite tener una de las maneras más fáciles y baratas de mejorar la calidad de un sistema, al menos desde el punto de vista de los usuarios. La usabilidad comprende:

- El aprendizaje de las características del sistema
- Usar el sistema de manera eficiente
- Minimizar el impacto de los errores
- Adaptar el sistema a las necesidades del usuario
- Incrementar la confianza y satisfacción

Existe una relación bastante fuerte entre la usabilidad, específicamente el proceso de diseño de la interfaz de usuario y el atributo de calidad de mantenibilidad. Esta relación se promociona mediante el uso de patrones que fuercen la separación de responsabilidades asociadas a la interfaz de usuario y el resto del sistema, por ejemplo, el patrón modelo-vista-controlador.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

8. Capacitación y transferencia del conocimiento

El proveedor deberá contar con estrategias orientadas a la capacitación técnica y funcional de la Solución Integral de Gestión Tributaria en coordinación con el equipo del SRI, para ello se establecerá un “Acuerdo de Transferencia de Know Técnico” y un “Acuerdo de Transferencia de Know Funcional” orientado a facilitar la transferencia de conocimiento.

El entrenamiento técnico y funcional deberá realizarse considerando enfoques metodológicos en marcos de referencia como e-learning u otras que estén internacionalmente reconocidas, con el objetivo de garantizar se desarrollen las competencias necesarias en el SRI para dar soporte y mantener la solución tecnológica. Se espera la entrega de manuales técnicos, memorias técnicas, y transferencia de conocimiento en idioma español.

Cumple (T, P, N)	Comentarios

INSTRUCCIONES:

Las firmas participantes en este RFI deberán señalar si su solución tecnológica cumple en forma total (T), parcial (P) o ninguna (N) con las funcionalidades y alcances señalados para cada producto señalado en los apartados 5, 6, 7 y 8. Para lo anterior deberá llenar el formulario **anexo 1** al presente RFI con esa respuesta, señalando adicionalmente el porcentaje estimado de cubrimiento en caso de seleccionar la opción (P).

9. Preguntas específicas

Instrucciones: Favor de responder cada una de las preguntas incluyendo toda la información relevante para que SRI cuente con los elementos necesarios para su valoración. En su caso, podrá adjuntar información complementaria (en formato PDF).

Experiencia

1. ¿Ha realizado proyectos en implantación de un Core Tributario en otras administraciones Tributarias? Describa los proyectos.

2. ¿Ha brindado asesoría, consultoría o implementación en temas relacionados con migración de información y estrategias de baja de aplicativos legados?
3. ¿Ha participado en proyectos de consultoría, asesoría o implementación cuyo financiamiento provenga de parte de organismos multilaterales? Indicar por favor, un sumario del o los principales proyectos.
4. Indique por favor, si su compañía aplicará para este proyecto a través de Casa Matriz, subsidiaria o filial del grupo empresarial.
5. Sírvase indicar si su compañía posee representantes, subsidiarias o filiales en Latinoamérica y/o Ecuador.
6. Indique por favor algún otro elemento que considere relevante en relación con la experiencia de la compañía.

Servicio

1. Indicar la capacidad de la firma para organizar equipos de trabajo de alto desempeño y calificaciones para llevar a cabo proyectos a gran escala, comente sobre los equipos que logró conformar.
2. Debido que el diseño de la institución requiere conformidad con la normativa legal de Ecuador. ¿Cuál sería su estrategia para asegurar el cumplimiento de los requerimientos legales del diseño de la institución?
3. Mencionar las estrategias en fases o etapas para la implementación de la solución tecnológica integral de gestión tributaria
4. ¿Qué factores considera claves para que el servicio en la implantación de una solución tecnológica integral de gestión tributaria cumpla con los objetivos planteados? Sírvase indicar una breve descripción de cada uno.
5. Describa el modelo de negocio: licenciamiento / servicio bajo solución (si existen componentes bajo este modelo).
6. Describa el modelo de soporte y mantenimiento que provee, preventivo, correctivo y evolutivo.
7. Describa si su solución cuenta con código fuente propietario.
8. Describa el modelo de transferencia de conocimiento que se provee para su producto.
9. Describa si su producto cuenta con un portal de trámites y servicios a los usuarios (contribuyentes y usuarios internos).

Equipo y recursos

1. ¿Cuál sería la estructura del equipo de trabajo para cada una de las etapas?

2. ¿Cuáles serían los perfiles requeridos dentro de la estructura con el respectivo número de participantes? Indicar una descripción general de los roles y perfiles requeridos (años de experiencia, formación académica, etc.) y si su participación es de tiempo completo o parcial.

Soporte Tecnológico Operaciones

1. ¿Explique cuál es la arquitectura de la infraestructura tecnológica con la cual brindará el servicio de capacidad de procesamiento?
2. Describa tecnología, metodologías o bases de datos propietarias que agreguen valor a la ejecución del proyecto.
3. ¿Cuál es el lenguaje de desarrollo utilizado en su solución?
4. ¿Cuál es el servidor a aplicaciones en el que trabaja su solución tecnológica?
5. ¿Cuál es el servidor de bases de datos en el que trabaja su solución tecnológica?
6. ¿Con cuál sistema operativo trabajo su solución tecnológica?
7. ¿Qué virtualizadores utiliza su solución tecnológica?
8. ¿Con qué sistemas de almacenamiento puede trabajar su solución tecnológica?
9. ¿En qué servidores de base de datos puede correr su solución tecnológica?
10. ¿En qué servidores de aplicaciones trabaja su solución tecnológica?
11. ¿Bajo qué equipos de comunicación se certifica su solución tecnológica?
12. ¿Qué equipos de seguridad puede utilizar su solución tecnológica?
13. ¿Qué componentes de su solución tienen implícito un costo de licenciamiento/servicio, tanto para el software del aplicativo como para el software base?
14. ¿Cuál es el incremento periódico o de renovación del precio de sus licencias/servicio (transacciones, usuarios, suscripción)?
15. ¿La implementación de la herramienta, permite acceso gratuito a parches y actualizaciones?
16. ¿La implementación de la herramienta, permite acceso a website del fabricante?
17. ¿Cuál es el costo promedio del mantenimiento anual, en porcentaje de referencia al precio total de la herramienta?
18. ¿Cuál es el porcentaje de disponibilidad ofrecido y logrado por la herramienta?

10. Costos

1. Para soluciones ofrecidas bajo el modelo de licenciamiento (modelos On premise, IaaS o PaaS), sírvase indicar un estimado del costo neto total (sin impuestos) de la solución tecnológica, considerando todos los elementos necesarios para su funcionamiento, conforme al cuadro siguiente:

Nº	Rubro / servicio	Costo en el proyecto (USD)	Renovación anual * (USD)
1	Implementación del Core (as is)		
2	Desarrollos y configuraciones adicionales (to be)		
3	Licenciamiento del Core		
4	Licenciamiento adicional		
5	Ambientes de pruebas y preproducción		
6	Migración de datos		
7	Capacitación y transferencia del conocimiento		
8	Soporte y mantenimiento preventivo		
9	Otros costos (describir)		
	Total		

**La renovación se considera posterior a que ha finalizado el contrato para el proyecto.*

2. Para soluciones ofrecidas bajo el modelo de suscripción (modelos PaaS o SaaS), sírvase indicar un estimado del costo neto total (sin impuestos) de la solución tecnológica, considerando todos los elementos necesarios para su funcionamiento, conforme al cuadro siguiente:

Nº	Rubro / servicio	Costo en el proyecto (USD)	Renovación anual * (USD)
1	Implementación del Core (as is)		
2	Desarrollos y configuraciones adicionales (to be)		
3	Servicios de la Solución implementada (suscripción)		
4	Migración de datos		
5	Capacitación y transferencia del conocimiento		
6	Soporte técnico		
7	Otros costos (describir)		
	Total		

**La renovación se considera posterior a que ha finalizado el contrato para el proyecto.*

11. Información requerida por el SRI

Información acerca del proveedor y/o representante

INFORMACIÓN GENERAL	
Nombre de la compañía	
Dirección	
Ciudad, país	
Teléfono	
Página web	
Nombre Persona Contacto	
Teléfono y correo electrónico de contacto	
Otra información relevante	

12. Condiciones Generales

Inscripción

Los proveedores interesados en presentar la información solicitada en este documento deben informarlo enviando un correo electrónico a las direcciones enunciadas en el párrafo “Forma de presentación y contactos SRI”, manifestando su intención de ser parte de este análisis.

El presente documento no obliga contractualmente a ninguna de las partes con la información que se solicita y se suministra, dado que corresponde a un proceso de investigación de mercado.

Fecha de entrega de la información solicitada por el SRI

La fecha límite para la entrega de la información solicitada, será de 10 días hábiles a partir de la publicación del RFI en los portales habilitados; no obstante, la información puede ser entregada antes de esta fecha. La entrega se realizará únicamente mediante correo electrónico.

Fechas para la presentación y demos de la solución tecnológica propuesta

Posterior a la fecha de entrega de las respuestas del RFI, el SRI podrá solicitar presentaciones y demos necesarias al SRI de la solución propuesta, para su coordinación se remitirá por correo electrónico las agendas y convocatorias correspondientes.

13. Anexos

Anexo 1. Formato de respuestas para requerimientos

INSTRUCCIONES:

Las firmas participantes en este RFI deberán señalar si su solución tecnológica cumple en forma total (T), parcial (P) o ninguna (N) con las funcionalidades y alcances señalados para cada producto señalado en los apartados 6, 7 y 8. Para lo anterior deberá llenar el formulario **siguiente** con esa respuesta, señalando adicionalmente el porcentaje estimado de cubrimiento en caso de seleccionar la opción (P).

El cuadro deberá reflejar cada uno de los elementos señalados en el numeral 5 conforme a la siguiente estructura:

Módulo	Producto	Nombre	Cumple (T, P, N) y %
1.1.			
1.1.	a.		
1.1.	b.		
1.2.			
1.2.	a.		
1.2.	b.		

El cuadro deberá reflejar cada uno de los elementos señalados en el numeral 6. conforme a la siguiente estructura:

Nombre	Cumple (T, P, N) y %	Comentarios
Depuración y migración de datos		
Expediente digital		
Tecnológicos		

El cuadro deberá reflejar cada uno de los elementos señalados en los numerales 7, 8 y 9 conforme a la siguiente estructura:

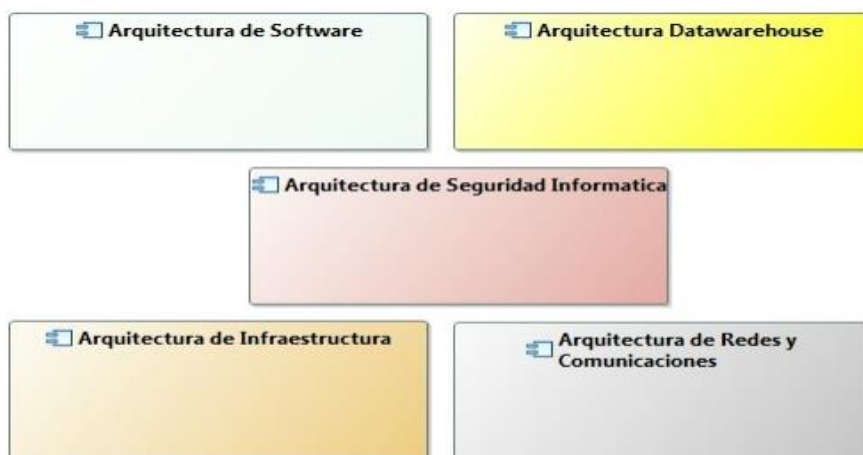
Nombre	Cumple (T, P, N) y %	Comentarios
Disponibilidad		
Interoperabilidad		
Mantenibilidad		

Anexo 2. Situación tecnológica actual de la Institución

Arquitectura:

La arquitectura tecnológica institucional actual está conformada por los siguientes componentes macro según su ámbito de aplicación los componentes son los siguientes:

Gráfico 6: Componentes macro de la arquitectura



Fuente: Arquitectura Tecnológica General - Servicio de Rentas Internas
 Fecha: Enero 2019

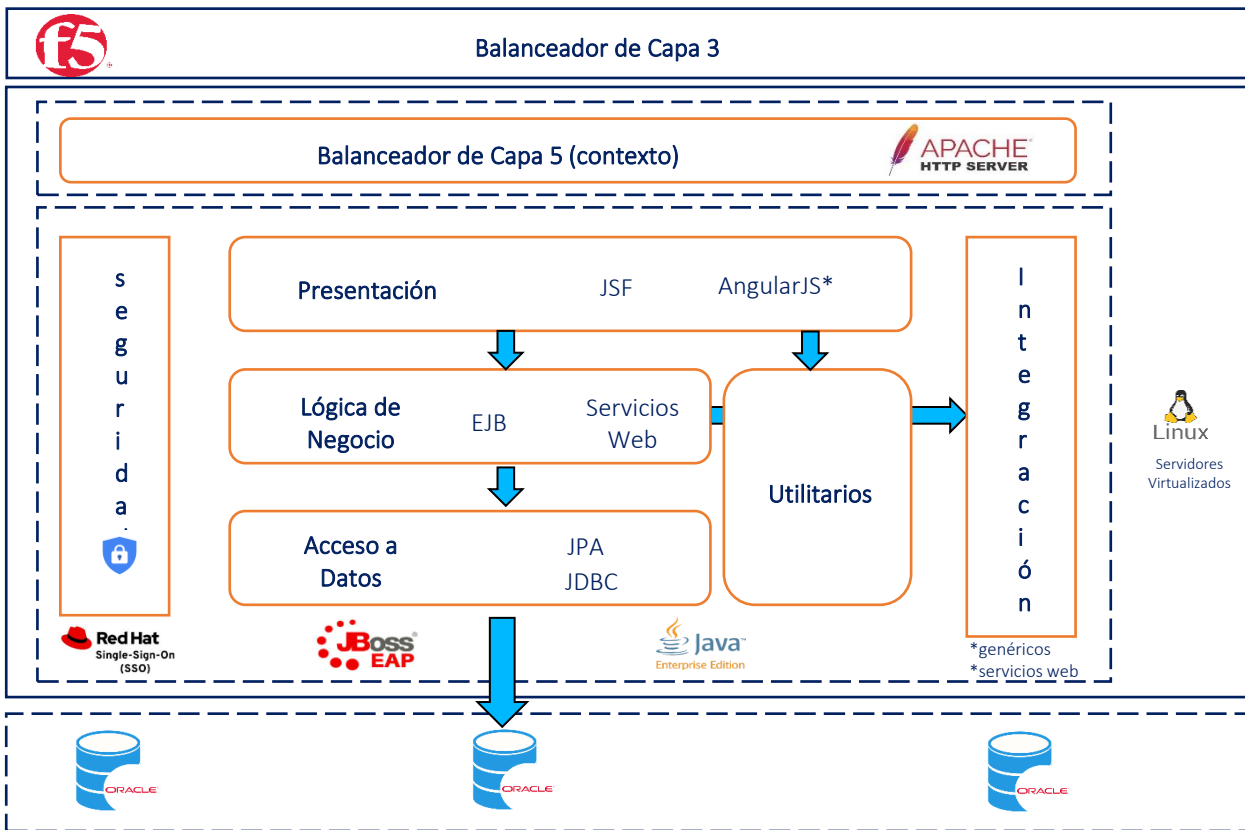
1. *Arquitectura de Software:* Describe la arquitectura que deben cumplir los sistemas de software en la institución desde el ámbito de tecnologías y estándares para la construcción y despliegue de software transaccional.

2. *Arquitectura de Datawarehouse:* Describe la arquitectura que deben cumplir los sistemas de software en la institución desde el ámbito de tecnologías y estándares para la construcción de software de análisis de datos.
3. *Arquitectura de Seguridad Informática:* Describe la arquitectura para aseguramiento de los sistemas de la institución desde el ámbito de tecnologías, políticas, estándares y procedimientos para asegurar los sistemas informáticos.
4. *Arquitectura de Infraestructura:* Describe la arquitectura que requieren los sistemas de software en la institución desde el ámbito de tecnologías de hardware y software base para la operación.
5. *Arquitectura de Redes y Comunicaciones:* Describe la arquitectura para la comunicación de los sistemas de software de la institución desde el ámbito de tecnologías para la especificación de los componentes físicos de una red.

Arquitectura de software:

A continuación, se describe los componentes macro de la arquitectura de software de los sistemas institucionales:

Gráfico 7: Componentes arquitectura de software

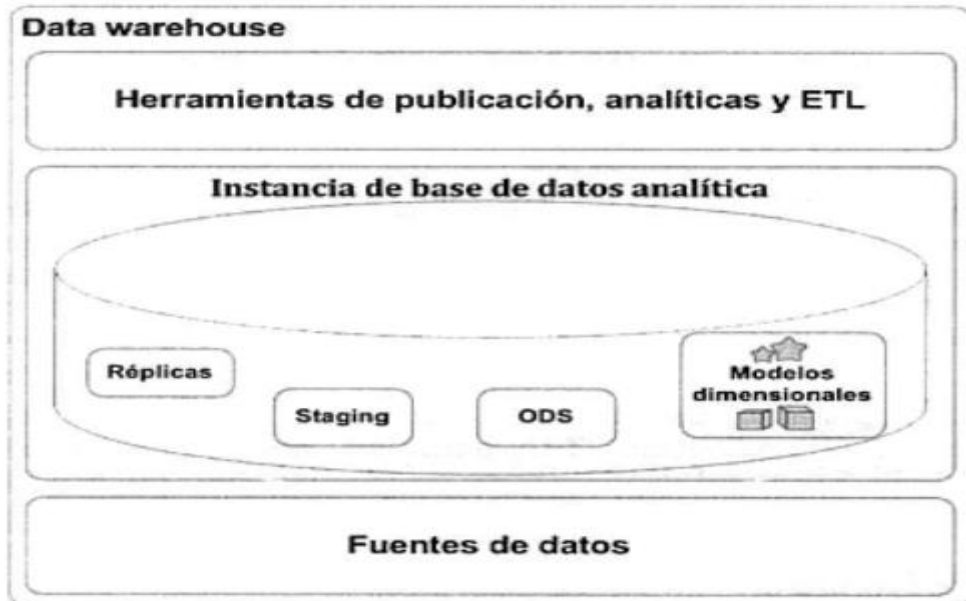


Fuente: Informe Arquitectura Resiliente - Servicio de Rentas Internas
 Fecha: Marzo 2023

Arquitectura de Datawarehouse:

En el siguiente diagrama se detallan los componentes macro de la arquitectura de datawarehouse:

Gráfico 8: Arquitectura Datawarehouse macro



Fuente: Arquitectura Tecnológica Datawarehouse - Servicio de Rentas Internas
 Fecha: marzo 2023

Arquitectura de Seguridad Informática:

La Arquitectura de Seguridad Informática está diseñada en función de los ámbitos definidos por los requerimientos de seguridad informática de la Institución. A continuación, se describen los componentes de seguridad informática implementados en cada ámbito.

Gráfico 9: Componentes de Seguridad Informática por Ámbito



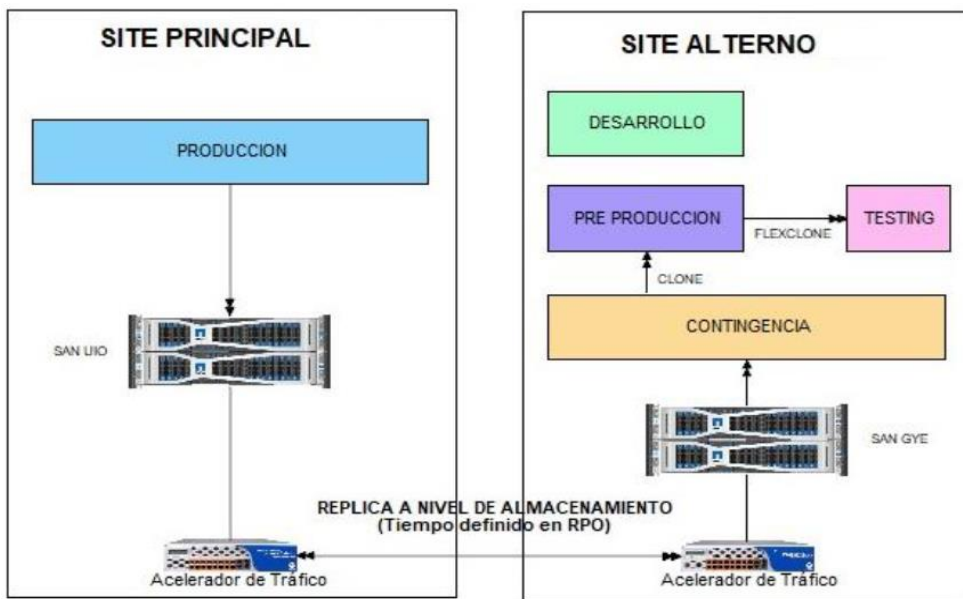
Fuente: Arquitectura Tecnológica General Seguridad Informática - Servicio de Rentas Internas
 Fecha: 03 de diciembre de 2020

Arquitectura de Infraestructura:

La arquitectura de infraestructura define el hardware, software base, métodos de acceso y protocolos usados a través de los sistemas.

La Institución posee dos centros de datos en el diagrama siguiente se presenta de manera macro el esquema utilizado para la definición de ambientes en los dos Data Center:

Gráfico 10: Ambientes de los Centros de Datos

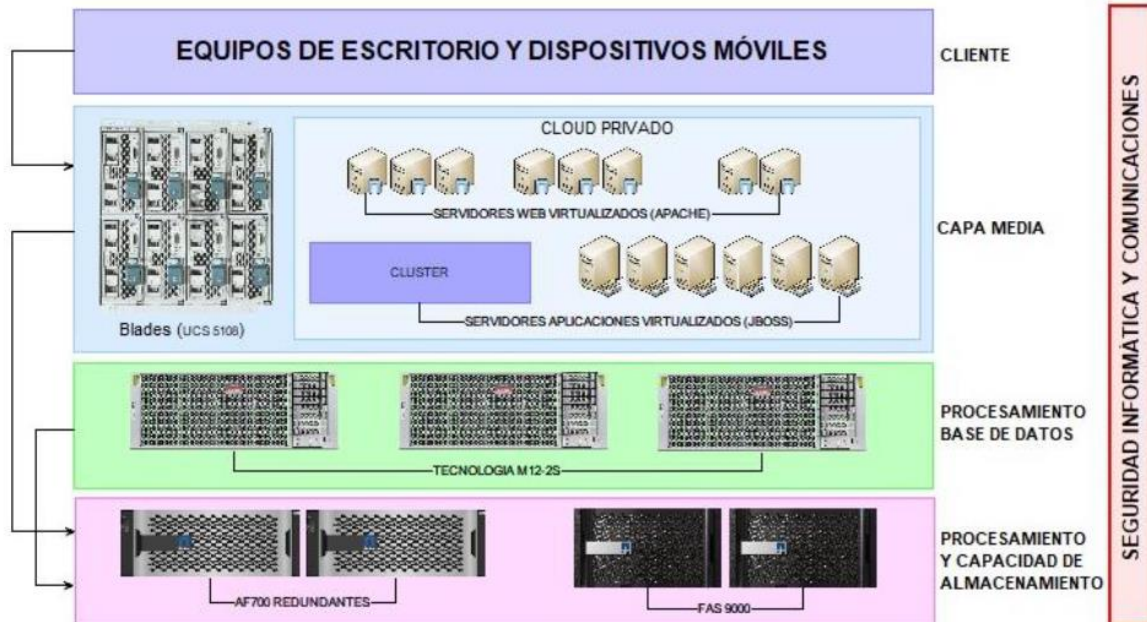


Fuente: Arquitectura Tecnológica General de Infraestructura - Servicio de Rentas Internas
Fecha: 15 de septiembre de 2020

En el centro de datos principal se encuentra toda la infraestructura necesaria para soportar al ambiente de producción de las aplicaciones de la institución, mientras que en el centro de datos alterno se soportan los ambientes de: contingencia, preproducción, testing, desarrollo y ciertos servicios complementarios de producción.

En el siguiente diagrama se muestran los componentes de la arquitectura de infraestructura y su interacción:

Gráfico 11: Comunicación entre componentes



Fuente: Arquitectura Tecnológica General de Infraestructura - Servicio de Rentas Internas
Fecha: 15 de septiembre de 2020

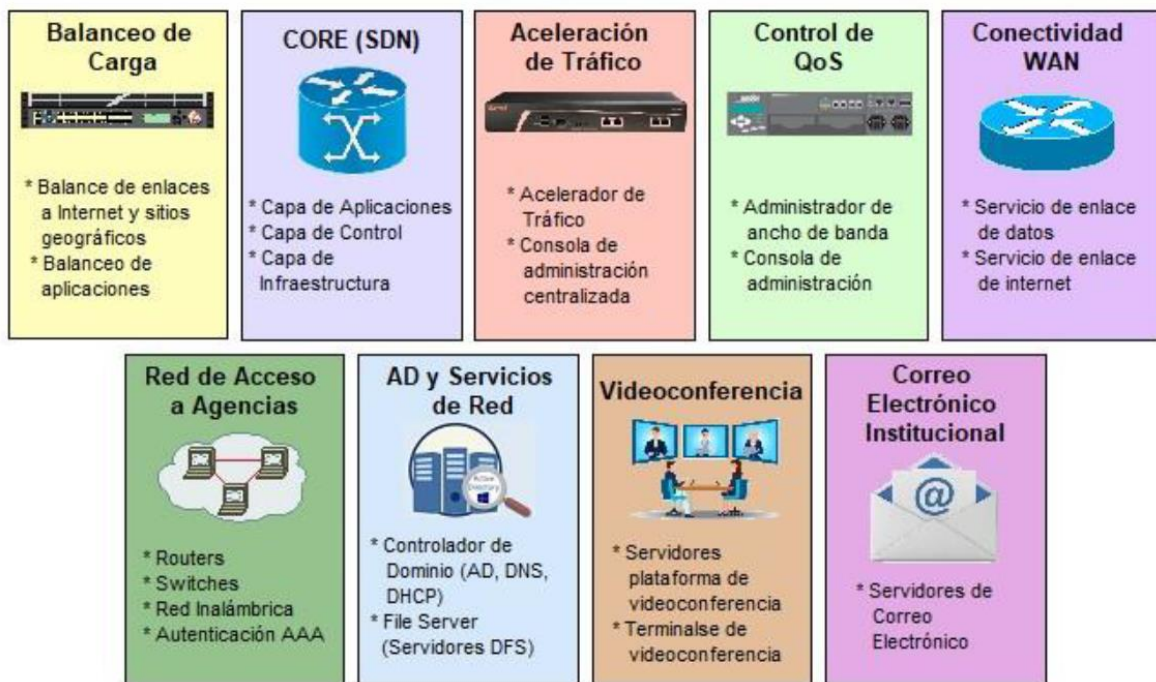
- La capa media es el componente que soporta las aplicaciones y herramientas, a nivel de hardware (chasis Blade) está formado de varios servidores (cuchillas del chasis) que poseen memoria, disco, CPU, tarjeta gráfica y tarjeta de red. De manera general se cuenta con varios servidores Linux virtualizados que soportan la capa media de aplicaciones conformada por servidores de aplicación Red Hat JBoss Enterprise Application Platform (JBoss EAP) y servidores web Apache; por otro lado, existen servidores Windows virtualizados destinados para herramientas propietarias de gestión de servicios soportan servicios como Active Directory, servidor de correo, servidor de respaldos, servidor FTP, antivirus, servidores de monitoreo de la infraestructura y administración, entre otros.
- El procesamiento base de datos corresponde a la infraestructura y software que soportan los DBMS y datos institucionales. Las bases de datos altamente transaccionales o considerados CORE, están instaladas en servidores con las siguientes consideraciones:
 - Características RAS (Reliability, Availability and Serviceability). Los servidores de base de datos poseen características RAS highend (disponibilidad de 99,999%) y de acuerdo con la necesidad las principales bases de datos se han configurado en RAC (Oracle Real ApplicationClusters).
 - Capacidad de particionamiento y/o virtualización.
 - Software base. Los productos implementados en la arquitectura a nivel del motor de base de datos son: Oracle Database Enterprise Edition, Real Application Clúster (RAC), Diagnostics Pack, Partition, Tuning Pack
- Capacidad de almacenamiento corresponde a un conjunto de dispositivos de almacenamiento en los

cuales se encuentra almacenada la información estructurada y no estructurada de la institución. Estos dispositivos de almacenamiento pueden ser: storage, bóveda de respaldos y cintas magnéticas.

Arquitectura de redes y comunicaciones:

En el siguiente diagrama se muestran los componentes de la arquitectura de comunicaciones:

Gráfico 12: Arquitectura de Comunicaciones (Ámbito y Componentes)

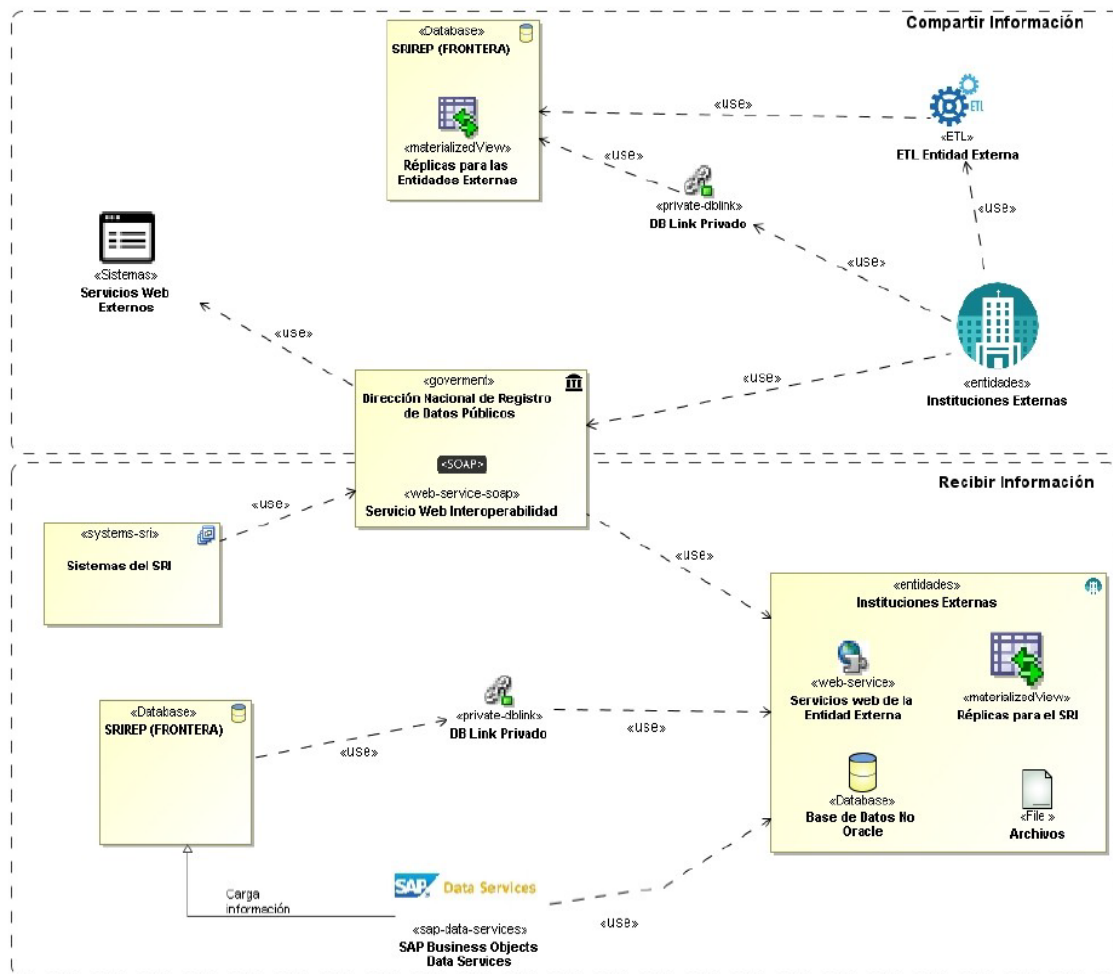


Fuente: Arquitectura Tecnológica General de Redes y Comunicaciones - Servicio de Rentas Internas
Fecha: 30 de noviembre de 2020

Esquema de integración con terceros

Actualmente la interoperabilidad se implementa a través del uso de diferentes estrategias de integración, pudiendo ser a través de: réplicas de datos, servicios web administrados por la DINARDAP y/o archivos (txt, csv, excel), cuyas principales interacciones externas se pueden ver en el siguiente diagrama de componentes:

Gráfico 13: Componentes interacciones externas



Fuente: Arquitectura Tecnológica de la Solución. Convenios Interinstitucionales de Intercambio de Información - Servicio de Rentas Internas
Fecha: 28 de junio de 2019

Versiones de BDD:

Oracle Enterprise Edition versiones:

- 19.16
- 12.2
- 11.2

Anexo 3. Datos estadísticos institucionales relevantes

Número de contribuyentes inscritos:

Tabla 2: Total contribuyentes activos

TIPO DE SUJETO	TOTAL
PERSONAS NATURALES	2.195.896
SOCIEDADES	226.157
TOTAL (*)	2.422.053

Fuente: Base Catastro - Servicio de Rentas Internas
Fecha: 22 de marzo de 2023

Número de declaraciones recibidas:

Tabla 3: Número de declaraciones recibidas por año

Mes Presentación	Año		
	2021	2022	2023
Enero	2.186.542	2.587.271	1.659.418
Febrero	1.602.105	1.408.455	1.057.299
Marzo	2.084.182	1.823.189	* 2.509.308
Abril	1.439.306	1.296.259	
Mayo	1.265.240	1.072.928	
Junio	1.272.581	1.007.551	
Julio	2.060.794	1.490.565	
Agosto	1.324.717	1.067.342	
Septiembre	1.299.943	1.085.700	
Octubre	1.490.675	972.420	
Noviembre	1.339.192	985.443	
Diciembre	1.321.670	960.771	
TOTAL	18.688.968	15.759.916	5.228.048

Fuente: Base Entrega y Recepción - Servicio de Rentas Internas
Fecha: 22 de marzo de 2023

Nota: * Dato proyectado conforme incremento de contribuyentes RIMPE

Número de comprobantes electrónicos emitidos:

Tabla 4: Número de comprobantes electrónicos emitidos por año

Mes	Año		
	2021	2022	2023
Enero	185.872.502	208.074.669	246.533.567
Febrero	179.711.046	198.140.920	227.479.913
Marzo	201.837.901	223.322.297	146.812.067
Abril	187.793.426	222.238.536	
Mayo	185.033.931	231.357.234	
Junio	197.360.902	207.962.584	
Julio	207.663.094	231.624.262	
Agosto	210.306.258	238.069.046	
Septiembre	207.673.180	232.508.199	
Octubre	214.270.625	237.825.976	
Noviembre	211.470.630	235.788.676	
Diciembre	235.999.456	271.094.114	
TOTAL	2.424.994.972	2.738.008.535	620.827.570

Fuente: Base Facturación - Servicio de Rentas Internas

Fecha: 22 de marzo de 2023

Número de trámites ingresados:

Tabla 5: Número de trámites ingresados por año

Mes	Años		
	2021	2022	2023
Enero	175.542	158.293	443.293
Febrero	168.048	109.264	451.685
Marzo	211.852	277.747	386.244
Abril	175.699	281.854	
Mayo	165.021	226.562	
Junio	187.786	222.140	
Julio	207.289	245.700	
Agosto	189.235	244.561	
Septiembre	190.589	270.614	
Octubre	193.640	203.647	
Noviembre	195.840	546.585	
Diciembre	187.185	381.198	
Total trámites	2.247.726	3.168.165	1.281.222

Fuente: Base Trámites - Servicio de Rentas Internas

Fecha: 22 de marzo de 2023

Potenciales usuarios del CORE tributario:

Tabla 6: Usuarios a nivel nacional potenciales usuarios del CORE

DIRECCIÓN	CANTIDAD USUARIOS
DIRECCIÓN NACIONAL	663
ZONA 1	125
ZONA 2	80
ZONA 3	282
ZONA 4	205
ZONA 5	91
ZONA 6	170
ZONA 7	182
ZONA 8	407
ZONA 9	513
TOTAL	2.718

Fuente: Distributivo - Servicio de Rentas Internas

Fecha: 22 de marzo de 2023

Volúmenes:

Información Transaccional	652.95 TB
Bóveda de respaldos	691.23 TB